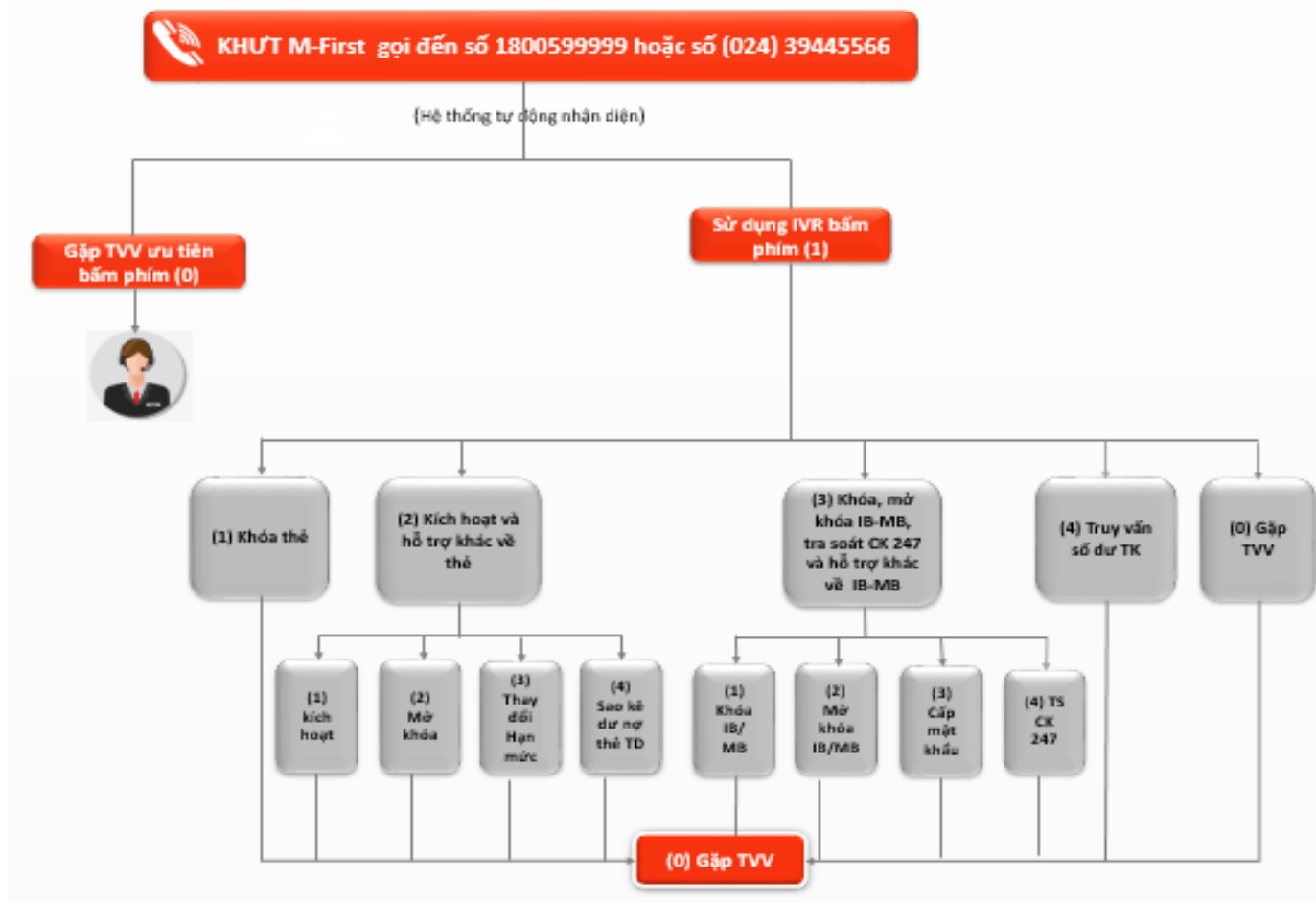


## HƯỚNG DẪN KHUỖI M-FIRST TRẢI NGHIỆM TỔNG ĐÀI CSKH MSB.

### A. SƠ ĐỒ NHÁNH DỊCH VỤ CỦA TỔNG ĐÀI:



- Để liên hệ Tổng đài Chăm sóc Khách hàng MSB, xin vui lòng gọi số: **1800599999 hoặc số (024) 39445566.**
- Các dịch vụ tự động: **Kích hoạt/ mở khóa thẻ, truy vấn số dư... (trừ khóa thẻ, khóa IB-MB) hoặc có nhu cầu cung cấp các thông tin tài chính Quý khách cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi đến tổng đài**
- Quý khách có thể gọi đến tổng đài bằng số điện thoại bất kỳ trong trường hợp tư vấn thông tin thông thường về sản

## B. CHI TIẾT HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TỔNG ĐÀI:

KH gọi đến tổng đài sẽ được nghe hướng dẫn Khách hàng chi tiết để chọn các nhánh tiếp theo:

### 1. Khách hàng cần khóa thẻ tự động:

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH có thể gọi đến bằng số điện thoại đăng ký với MSB hoặc số bất kỳ.
Bước 2	Chọn tính năng khoá thẻ tự động	Ấn phím 1	
Bước 3	Xác thực thông tin	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>KH gọi lên bằng số điện thoại đăng ký:</b> Chuyển xuống bước 4</li><li>- <b>KH gọi lên khác số dt đăng ký:</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nhập số CMND/CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký tại MSB</li><li>✓ Nhập số điện thoại đã đăng ký</li></ul></li></ul>	
Bước 4	Chọn thẻ cần khoá	Theo hướng dẫn tổng đài	KH cần nhớ 4 số cuối của Thẻ cần khoá hoặc <b>nếu ko nhớ thì có thể nghe hết hướng dẫn để loại trừ</b> Hoặc có thể bấm <b>phím 1</b> trong trường hợp <b>khóa tất cả các Thẻ</b>

#### *Lưu ý chung:*

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có thẻ cần khoá.

- Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, tổng đài sẽ thông báo Khách hàng đã khóa thành công tất cả các thẻ hoặc khóa thành công thẻ có 4 số cuối XXXX.
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.

## 2. Khách hàng kích hoạt thẻ tự động:

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.
Bước 2	Chọn nhánh <b>Kích hoạt thẻ và Hỗ trợ các dịch vụ khác về Thẻ</b>	Ấn phím 2	
Bước 3	Chọn tính năng kích hoạt thẻ tự động	Ấn phím 1	
Bước 4	Nhập thông tin theo hướng dẫn số thẻ cần kích hoạt	<b>1. Nếu Khách hàng có 01 thẻ:</b> + [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #] + [Bấm phím 1] <b>2. Nếu Khách hàng có nhiều thẻ cần kích hoạt:</b> + [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #]	

		+ [Nhập 4 số cuối của thẻ cần kích hoạt → phím #].	
--	--	--	--

**Lưu ý chung:**

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có thẻ cần kích hoạt.
- Kết thúc nếu Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, tổng đài sẽ thông báo Khách hàng đã kích hoạt thành công thẻ có 4 số cuối XXXX.
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.

**3. Khách hàng mở khóa thẻ tự động:**

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.
Bước 2	Chọn nhánh <b>Kích hoạt thẻ và Hỗ trợ các dịch vụ khác về Thẻ</b>	Ấn phím 2	
Bước 3	Chọn tính năng mở khóa thẻ tự động	Ấn phím 2	
Bước 4	Nhập thông tin theo hướng dẫn số thẻ cần mở khóa	<p><b>1. Nếu Khách hàng có 01 thẻ:</b></p> <p>+ [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #]</p> <p>+ [Bấm phím 1]</p> <p><b>2. Nếu Khách hàng có</b></p>	

		<p><b>nhiều thẻ cần mở khóa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #]</li> <li>+ [Nhập 4 số cuối của thẻ cần mở khóa → phím #].</li> </ul>	
--	--	---	--

**Lưu ý chung:**

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có thẻ cần mở khóa.
- Kết thúc nếu Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, tổng đài sẽ thông báo Khách hàng đã mở khóa thành công thẻ có 4 số cuối XXXX.
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.

**4. Khách hàng thay đổi hạn mức giao dịch thẻ ghi nợ:**

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.
Bước 2	Chọn nhánh <b>Kích hoạt thẻ và Hỗ trợ các dịch vụ khác về Thẻ</b>	Ấn phím 2	
Bước 3	Chọn tính năng thay đổi hạn mức giao dịch thẻ tự động	Ấn phím 3	
Bước 4	Nhập thông tin theo	<b>1. Nếu Khách hàng có 01</b>	

hướng dẫn số thẻ cần thay đổi hạn mức		<b>thẻ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>+ [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #]</li><li>+ Nghe thông báo hạn mức</li><li>+ [Bấm phím X, trong đó X là mức khách hàng muốn thay đổi]</li><li>+ <b>Nếu Khách hàng có nhiều thẻ cần đổi hạn mức:</b></li><li>+ [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #]</li><li>+ [Nhập 4 số cuối của thẻ cần đổi hạn mức → phím #].</li><li>+ Nghe thông báo hạn mức</li><li>+ [Bấm phím X, trong đó X là mức khách hàng muốn thay đổi].</li></ul>	
---------------------------------------	--	---	--

**Lưu ý chung:**

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có thẻ cần thay đổi hạn mức.
- Kết thúc nếu Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, tổng đài sẽ thông báo Khách hàng đã thay đổi hạn mức thành công thẻ có 4 số cuối XXXX.
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.

**5. Khách hàng truy vấn dư nợ thẻ tín dụng:**

<b>Thứ tự</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Thao tác</b>	<b>Lưu ý</b>
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.
Bước 2	Chọn nhánh <b>Kích hoạt thẻ và Hỗ trợ các dịch vụ khác về Thẻ</b>	Ấn phím 2	
Bước 3	Chọn tính năng truy vấn dư nợ thẻ tín dụng tự động	Ấn phím 4	
Bước 4	Nhập thông tin theo hướng dẫn số thẻ cần truy vấn dư nợ	<ul style="list-style-type: none"><li>+ <b>Nếu Khách hàng có 01 thẻ:</b></li><li>+ [Nhập số CMND/CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #]</li><li>+ Nghe thông tin dư nợ</li><li>+ <b>Nếu Khách hàng có nhiều thẻ cần thay đổi hạn mức:</b></li><li>+ [Nhập số CMND/CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #]</li><li>+ [Nhập 4 số cuối của thẻ cần truy vấn dư nợ → phím #].</li></ul>	

		+ Nghe thông tin dư nợ.	
--	--	-------------------------	--

**Lưu ý chung:**

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có thể cần truy vấn dư nợ.
- Kết thúc nếu Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, tổng đài sẽ thông báo dư nợ trong kỳ sao kê của thẻ.
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.

**6. Khách hàng cần khóa dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT):**

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH có thể gọi đến bằng số điện thoại đăng ký với MSB hoặc số bất kỳ.
Bước 2	Chọn nhánh <b>Khóa, mở khóa Internet Banking - mobile app, tra soát CK 247 và hỗ trợ khác về Internet banking và mobile app</b>	Ấn phím 3	
Bước 3	Chọn nhánh khóa dịch vụ NHĐT	Ấn phím 1	
Bước 4	Xác thực thông tin	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>KH gọi lên bằng số điện thoại đăng ký:</b> Chuyển xuống bước 5</li><li>- <b>KH gọi lên khác số dt đăng ký:</b> ✓ Nhập số CMND/CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký tại MSB</li></ul>	



		✓ Nhập số điện thoại đã đăng ký	
Bước 5	Xác nhận khóa dịch vụ	Ấn phím 1 để xác nhận khóa dịch vụ.	

**Lưu ý chung:**

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có dịch vụ NHĐT cần khóa.
- Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, tổng đài sẽ thông báo Khách hàng đã khóa thành dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.

**7. Mở khóa dịch vụ ngân hàng điện tử tự động:**

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.
Bước 2	Chọn nhánh <b>Khóa, mở khóa Internet Banking - mobile app, tra soát CK 247 và hỗ trợ khác về Internet banking và mobile app</b>	Ấn phím 3	
Bước 3	Chọn nhánh mở khóa dịch vụ	Ấn phím 2	
Bước 4	Nhập thông tin theo hướng dẫn cần mở khóa dịch vụ	+ [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #]	

		+ [Nhập 4 số cuối số tài khoản liên kết dịch vụ EB và ấn phím #.	
--	--	--	--

**Lưu ý chung:**

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có dịch vụ ngân hàng điện tử cần mở khóa.
- Kết thúc nếu Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, tổng đài sẽ thông báo Khách hàng đã mở khóa thành công dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.

**8. Cấp lại mật khẩu dịch vụ ngân hàng điện tử tự động:**

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.
Bước 2	Chọn nhánh <b>Khóa, mở khóa Internet Banking - mobile app, tra soát CK 247 và hỗ trợ khác về Internet banking và mobile app</b>	Ấn phím 3	
Bước 3	Chọn nhánh cấp lại mật khẩu	Ấn phím 3	
Bước 4	Nhập thông tin theo hướng dẫn để cấp lại mật khẩu	+ [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #].  + Nhập <b>6</b> số cuối số tài khoản liên kết dịch vụ EB	<i>Mật khẩu mới sẽ được gửi tới số điện thoại khách hàng đã đăng ký tại MSB.</i>

		và ấn phím #	
--	--	--------------	--

**Lưu ý chung:**

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có dịch vụ ngân hàng điện tử cần cấp lại mật khẩu.
- Kết thúc nếu Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, tổng đài sẽ thông báo Khách hàng đã cấp lại mật khẩu thành công, mật khẩu mới sẽ được gửi tới số điện thoại khách hàng đã đăng ký tại MSB.
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.

**9. Khách hàng cần Tra soát giao dịch CK247:**

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	
Bước 2	Chọn nhánh <b>Khóa, mở khóa Internet Banking - mobile app, tra soát CK 247 và hỗ trợ khác về Internet banking và mobile app</b>	Ấn phím 3	
Bước 3	Chọn nhánh tra soát giao dịch CK247	Ấn phím 4	Cuộc gọi sẽ được kết nối đến Tư vấn viên tư vấn trực tiếp.

**10. Khách hàng cần truy vấn số dư tài khoản:**

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.

Bước 2	Chọn phím truy vấn số dư tài khoản tự động	Ấn phím 4	
Bước 3	Nhập thông tin theo hướng dẫn số tài khoản cần truy vấn	<b>1. Nếu Khách hàng có 01 tài khoản:</b> + [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #] <b>2. Nếu Khách hàng có nhiều tài khoản:</b> + [Nhập số CMND/ CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #] + [Nhập 04 số cuối của tài khoản cần tra cứu → phím #]	

**Lưu ý chung:**

- Nếu không có tài khoản cần tra cứu hoặc tài khoản đã đóng, hệ thống sẽ thông báo nếu không có tài khoản cần tra cứu số dư.
- Kết thúc nếu Khách hàng nhập đúng hướng dẫn, hệ thống sẽ thông báo Tài khoản có 04 số cuối XXXX có số dư là....
- Khách hàng có tối đa 03 lần được phép nhập sai hoặc không nhập thông tin. Nếu quá 03 lần, tổng đài sẽ chuyển đến Tư vấn viên để hỗ trợ.
- Đối với tài khoản thanh toán, tiết kiệm không kỳ hạn (CASA): Khách hàng có thể truy vấn trong khoảng thời gian:
  - Từ 8h00- 22h00 các ngày từ thứ 2 đến thứ 6.
  - Từ 8h00 – 20h00 các ngày thứ 7, chủ nhật và lễ tết.
- Đối với tài khoản tiết kiệm có kỳ hạn (FD): thời gian truy vấn 24/7.

- Đối với tài khoản vay (Loan): thời gian truy vấn 24/7.

### 11. Gặp Tư vấn viên:

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566	
Bước 2	Chọn gặp TVV	Ấn phím 0	Cuộc gọi sẽ được kết nối đến Tư vấn viên tư vấn trực tiếp.

#### **Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ:**

- Tổng đài Chăm sóc Khách hàng 24/7 MSB (Contact Center): Hội sở chính MSB, TNR tower, 54A Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội
- Số điện thoại Gọi số 1800599999 hoặc (024) 39445566
- Email: [MFirst247@msb.com.vn](mailto:MFirst247@msb.com.vn)
- Các Chi nhánh/PGD gần nhất của MSB trên toàn quốc.