

1. Các tình huống thường gặp khi eKYC

1.1. Trường hợp sai tên

Khi tên trên giấy tờ tùy thân và tên chủ tài khoản không khớp, hệ thống ghi nhận giao dịch eKYC này với trạng thái là checkname; ứng dụng từ chối giao dịch đăng nhập trên thiết bị mới và hiển thị thông báo tương ứng như sau:

| STT | Thao tác | Thông báo |
|-----|--|--|
| 1 | KH hoàn thành eKYC | <i>Thông tin họ tên GTTT không trùng khớp với thông tin họ tên chủ tài khoản. Chúng tôi sẽ tiến hành xác minh trong vòng 24 giờ làm việc. Quý khách vui lòng thử lại sau hoặc liên hệ 1900555577 để được trợ giúp. Xin cảm ơn!</i> |
| 2 | Khi KH đăng nhập lại Ứng dụng trên thiết bị | <i>Quý khách không thể đăng nhập trên thiết bị này do thông tin xác thực của quý khách đang được kiểm duyệt và xử lý. Vui lòng thử lại sau hoặc liên hệ 1900555577 để được trợ giúp. Xin cảm ơn!</i> |

1.2. Trường hợp hình ảnh khuôn mặt eKYC lần 2 khác với khuôn mặt eKYC lần 1

Khi Khách hàng eKYC lần thứ 2 nhưng hình ảnh khuôn mặt không khớp với hình ảnh khuôn mặt đã lưu trước đó (eKYC lần 1), hệ thống ghi nhận giao dịch eKYC này với trạng thái là checkface.

Hệ thống sẽ khóa user và khóa đăng nhập trên thiết bị đã kích hoạt bằng eKYC thành công trước đó và hiển thị thông báo tương ứng như sau:

| STT | Thao tác | Kết quả hiển thị trên màn hình |
|-----|--|---|
| 1 | KH hoàn thành eKYC | Thông tin xác thực khuôn mặt không khớp với dữ liệu khuôn mặt lưu tại hệ thống lần gần nhất hoặc không khớp với hình ảnh trên giấy tờ tùy thân. Quý khách vui lòng ra chi nhánh/ phòng giao dịch Agribank gần nhất để xác minh lại thông tin. |
| 2 | Khi KH đăng nhập lại Ứng dụng trên thiết bị | Tài khoản của Quý khách đang bị khóa do trước đó được đăng nhập trên thiết bị khác với thông tin xác thực khuôn mặt không trùng khớp. Quý khách vui lòng ra CN PGD gần nhất của Agribank để xác minh lại thông tin. Xin cảm ơn. |

1.3. Khách hàng thực hiện eKYC với hệ điều hành Android có phiên bản dưới 6.0

Trường hợp KH sử dụng thiết bị di động cài đặt hệ điều hành Android có phiên bản dưới 6.0, vì thiết bị hệ điều hành yếu nên trên một số máy không có chức năng đảm bảo người thật, chống mạo danh bằng ảnh hay video (Liveness check) để nhận dạng khuôn mặt. Do đó, đối với các loại thiết bị này KH thực hiện chụp ảnh thông thường khi eKYC và giao dịch đăng nhập trên thiết bị mới được đưa vào danh kiểm tra sau. Hệ thống hiển thị thông báo tương ứng như sau:

| STT | Thao tác | Kết quả hiển thị trên màn hình |
|-----|--|---|
| 1 | KH hoàn thành eKYC | <i>Hệ thống không hỗ trợ xác minh thông tin tự động đối với các thiết bị không đủ điều kiện (Android hệ điều hành có phiên bản dưới 6.0). Yêu cầu đăng nhập trên thiết bị mới của quý khách đã được ghi nhận, chúng tôi sẽ xác minh trong vòng 01 ngày làm việc. Vui lòng thử lại sau hoặc liên hệ 1900555577 để được trợ giúp. Xin cảm ơn!</i> |
| 2 | Khi KH đăng nhập lại Ứng dụng trên thiết bị | <i>Quý khách không thể đăng nhập trên thiết bị này do thông tin xác thực của quý khách đang được kiểm duyệt và xử lý. Vui lòng thử lại sau hoặc liên hệ 1900555577 để được trợ giúp. Xin cảm ơn!</i> |

1.4. Trường hợp đã xác nhận Khách hàng giả mạo và cho vào Blacklist:

Trường hợp sau khi kiểm duyệt phát hiện Khuôn mặt và giấy tờ tùy thân là giả mạo sẽ được Bộ phận Chăm sóc khách hàng cho vào trạng thái Blacklist. Trạng thái Blacklist được hiểu khi KH thực hiện eKYC trên thiết bị, hệ thống sẽ thực hiện kiểm tra trong danh sách blacklist, nếu User và Khuôn mặt thực hiện eKYC nằm trong danh sách Blacklist sẽ hiển thị thông báo chặn không cho phép KH thực hiện đăng nhập và hiển thị thông báo tương ứng:

| STT | Thao tác | Kết quả hiển thị trên màn hình |
|-----|--|---|
| | KH thuộc Blacklist (user và khuôn mặt) thực hiện eKYC | <i>Quý khách không thể đăng nhập ứng dụng do thông tin xác thực của quý khách không hợp lệ. Quý khách vui lòng đến chi nhánh/phòng giao dịch Agirbank gần nhất để xác minh lại thông tin. Xin cảm ơn!</i> |