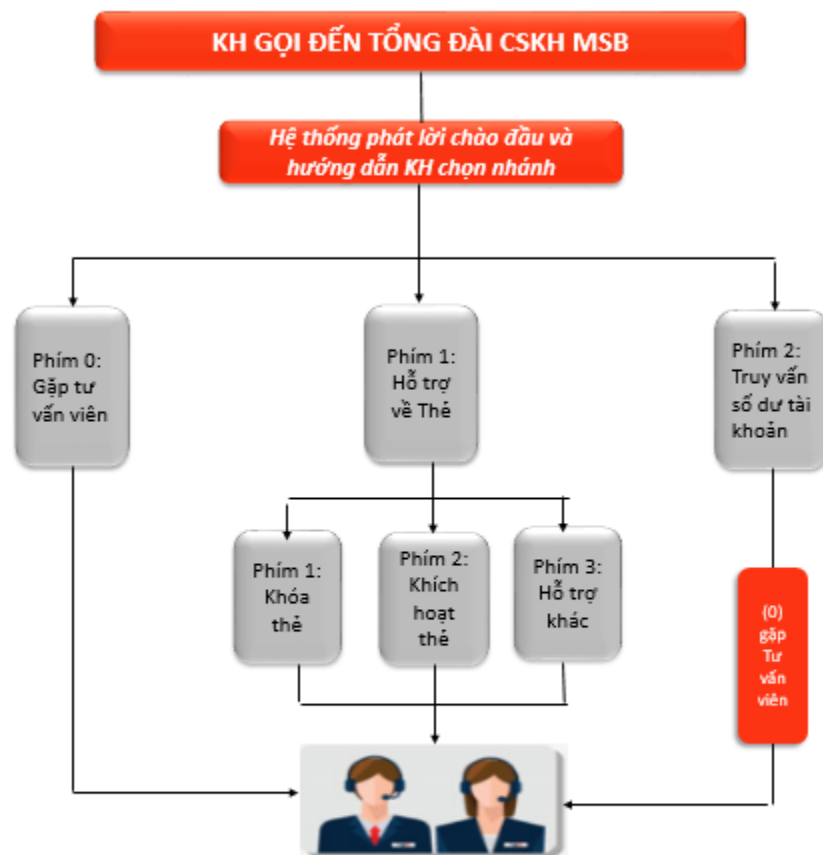


HƯỚNG DẪN TRẢI NGHIỆM HỆ THỐNG TỔNG ĐÀI CHĂM SÓC KHDN MSB

A. SƠ ĐỒ NHÁNH DỊCH VỤ CỦA TỔNG ĐÀI:

- Để liên hệ Tổng đài Chăm sóc Khách hàng MSB, xin vui lòng gọi số: **18006260**.
- Các dịch vụ tự động: **khóa thẻ, kích hoạt thẻ, truy vấn số dư...** 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 phẩm, dịch vụ



() Các dịch vụ tự động: Khóa thẻ, Kích hoạt thẻ, Truy vấn số dư hoặc có nhu cầu cung cấp các thông tin tài chính khách hàng cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi đến tổng đài.*

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 18006260	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.
Bước 2	Chọn nhánh Hỗ trợ dịch vụ thẻ	Ấn phím 1	
Bước 3	Chọn tính năng khóa thẻ tự động	Ấn phím 1	
Bước 4	Chọn thẻ cần khoá	Theo hướng dẫn tổng đài	KH cần nhớ 4 số cuối của Thẻ cần khoá hoặc nếu ko nhớ thì có thể nghe hết hướng dẫn để loại trừ Hoặc có thể bấm phím 1 trong trường hợp khóa tất cả các Thẻ

Lưu ý chung:

- Hệ thống sẽ thông báo nếu không có thẻ cần khóa.
- 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 18006260	KH cần sử dụng số điện thoại đã đăng ký với MSB để gọi lên tổng đài.
Bước 2	Chọn nhánh Hỗ trợ dịch vụ thẻ	Ấn phím 1	
Bước 3	Chọn tính năng kích hoạt thẻ tự động	Ấn phím 2	
Bước 4	Nhập thông tin theo hướng dẫn số thẻ cần kích hoạt	+ [Nhập số CMND/CCCD/ Hộ chiếu đã đăng ký với MSB → phím #] + [Bấm phím 1].	

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 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 18006260	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 2	
Bước 3	Nhập thông tin theo hướng dẫn số tài khoản cần truy vấn	1. Nếu Khách hàng có 01 tài khoản: + [Nhập số ĐKKD đã đăng ký với MSB → phím #] 2. Nếu Khách hàng có nhiều tài khoản: + [Nhập số ĐKKD 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.

4. Gặp Tư vấn viên:

Thứ tự	Nội dung	Thao tác	Lưu ý
Bước 1	Gọi điện thoại lên tổng đài	Gọi số 18006260	
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 **18006260**
- Email: CSKHDdoanhghiep@msb.com.vn
- Các Chi nhánh/PGD gần nhất của MSB trên toàn quốc.