

ST T	Câu hỏi	Trả lời
1	Đăng ký dịch vụ chữ ký số từ xa MySign thì làm thế nào?	<ul style="list-style-type: none"> • Trường hợp chưa có tài khoản, thực hiện tải app, nhấn chọn Tạo tài khoản và làm theo hướng dẫn đăng ký tài khoản tại đây. • Hoặc liên hệ tổng đài 1800800 (nhánh 1) miễn phí để được hỗ trợ thủ tục đăng ký chứng thư số MySign
2	Đăng ký tài khoản trên ứng dụng MySign → Hệ thống nhận diện không khớp thông tin khách hàng thì làm như thế nào?	<p>Giải pháp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Người dùng thực hiện chụp lại hình ảnh CCCD/CMT rõ nét, không mất góc • Nếu sau khi chụp ảnh rõ nét hệ thống vẫn nhận diện không khớp thì người dùng có thể liên hệ tổng đài 1800 8000 (Nhánh 1) miễn phí để được hỗ trợ xử lý.
3	Đổi mật khẩu như thế nào?	<p>Để đổi mật khẩu cho tài khoản đang sử dụng, quý khách vui lòng thực hiện các bước sau:</p> <p>Bước 1: Click vào Menu tab ở góc trên bên trái và chọn “Đổi mật khẩu”</p> <p>Bước 2: Điền thông tin gồm: Mật khẩu cũ, mật khẩu mới và Chọn Đổi mật khẩu để hoàn thành.</p>
4	Tài khoản bị đầy thiết bị đăng ký thì xử lý như thế nào?	Khi đăng nhập tài khoản MySign, thông báo đầy thiết bị → người dùng chọn Danh sách đăng ký thiết bị → Xoá thiết bị, hệ thống gửi mã xác nhận về SĐT của người dùng, người dùng nhập mã xác thực và xác nhận xoá thiết bị.
5	Bao nhiêu lâu thì yêu cầu ký hết hiệu lực?	Hệ thống MySign đang để tối đa 1 yêu cầu ký là 180s. Nếu quý khách không ký trong khoảng thời gian 180s thì yêu cầu ký sẽ bị timeout và quý khách phải thực hiện đầy lại yêu cầu ký
6	Quên mật khẩu/ không nhớ mật khẩu	<p>Trường hợp quên mật khẩu để sử dụng, quý khách thực hiện như sau:</p> <p>Bước 1: Nhấn chọn quên mật khẩu tại màn hình đăng nhập</p> <p>Bước 2: Điền thông tin tài khoản đã đăng ký tài khoản ban đầu và nhấn "Gửi"</p> <p>Bước 3: Hệ thống sẽ tự động gửi mã OTP về SĐT và địa chỉ mail của khách hàng. Người dùng nhập mã xác nhận OTP và đặt lại mật khẩu sau đó nhấn xác nhận</p>
7	Doanh nghiệp thì dùng loại chữ ký nào/ hộ kinh doanh thì dùng loại chữ ký nào/ làm sao để biết mình dùng loại chữ ký nào?	<p>Tùy thuộc vào từng loại hình doanh nghiệp, ngành nghề kinh doanh sẽ sử dụng các loại chữ ký số khác nhau.</p> <p>Để biết đơn vị được sử dụng loại chữ ký số nào quý khách vui lòng liên hệ tổng đài 1800 8000 (Nhánh 1) miễn phí để được hỗ trợ</p>

8	Xác thực ký lỗi	<p>Giải pháp: Kiểm tra lịch sử ký trong phần danh sách chứng thư số → Chọn chứng thư số → Chọn tab lịch sử ký và xem nguyên nhân</p> <p>TH1: Tài khoản không đủ số dư: KH cần mua thêm lượt ký → Mua gói cước</p> <p>TH2: CTS chưa nghiệm thu: Vào phần nghiệm thu CTS để nghiệm thu</p> <p>TH3: Nếu CTS đã nghiệm thu và sử dụng đúng gói cước vẫn ký thất bại → Quý khách thực hiện thao tác Hủy đăng ký thiết bị và đăng ký lại</p>
9	Không đăng ký thiết bị có sử dụng được app MySign không?	<p>Đăng ký thiết bị theo 2 hình thức:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đối với Android: Quý khách thực hiện đăng ký thiết bị bằng sinh trắc học (vân tay, mã pin, vẽ hình) theo phương thức cài đặt bảo mật của thiết bị • Đối với iOS: Quý khách thực hiện đăng ký thiết bị bằng sinh trắc học (faceID, mã pin) theo phương thức cài đặt bảo mật của thiết bị <p><i>* Điều kiện tiên quyết để sử dụng ứng dụng MySign để ký hồ sơ, giấy tờ là phải thực hiện Đăng ký Thiết bị</i></p>
10	Mua gói cước/lượt ký trên app MySign như thế nào?	<p>Quý khách thực hiện chọn tính năng "Mua gói cước" tại màn hình Trang Chủ → Chọn CTS cần mua gói cước → Bấm Mua gói cước, chọn gói cước cần dùng sau đó KH thực hiện thanh toán theo hình thức mà mình muốn</p>
11	Lan tỏa bạn bè sử dụng và cài đặt app như thế nào?	<p>Quý khách đăng nhập MySign → Tại màn hình Trang Chủ nhấn Menu bên trái → Chọn tính năng Giới thiệu bạn bè</p> <p>Có 2 hình thức giới thiệu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chia sẻ đường dẫn cho bạn bè qua các ứng dụng chat như: zalo, whatsapp, messenger,... • Chia sẻ qua mã QR code <p>Sau khi lan tỏa thành công quý khách sẽ được khuyến mại 3 lượt ký</p>
12	Làm thế nào để thu hồi Chứng thư số?	<p>Quý khách đăng nhập app MySign → Tại màn hình Trang Chủ, chọn tính năng Thu hồi CTS → Chọn Chứng thư số muốn thu hồi → Xác nhận ký HĐ thu hồi CTS</p>
13	Ký tài liệu trên ứng dụng MySign hệ thống thông báo "Tài khoản không đủ số dư"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Truy cập vào tính năng mua gói cước để mua lượt ký. 2. Nếu trong quá trình mua lượt ký gặp vấn đề, quý khách vui lòng liên hệ 18008000 nhánh 1 và cung cấp rõ thông tin cho đội hỗ trợ kiểm tra xử lý
14	Không thấy thông báo ký đầy về app MySign	<p>Quý khách vào trực tiếp tính năng "Danh sách xác thực ký"</p> <p>Nếu vẫn không có yêu cầu ký trong danh sách xác thực ký → Quý khách vui lòng liên hệ 18008000 (nhánh 1) và cung cấp rõ thông tin cho đội hỗ trợ kiểm tra xử lý</p>
15	Làm thế nào để gia hạn thời gian sử dụng Chứng thư số?	<p>Quý khách đăng nhập app MySign:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thực hiện đăng nhập và nhấn chọn Gia hạn → Chọn CTS cần gia hạn và tiến hành thanh toán bằng các phương thức của MySign

		<ul style="list-style-type: none"> • Hoặc liên hệ tổng đài 1800800 (nhánh 1) miễn phí để được hỗ trợ thủ tục gia hạn chứng thư số MySign
16	Ứng dụng MySign đã ký được trên bao nhiêu phần mềm các doanh nghiệp	Quý khách đăng nhập app MySign > Chọn Menu tab trái > Chọn tính năng Hệ thống tích hợp << Deeplink đến hệ thống tích hợp>>
17	Muốn ký tài liệu trên ứng dụng MySign, thì làm như thế nào?	<p>Nhấn chọn Chọn tài liệu ký số. Chọn CTS để ký Người dùng upload file lên để ký Tiếp theo tiến hành chọn mẫu chữ ký Người dùng chọn vị trí trên file đã upload để chọn vị trí ký Tiến hành ký và xác thực yêu cầu</p>
18	Cấu hình mẫu chữ ký	<p>Quý khách vui lòng thực hiện những bước sau đây: Ở màn hình chính chọn Thiết lập chữ ký Người dùng chọn thêm mẫu chữ ký Có 3 hình thức: Vẽ; Tên chứng thư; Chụp ảnh. Người dùng chọn 1 trong 3 hình thức hiển thị Người dùng Lưu mẫu chữ ký.</p>
19	Muốn sử dụng tài khoản này trên 1 thiết bị khác thì làm thế nào?	<p>Ứng dụng chữ ký số từ xa MySign đang cho phép sử dụng tối đa trên 5 thiết bị, nhưng không cho phép 2 thiết bị truy cập 1 tài khoản cùng lúc Đăng xuất thiết bị cũ và thực hiện đăng nhập thiết bị mới > lấy OTP xác thực người dùng từ số điện thoại đăng ký để sử dụng</p>
20	Gỡ app MySign đi và cài đặt lại thì có cần phải kích hoạt lại dịch vụ không?	Khi gỡ app đi cài lại thì không cần phải kích hoạt lại dịch vụ, nhưng phải thực hiện đăng ký lại thiết bị trước khi xác thực ký tài liệu
21	Ứng dụng MySign báo Ký thành công nhưng phần mềm Doanh nghiệp thông báo: Xác thực ký thất bại	Quý khách vui lòng liên hệ 18008000 (nhánh 1) và cung cấp rõ thông tin cho đội hỗ trợ kiểm tra xử lý