

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

VỀ DỊCH VỤ GIẢI NGÂN TRỰC TUYẾN TRÊN INTERNET BANKING

DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

I. CÁCH THỨC LIÊN HỆ KHI CẦN HỖ TRỢ

Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam (MSB)	
Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng Doanh nghiệp	<ul style="list-style-type: none">➤ Hotline: 1800.6260 (miễn phí)➤ Email: CSKHDoanhNghiep@msb.com.vn
Mobile App (MB)	<ul style="list-style-type: none">➤ B1: Chọn menu Trợ giúp tại chân màn hình đăng nhập trên Mobile App➤ B2: Nhập từ khóa tìm kiếm Chi nhánh/PGD muốn nhận trợ giúp➤ B3: Nhập nội dung yêu cầu và gửi yêu cầu
Internet Banking (IB)	<ul style="list-style-type: none">➤ B1: Đăng nhập Internet Banking, chọn menu Tiện ích rồi chọn Liên hệ➤ B2: Chọn tên loại dịch vụ (DV Tài khoản, vay, chuyển khoản, ...), nhập tiêu đề và nội dung mong muốn được trợ giúp.➤ B3: Ấn nút Gửi để hoàn tất
Đầu mối tại CN/PGD	<ul style="list-style-type: none">➤ Liên hệ trực tiếp với Cán bộ Quan hệ khách hàng tại CN/PGD của MSB➤ Đầu mối dự án: LMS.support <LMS.support@msb.com.vn>

II. CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ DỊCH VỤ GIẢI NGÂN TRỰC TUYẾN TRÊN INTERNET BANKING DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

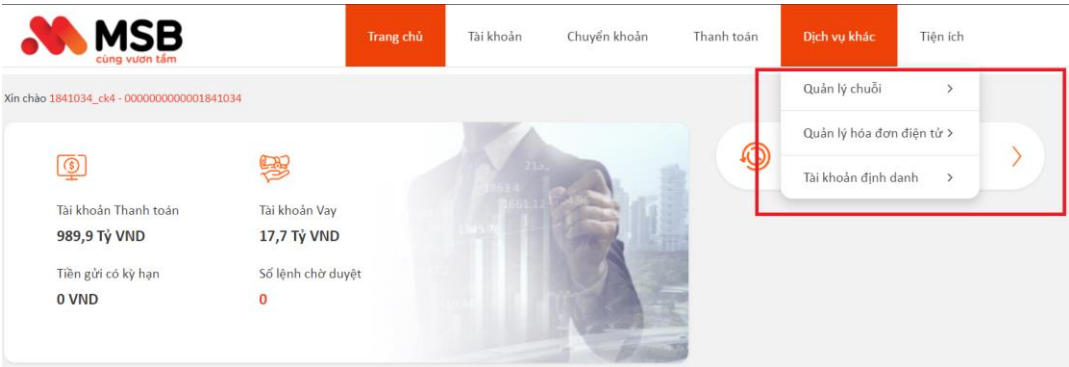
STT	Câu hỏi	Trả lời
1	Điều kiện để sử dụng dịch vụ Giải ngân trực tuyến trên Internet Banking?	Để sử dụng dịch vụ Giải ngân trực tuyến trên Internet Banking (IB) dành cho Khách hàng doanh nghiệp, Khách hàng phải đáp ứng các điều kiện sau: <ol style="list-style-type: none">1. Khách hàng đã được MSB cấp hạn mức vay vốn2. Khách hàng đã đăng ký và kích hoạt sử dụng dịch vụ M-Banking gói tài chính do MSB cung cấp;


		<p>3. Khách hàng đăng ký phương thức xác thực là chữ ký số (CA) cho người dùng tại cấp phê duyệt cao nhất trên IB.</p>
2	<p>Để đăng ký hoặc thay đổi thông tin liên quan đến tính năng Giải ngân trực tuyến, Khách hàng cần thực hiện những thủ tục gì?</p>	<p>Để đăng ký hoặc thay đổi thông tin về dịch vụ Giải ngân trực tuyến:</p> <p>1. Đối với khách hàng mới:</p> <p>Khách hàng để lại thông tin đăng ký theo các hình thức liên hệ với MSB ở phía trên sẽ có cán bộ liên hệ tư vấn và hỗ trợ trực tiếp</p> <p>2. Đối với Khách hàng hiện hữu:</p> <p>Khách hàng có thể liên hệ với cán bộ chuyên trách hoặc PGD/CN gần nhất (hoặc các hình thức liên hệ với MSB phía trên) để được hỗ trợ</p>
3	<p>Dịch vụ Giải ngân trực tuyến có được áp dụng cho tất cả các mục đích thanh toán không?</p>	<p>Hiện tại Giao dịch giải ngân trực tuyến trên IB được áp dụng cho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục đích giải ngân thanh toán nội địa, thanh toán lương và thanh toán L/C, nhờ thu; - Không áp dụng đối với các giao dịch giải ngân có mua bán ngoại tệ, chuyển tiền thanh toán thuế qua kênh MSB Tax;
4	<p>Khách hàng có bắt buộc phải đăng ký phương thức xác thực (PTXT) là Chữ ký số cho tất cả các user của doanh nghiệp?</p>	<p>Khách hàng chỉ bắt buộc đăng ký PTXT là chữ ký số (CA) cho người dùng tại cấp phê duyệt cao nhất trên IB.</p>
5	<p>Khách hàng có thể thiết lập phân quyền bằng những cách nào?</p>	<p>Để đảm bảo tính an toàn và bảo mật, đối với tính năng Giải ngân trực tuyến, Khách hàng không thể tự thiết lập phân quyền trên IB.</p> <p>Khách hàng liên hệ dịch vụ khách hàng (nơi tiếp nhận hồ sơ đăng ký sử dụng tính năng) để được hỗ trợ.</p>


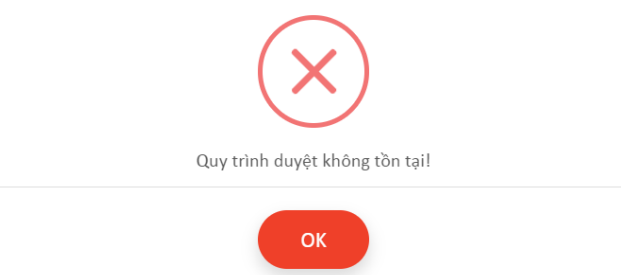
6	Khách hàng có phải hoàn chứng từ giải ngân cho MSB không?	Khách hàng không phải hoàn Giấy nhận nợ bản giấy, k cần UNC (ủy nhiệm chi) mà chỉ phải hoàn các chứng từ sau giải ngân như luồng giải ngân hiện tại tại quầy ví dụ: Hóa đơn, Tờ khai hải quan,.. và các chứng từ cam kết nợ khác tại thời điểm giải ngân.
7	Thời gian tiếp nhận giao dịch?	Thời gian tiếp nhận giao dịch từ 8h30 – 16h00 các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6
8	Thời gian xử lý hồ sơ?	Thời gian xử lý của MSB: <ol style="list-style-type: none">1. Các bộ hồ sơ giải ngân được Khách hàng lập và chuyển trước 16h00 các ngày làm việc sẽ được MSB kiểm tra và phản hồi trong ngày;2. Các bộ hồ sơ giải ngân được Khách hàng lập và chuyển sau 16h00 các ngày làm việc và ngày thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ sẽ được MSB kiểm tra và phản hồi vào làm việc tiếp theo.
9	Thời gian hạch toán Tài khoản vay và thời gian đi tiền là khi nào?	<ol style="list-style-type: none">1. Thời gian hạch toán vay: Tài khoản vay sẽ được tạo ngay ngay sau khi Checker MSB phê duyệt giao dịch thành công.2. Thời gian đi tiền:<ul style="list-style-type: none">- Đối với các giao dịch giải ngân được Checker MSB phê duyệt và được hệ thống MSB hạch toán thành công trước 15h30 hàng ngày từ thứ 2 đến thứ 6 sẽ được hạch toán đi tiền trong ngày;- Đối với các giao dịch giải ngân được Checker MSB phê duyệt và được hạch toán thành công sau 15h30 hàng ngày từ thứ 2 đến thứ 6, và ngày thứ 7, Chủ Nhật sẽ được hạch toán đi tiền vào ngày làm việc tiếp theo.

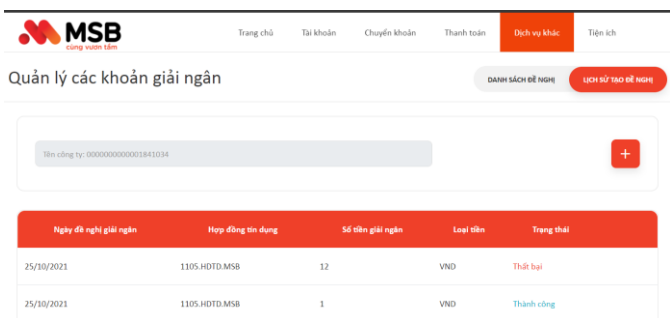
10	Khách hàng có thể thực hiện tạo lệnh và duyệt lệnh trên app M-emobile được không?	Hiện tại, dịch vụ Giải ngân trực tuyến chưa hỗ trợ Khách hàng thực hiện thao tác trên app M-emobile. Khách hàng đăng nhập trên web theo đường link sau https://ebank.msb.com.vn/IBSCorp/ để thực hiện khởi tạo & duyệt giao dịch giải ngân.
----	---	--

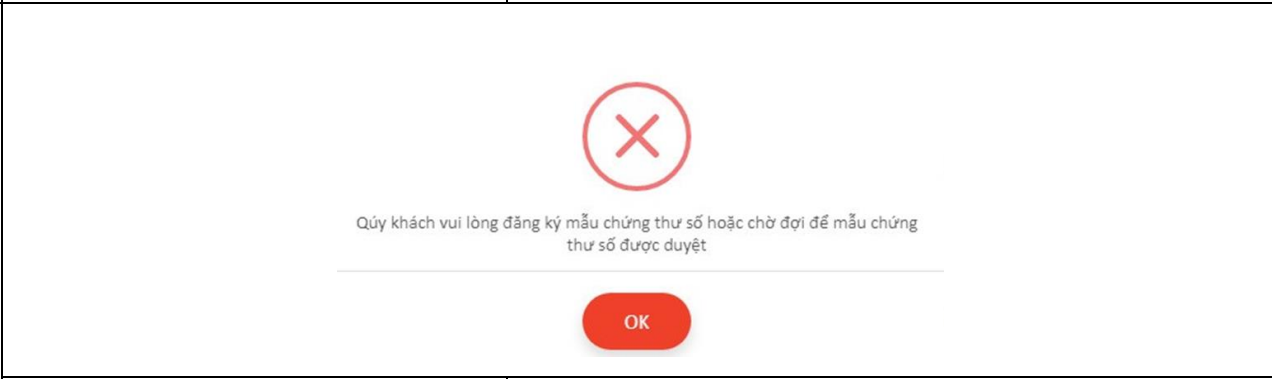
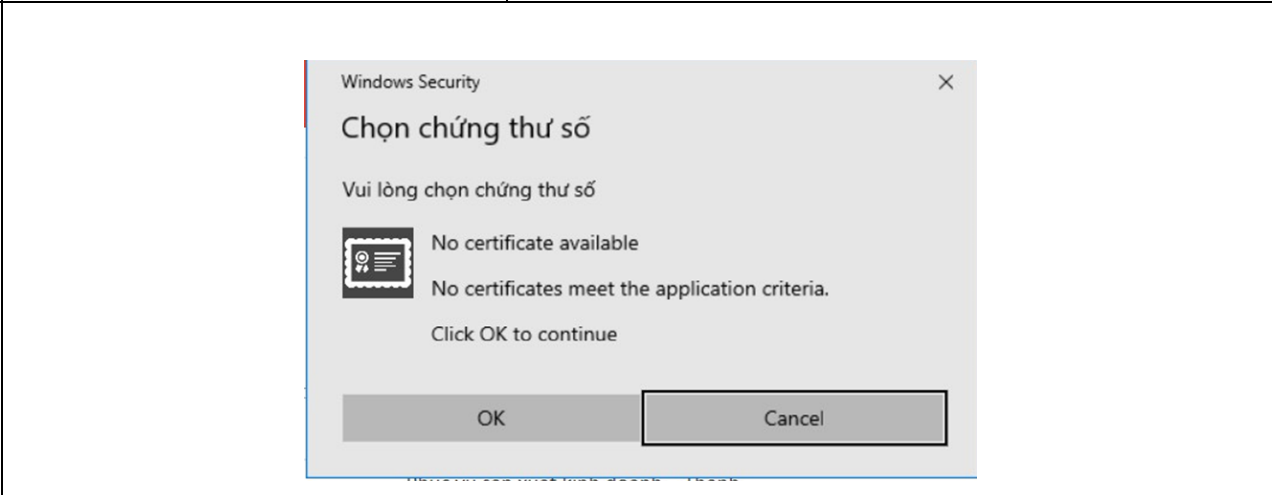
III. CÁC VƯỚNG MẮC THƯỜNG GẶP TRONG QUÁ TRÌNH THAO TÁC

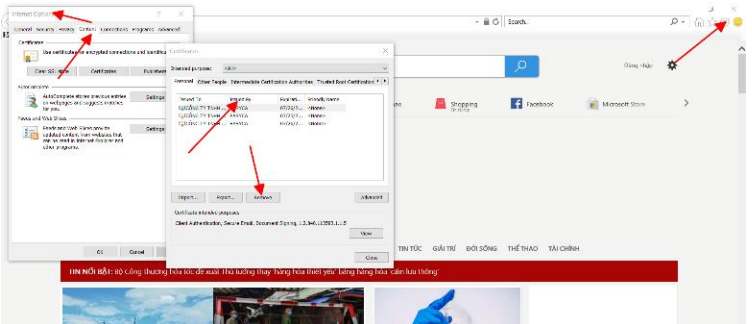
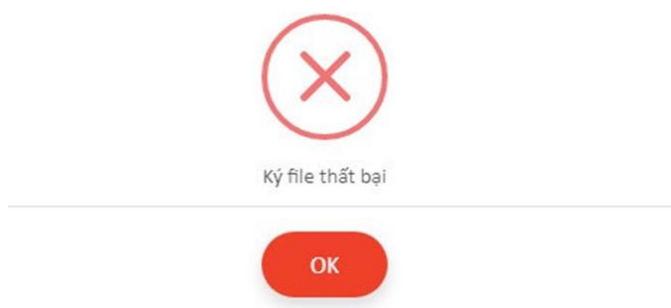
STT	Câu hỏi	Trả lời
1		
	<p>Khách hàng thực hiện vào IB để tạo yêu cầu giải ngân nhưng không nhìn thấy menu Giải ngân trực tuyến?</p>	<p>Để thực hiện được tính năng Giải ngân trực tuyến, khách hàng đảm bảo phải được phân quyền đủ tính năng Giải ngân trên IB.</p> <p>Khách hàng liên hệ DVKH (nơi tiếp nhận hồ sơ đăng ký tính năng) thực hiện kiểm tra lại phân quyền cho khách hàng tại các menu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quản trị vai trò người dùng ➤ Quản trị thông tin người dùng ➤ Quy trình duyệt
2	<p>Tại màn hình thêm mới đề nghị giải ngân, khi nào khách hàng được chọn luồng Giải ngân tự động?</p>	<p>Luồng giải ngân tự động đang được áp dụng cho:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Mã sản phẩm vay thông thường + Mục đích thanh toán lương trong/ngoài hệ thống + Mục đích thanh toán nội địa khi đã có hóa đơn điện tử được xác thực hợp lệ trên IB tại menu Quản lý hóa đơn điện tử. <p>Các trường hợp giải ngân còn lại, Quý khách vui lòng chọn luồng Giải ngân thông thường.</p>



3	Nguyên nhân khách hàng tải lên hóa đơn điện tử bị lỗi không xác thực hợp lệ?	Có những nguyên nhân sau dẫn đến việc không tải lên được hóa đơn điện tử hợp lệ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hóa đơn không đúng định dạng .xml 2. Hóa đơn quá thời hạn thanh toán 6 tháng, Nhà cung cấp chưa được phê duyệt, ... 3. Hóa đơn chưa được định dạng trên hệ thống IB Trong trường hợp này, khách hàng vui lòng chuyển hóa đơn sang định dạng file PDF, upload cùng hồ sơ mục đích vay tại luồng Giải ngân thông thường để thực hiện giải ngân.
4	Tại sao khi thêm mới yêu cầu giải ngân tại mục số Hợp đồng tín dụng nhưng không hiển thị danh sách Hợp đồng tín dụng để chọn?	<div data-bbox="305 877 477 898" style="display: flex; justify-content: space-between;"> Hợp đồng tín dụng * <div data-bbox="649 856 1305 919" style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Lựa chọn ▼ </div> </div> <div data-bbox="305 961 477 982" style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> Mục đích giải ngân * <div data-bbox="649 930 1305 1003" style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #f0f0f0;"> No options </div> </div> <div data-bbox="1360 940 1490 982" style="margin-left: 20px;">  </div>
5		Có những nguyên nhân sau dẫn đến không hiển thị số Hợp đồng tín dụng trong danh sách chọn: <ol style="list-style-type: none"> 1. Do Khách hàng chưa được MSB khai báo thông tin trên hệ thống hoặc đã khai báo rồi nhưng chưa được duyệt. 2. Do MSB đang chỉnh sửa thông tin của khách hàng trên hệ thống mà chưa được duyệt. 3. Do Hợp đồng tín dụng của Khách hàng hết hạn hoặc hết hiệu lực. Để được hỗ trợ, khách hàng chủ động liên hệ với PGD/CN phụ trách tín dụng cho khách hàng để được hỗ trợ


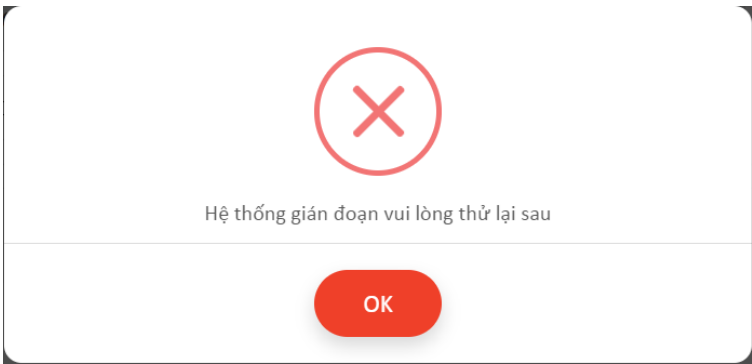
	<p>Số tiền giải ngân</p> <p>Số tiền bằng chữ</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 200px; height: 25px; margin-right: 10px;" type="text"/> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; display: flex; align-items: center;"> Loại tiền ▼ </div> </div>
	<p>Tại sao không nhập được thông tin số tiền giải ngân tại màn hình Giấy nhận nợ trực tuyến?</p>	<p>Trường “số tiền giải ngân” sẽ tự động cập nhật sau khi khách hàng thực hiện nhập đầy đủ thông tin Chỉ dẫn thanh toán.</p>
<p>6</p>	<p>Có thể tải lên hồ sơ “mục đích giải ngân” ở đâu?</p>	<p>Khách hàng click vào ô Chỉ dẫn thanh toán, nhập thông tin chỉ dẫn thanh toán. Tại mỗi line chỉ dẫn kéo chuột sang phải có ô Hồ sơ tải lên để upload hồ sơ mục đích.</p> <p><i>Quý khách lưu ý hệ thống giới hạn 1 file hồ sơ tối đa không quá 5MB; không giới hạn số file up lên.</i></p>
<p>7</p>		
	<p>Khi thực hiện tải file lỗi lên hệ thống thì nhận được cảnh báo “File lỗi bị lỗi. Quý khách vui lòng tải lại file lỗi”</p>	<p>Nguyên nhân do file bị chỉnh sửa không đúng định dạng file mẫu ban đầu.</p> <p>Quý khách vui lòng tải đúng file mẫu, nhập đủ thông tin theo định dạng đã hướng dẫn và không thay đổi thứ tự các cột/dòng trong file.</p>
<p>8</p>		

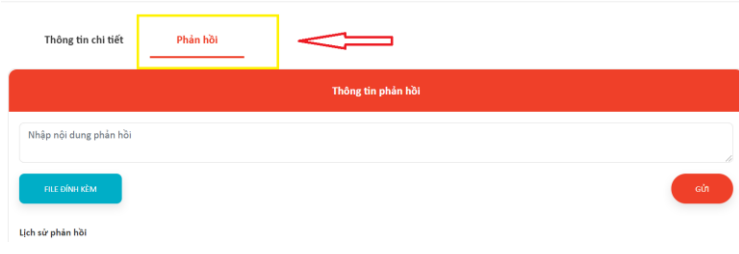
	<p>Khi thực hiện tạo yêu cầu giải ngân thì hệ thống báo “Quy trình duyệt không tồn tại”</p>	<p>Nguyên nhân là do khách hàng chưa được thiết lập quy trình duyệt trên IB.</p> <p>Để thực hiện thiết lập Quy trình duyệt Giải ngân trên IB, khách hàng liên hệ Dịch vụ khách hàng (nơi tiếp nhận đăng ký sử dụng tính năng) để thực hiện tạo quy trình duyệt giải ngân căn cứ trên biểu mẫu đã xác nhận của MSB.</p>
<p>9</p>	<p>Checker thực hiện phê duyệt yêu cầu giải ngân nhưng không thấy lệnh?</p>	<p>Đó là do những nguyên nhân sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maker chưa tạo thành công đề nghị giải ngân. Sau khi maker tạo lệnh, vui lòng vào menu Giải ngân trực tuyến -> Quản lý đề nghị vay chọn tab Lịch sử tạo đề nghị để thực hiện truy vấn trạng thái lệnh.  <ol style="list-style-type: none"> 2. Checker chưa được phân quyền đủ tính năng tài khoản, giải ngân trên IB. Vui lòng liên hệ dịch vụ khách hàng để kiểm tra và được phân quyền. 3. Checker chưa duyệt yêu cầu giải ngân trong ngày khi maker tạo đề nghị. Vì vậy, Checker cần đảm bảo duyệt yêu cầu giải ngân trong ngày ngay sau khi maker tạo đề nghị. (Đề nghị giải ngân sẽ tự động chuyển trạng thái sang hết hạn vào ngày hôm sau)
<p>10</p>	<p>Checker có thể chọn cùng lúc nhiều lệnh giải ngân để duyệt không?</p>	<p>Riêng tính năng Giải ngân trực tuyến, checker chỉ chọn được 1 đề nghị giải ngân để duyệt từng lần, hệ thống hiện</p>

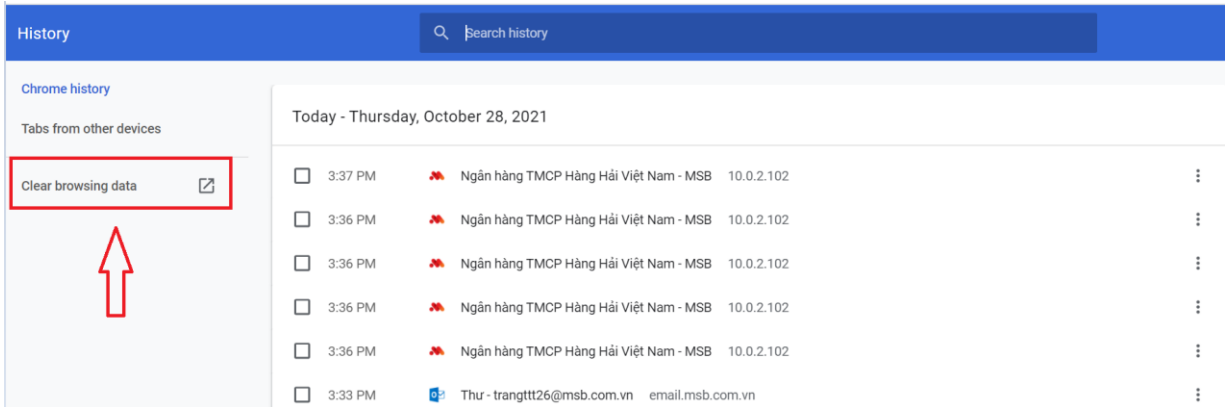
		chưa cho phép chọn được nhiều đề nghị giải ngân cùng 1 lúc.
11	Checker phải làm gì khi thực duyệt CA đề nghị giải ngân nhận được cảnh báo “Quý khách vui lòng đăng ký mẫu chứng thư số hoặc chờ đợi để mẫu chứng thư số được duyệt”	<div data-bbox="259 306 1529 682" style="text-align: center;">  </div> Khi hệ thống đưa ra cảnh báo như trên, khách hàng cần thực hiện: <ol style="list-style-type: none"> 1. Truy cập menu Tiện ích -> Chữ ký số -> Lấy thông tin chữ ký số và nhấn Thay đổi để gửi thông tin CKS đến MSB. 2. Trường hợp thông tin đã được gửi cho MSB, liên hệ Dịch vụ Khách hàng để thực hiện phê duyệt mẫu Chứng thư số.
12	Khi thực hiện ký hồ sơ gặp thông báo Chữ ký số (CKS) hết hạn hoặc không tìm thấy chữ ký số thì cần phải làm gì?	<div data-bbox="259 1146 1529 1638" style="text-align: center;">  </div> Người dùng cần thực hiện các thao tác sau: <ol style="list-style-type: none"> 1. Check lại thời hạn CKS trên Token manager 2. Check lại xem đã sử dụng đúng CKS của doanh nghiệp chưa, nhiều trường hợp dùng nhầm CKS của công ty khác.

		<p>3. Khách hàng vừa gia hạn CKS, chưa cập nhật lại serial number, cần cập nhật lại lên ứng dụng rồi mới ký được.</p>
<p>13</p>	<p>Khi thực hiện ký số thì màn hình hiển thị CKS khác (mặc dù đã sử dụng đúng CKS đã đăng ký trên ứng dụng và thời hạn còn hiệu lực) vậy cách thức xử lý là gì?</p>	<p>Khách hàng thực hiện xóa Cert bằng cách:</p> <p>Vào Internet explorer và thực hiện hướng dẫn như hình dưới, xóa hết Cert không đúng với token đã ký, rồi import lại cert đúng và thử lại.</p> 
<p>14</p>		<p>Khách hàng thực hiện duyệt CKS thì hệ thống cảnh báo “Ký file thất bại” cần xử lý như thế nào?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Đối với Nhà cung cấp (NCC) CA2</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vào Control Panel => Programs => Uninstall tìm & gỡ bỏ cài đặt Token CA2 cũ và MSB CA Pluggin 2. Vào trang chủ của Token CA2 bằng link dưới đây. http://www.ca2.vn/p/ca2-token-manager.html 3. Chọn đúng Token CA2 mình đang sử dụng download về cài đặt → sau đó cài đặt bản Update giống như hình bên dưới .

		 <p>Bộ cài đặt Driver USB CA2 Vàng</p> <p>CA2</p> <p>Driver USB CA2 đỏ xanh</p> <p>Sau khi cập nhật xong vui lòng update tài bản update tại đây </p> <p>Khi cài đặt hoàn tất, cài lại bản “MSB CA Pluggin” và kí lại.</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Đối với các NCC còn lại</u> <ol style="list-style-type: none">1. Khách hàng kiểm tra đã mở ứng dụng MSB CA Pluggin chưa?2. Kiểm tra cổng USB của máy tính đã nhận CKS chưa? Nếu chưa thì rút ra cắm lại hoặc đổi cổng USB khác3. Vào Token Manager kiểm tra hiệu lực của CKS<ul style="list-style-type: none">- Nếu CKS hết hiệu lực, cần liên hệ NCC để gia hạn/mua CKS mới- Nếu CKS vẫn còn hiệu lực thì kiểm tra xem máy có cài nhiều CKS hay không?<ul style="list-style-type: none">+ Nếu máy tính cài nhiều CKS thì thực hiện xóa Cer ở bước 13+ Nếu máy tính không cài nhiều CKS thì xóa Lịch sử duyệt Web để thực hiện Xóa Cache4. Xóa Token Manager & MSB CA PLuggin:<ul style="list-style-type: none">- Vào Control Panel => Programs => Uninstall tìm Token Manager đã cài: thực hiện xóa & cài lại Token Manager- Vào Control Panel => Programs => Uninstall tìm MSB CA PLuggin đã cài: thực hiện xóa & cài lại MSB CA Pluggin tại web IB.
15		

	
<p>16</p>	<p>Nguyên nhân và cách khắc phục lỗi không vào được Token Manager để check thông tin CKS?</p> <p>Nguyên nhân do chưa cắm CKS, CKS cắm cổng usb nhưng bị lỗi, driver CKS bị lỗi hoặc hỏng CKS.</p> <p>Khắc phục bằng cách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rút token ra cắm sang cổng khác hoặc thử cắm lại cho chặt - Gỡ driver ra cài lại - Check token trên 1 – 2 máy khác, nếu vẫn hiện tượng trên thì khả năng cao token bị hỏng, cần liên hệ nhà cung cấp để được cấp lại token khác
	 <p>Người dùng thực hiện thao tác Giải ngân gặp cảnh báo “Hệ thống gián đoạn vui lòng thử lại sau” cần phải làm gì?</p> <p>1. Khách hàng thực hiện xóa cache và thoát ra thực hiện lại thao tác.</p>

		<p>2. Trường hợp xóa cache vẫn không thực hiện, đơn vị chủ động liên hệ đầu mối support để được hỗ trợ LMS.support <LMS.support@msb.com.vn></p>
17	<p>Khách hàng tải thông tin bị thiếu hồ sơ “mục đích” đối với luồng giao dịch thông thường có phải tạo lại đề nghị giải ngân mới không?</p>	<p>Trường hợp với luồng giao dịch thông thường, Khách hàng tải lên thiếu hồ sơ mục đích không cần phải tạo lại đề nghị mới.</p> <p>MSB sẽ thực hiện phản hồi bổ sung hồ sơ & khách hàng thực hiện tải bổ sung hồ sơ tại mục Phản hồi.</p> <p>Quy trình tạo & duyệt nội dung phản hồi tương tự với quy trình tạo & duyệt đề nghị giải ngân.</p> <p>Thông tin giải ngân</p> 

18.	<p>Hướng dẫn xóa Cache để thực hiện Reset lại web: (Ctrl+Shift+ Delete)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Đối với trình duyệt Chrome:</u> <p>Người dùng chọn History hoặc nhấn tổ hợp Ctrl+H chọn Clearbrowsing data và thực hiện xóa Cache:</p> 
-----	--

Clear browsing data


Basic Advanced

Time range Last 7 days

Browsing history
Clears history, including in the search box

Cookies and other site data
Signs you out of most sites.

Cached images and files
Frees up less than 40.9 MB. Some sites may load more slowly on your next visit.



Cancel Clear data

- Đối với trình duyệt Microsoft Edge:
Người dùng chọn **Setting -> Privacy, search, and services -> Clear browsing data now**

