

DANH MỤC CÁC SẢN PHẨM, DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHDN QUA TỔNG ĐÀI CSKH

Sản phẩm, dịch vụ	Chi tiết loại nghiệp vụ hỗ trợ
Chuyển tiền trong nước	Thông tin các gói sản phẩm
	Thông tin các loại phí chuyển tiền
	Cung cấp mã điện thành công
	Hệ thống báo lỗi chuyển tiền không thành công
	Kiểm tra tình trạng khoản chuyển tiền
	Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ đăng ký dịch vụ
	Hướng dẫn kiểm tra trạng thái gói chuyển tiền
	Hướng dẫn submit hồ sơ đăng ký dịch vụ
	Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ chuyển tiền
	Hướng dẫn duyệt lệnh chuyển tiền
	Hướng dẫn lập lệnh chuyển tiền
	Hướng dẫn maker và checker đăng nhập hệ thống
	Hướng dẫn maker và checker thao tác trên hệ thống IB
DVTK	Thông báo hiện trạng các giao dịch, số dư,...
	Tư vấn các chứng từ, phiếu tiếp nhận, hồ sơ cần thiết
	Tư vấn thủ tục Cập nhật/ sửa đổi thông tin TK
	Tư vấn thủ tục Cung cấp sổ phụ
	Tư vấn thủ tục Cung cấp/xác nhận thông tin TK bằng văn bản
	Tư vấn thủ tục Cung ứng séc trắng cho KH
	Tư vấn thủ tục Chuyển tiền đi quốc tế
	Tư vấn thủ tục Đóng TK
	Hướng dẫn thủ tục các nghiệp vụ, tra thông tin tài khoản
	Tư vấn thủ tục Nộp/rút tiền mặt, chuyển tiền trong nước, trả nợ vay
	Tư vấn thủ tục Phong tỏa TK/ Giải tỏa TK
	Tư vấn thủ tục Sao lục chứng từ
	Tư vấn các sản phẩm tài khoản MSB đang cung cấp
	Tư vấn cụ thể lãi suất, ưu đãi, phí tương ứng từng sản phẩm
Mở tài khoản thanh toán	Cung cấp thông tin các gói tài khoản

online	
	Cung cấp thông tin lãi suất tài khoản, tiền gửi
	Cung cấp thông tin tính năng các gói tài khoản
	Hỗ trợ về việc không thể mở tài khoản khi bị giữa chừng
	Hướng dẫn nâng cấp sử dụng đầy đủ tính năng tài khoản
	Thắc mắc khi không được phép mở tài khoản/đăng ký IB theo chương trình
	Theo các nghiệp vụ dịch vụ tài khoản, eKyc, và IB khác
	Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ đăng ký IB qua eKyc
	Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ đăng ký mở TK qua ekyc
	Hướng dẫn tiếp tục quá trình đăng ký tài khoản/IB khi bị dừng giữa chừng
	Hướng dẫn thao tác mở tài khoản trên hệ thống eKyc
Hóa đơn điện tử	Hướng dẫn đăng ký
	KH đã nhận được User/MK nhưng không đăng nhập được hệ thống báo chưa kích hoạt
	Không nhận được thông tin user/ mật khẩu khi đăng ký dịch vụ
	Thủ tục đăng ký
	Hướng dẫn cách lấy lại user/ mật khẩu do quên
	Hướng dẫn cách xem và xuất HĐ
	KH đã tải hóa đơn nhưng không mở file hóa đơn để xem được
	KH không comment vào HDDT
	Lấy HĐ trước ngày định kỳ ký số tự động
	Lỗi chữ ký số của KH
	Mở khóa dịch vụ qua CC
	Thay đổi thông tin email
	Thông tin hóa đơn điện tử bị sai sót cần thay thế sửa đổi
Dịch vụ ngân hàng điện tử	Checker không thấy lệnh để phê duyệt- do chưa thiết lập quy trình duyệt
	Hướng dẫn KH thủ tục đăng ký dịch vụ
	Hướng dẫn sử dụng dịch vụ
	Tra soát giao dịch
	Biểu phí sử dụng
	Cung cấp thông tin các gói sản phẩm, dịch vụ trên IB/MB (Casa, FD, Thuế ...)
	Tư vấn Hạn mức giao dịch
	Hướng dẫn KH in sao kê/ sổ phụ không có thông tin chữ kí số MSB

	Hướng dẫn cách tạo thêm user maker, checker và cách thiết lập phân quyền
	Hướng dẫn cách thiết lập hạn mức người dùng/hạn mức DN
	Hướng dẫn cách thiết lập quy trình duyệt
	Hướng dẫn cài đặt App
	Hướng dẫn thiết lập quy tắc tạo mật khẩu
	Thủ tục đăng ký (thao tác trên hệ thống, chuẩn bị và submit hồ sơ)
	Kiểm tra tin nhắn, tra soát, hạn mức giao dịch
	Hướng dẫn sử dụng các dịch vụ trên IB (Chuyển tiền, chuyển lương theo lô,...)
	Kích hoạt lại Softtoken do KH thay đổi thiết bị
	Kích hoạt lại token key do bị khóa
	Khách Hàng vào app tạo OTP Soft Token nhập vào báo sai OTP
	Đã làm thủ tục đăng ký IB nhưng chưa nhận được user và mật khẩu gửi qua Email.
	Hướng dẫn KH đổi mật khẩu
	Khóa user người dùng
	Mở khóa user người dùng
	Thay đổi hạn mức người dùng, hạn mức doanh nghiệp;
	Hủy đăng ký dịch vụ SMS.
Mua bán NT Online	Thắc mắc về việc không thể thực hiện giao dịch mua bán (ngoài giờ)
	Thắc mắc về việc thay đổi tỷ giá khi lập và duyệt lệnh
	Hướng dẫn đăng ký gói tài chính để sử dụng mua bán ngoại tệ
	Hướng dẫn ký lệnh mua bán ngoại tệ
	Hướng dẫn lập lệnh mua bán ngoại tệ
	Kiểm tra thông tin tỷ giá mua bán NT
Nộp thuế Điện tử	Hướng dẫn cách kiểm tra thông tin tờ khai thuế
	Hướng dẫn cách nộp thuế
	Hướng dẫn cách thay đổi thông tin trên TCT và tại MSB
	Kiểm tra tình trạng giao dịch trên trang TCT
	Kiểm tra Lỗi nộp thuế không thành công_Do chữ ký số không hợp lệ
	Kiểm tra Lỗi nộp thuế không thành công_Nguyên nhân do KH thao tác sai

	Hướng dẫn đăng ký dịch vụ trên trang của tổng cục thuế
	KH hỏi thủ tục đăng ký (từ chuẩn bị hồ sơ, đến thao tác cài đặt)
	Kiểm tra Lỗi đăng ký dịch vụ_ do khách hàng đổi tên công ty đã được thay đổi tại MSB nhưng tên trên TCT là tên cũ.
	Kiểm tra Lỗi đăng ký dịch vụ_ khách hàng không nhận được email thông báo_Nguyên nhân: - Do lỗi của hệ thống TCT - Do KH kiểm tra nhầm địa chỉ email
	Lỗi đăng ký dịch vụ_ khách hàng nhận được email thông báo nhưng chỉ có tên đăng nhập, không có password. Nguyên nhân do Khách hàng đã đăng ký NTĐT trước đó tại một Ngân hàng khác
	Kiểm tra mã điện chuyển tiền thành công
	Kiểm tra tình trạng giao dịch trên hệ thống MSB
TTR online	Các hồ sơ cần chuẩn bị để chuyển tiền quốc tế online
	Hướng dẫn Checker kiểm tra thông tin, xác thực chữ ký số và duyệt lệnh
	Hướng dẫn hoàn chứng từ
	Hướng dẫn maker cập nhật nguồn thanh toán
	Hướng dẫn maker tạo yêu cầu chuyển tiền: Nhập thông tin và upload chứng từ
	Hướng dẫn maker, checker đăng nhập hệ thống
	Hướng dẫn tra soát giao dịch
	Hướng dẫn truy vấn giao dịch, theo dõi trạng thái lệnh chuyển tiền
	Hướng dẫn Cách thức đăng ký sử dụng phương thức xác thực chữ ký số CA cho Checker
	Hướng dẫn Cách thức phân quyền user maker, checker
	Hướng dẫn Cách thức thiết lập quy trình duyệt cho tính năng Chuyển tiền quốc tế
	Tư vấn Biểu phí và hình thức thanh toán phí
	Tư vấn Hạn mức giao dịch
	Tư vấn Hiệu lực của giao dịch
	Tư vấn Phương thức xác thực
	Tư vấn Thời gian giao dịch
Xác thực chứng thư bảo lãnh	Hồ sơ cần cung cấp để xác thực bảo lãnh (trường hợp cần xác thực bằng văn bản)
	Hướng dẫn gửi yêu cầu xác thực (qua website hoặc bằng văn bản)
Thẻ TD DN	Các hình thức nhận sao kê thẻ tín dụng
	Cách thức thanh toán dư nợ thẻ tín dụng

	Cung cấp thông tin số dư, lãi suất, phí,
	Tra cứu, tác nghiệp trên IB, MB đối với hạng mục thẻ tín dụng
	Hướng dẫn thủ tục mở khóa thẻ, gia hạn thẻ
	Kích hoạt thẻ
	Mở khóa Thẻ trong trường hợp Thẻ bị khóa theo yêu cầu của Khách hàng hoặc người sử dụng Thẻ
	Khóa thẻ
	Lỗi khi kích hoạt thẻ
	Kích hoạt lại số lần nhập sai pin
Tra cứu thông tin khoản vay	Cung cấp số dư nợ hiện tại
	Cung cấp thông tin số dư tài khoản để thu nợ, lãi suất, phí, thời gian trả gốc, lãi...
GN Online	Tư vấn Hạn mức giao dịch
	Tư vấn Thời gian giao dịch
	Tư vấn Hiệu lực của giao dịch
	Tư vấn Phương thức xác thực
	Tư vấn Nguyên tắc hoàn chứng từ
	Hướng dẫn sử dụng dịch vụ (GN Online)
	Hướng dẫn tra soát giao dịch
	Tiếp nhận và chuyển đơn vụ liên quan_Lỗi đăng nhập
	Tiếp nhận và chuyển đơn vụ liên quan_Lỗi trong quá trình tạo yêu cầu
	Tiếp nhận và chuyển đơn vụ liên quan_Lỗi trong quá trình duyệt yêu cầu
	Tiếp nhận và chuyển đơn vụ liên quan_Lỗi email thông báo
	Tiếp nhận và chuyển đơn vụ liên quan_Lỗi upload hoàn chứng từ
	Tra soát giao dịch



E-Kyc	Cung cấp thông tin các gói tài khoản
	Cung cấp thông tin lãi suất tài khoản, tiền gửi
	Cung cấp thông tin tính năng các gói tài khoản
	Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ đăng ký mở TK qua ekyc
	Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ đăng ký IB qua eKyc
	Hướng dẫn thao tác mở tài khoản trên hệ thống eKyc
	Hướng dẫn tiếp tục quá trình đăng ký tài khoản/IB khi bị dừng giữa chừng
	Hỗ trợ giải đáp vướng mắc trong quá trình đăng ký dịch vụ
	Tiếp nhận và chuyển đơn vụ liên quan_KH khiếu nại ko đăng ký mở nhưng lại có thông tin tài khoản tại MSB
	Tiếp nhận và chuyển đơn vụ liên quan_KH khiếu nại KH bị lợi dụng thông tin mở tài khoản và phát sinh giao dịch rủi ro
	Tiếp nhận và chuyển đơn vụ liên quan_Thắc mắc khi không sử dụng đầy đủ tính năng của gói tài khoản