

Một số lưu ý

Q

KH **không nhớ mật khẩu đăng nhập** trên MSB mBank thì có chuyển dịch được không?

A

Không bị ảnh hưởng. Khách hàng sẽ tạo mật khẩu mới cho tài khoản đăng nhập trên ứng dụng MSB Digital Bank.

Q

TK đăng nhập **bị khóa trên app cũ** có thể thực hiện chuyển dịch lên App mới được không?

A

Không. Để đảm bảo bảo mật của tài khoản, người dùng cần yêu cầu mở khóa qua tổng đài 247 hoặc tại PGD/ chi nhánh của MSB. Sau đó, khách hàng thực hiện chuyển dịch theo hướng dẫn trên app mới.

Q

Trường hợp KH **chưa thu thập sinh trắc học** thì làm thế nào khi chuyển dịch ứng dụng?

A

Cách 1: Đăng nhập app cũ, thực hiện thu thập. Sau đó, khách hàng thực hiện chuyển dịch theo hướng dẫn.

Cách 2: Ra quầy để được hỗ trợ thu thập sinh trắc học

Cách 3: KH thực hiện "Đăng ký" mới tài khoản trên MSB Digital Bank theo luồng eKYC

Một số lưu ý

Q

Trường hợp có **nhiều hơn 2 khách hàng dùng chung số điện thoại** để nhận mã OTP trên app cũ thì chuyển dịch ứng dụng được không?

A

Theo quy định để bảo mật giao dịch, mỗi số điện thoại chỉ được sử dụng để đăng ký cho một người dùng trên app mới. Do vậy, trường hợp đã có KH sử dụng số điện thoại đăng ký dịch vụ NHĐT trên app mới, thì (các) **KH khác cần sử dụng số điện thoại riêng biệt (chính chủ) để đăng ký dịch vụ.**

Q

Tôi có thể tiếp tục sử dụng ứng dụng **MSB mBank** không?

A

Sau khi chuyển dịch thành công sang ứng dụng MSB Digital Bank, Khách hàng **không** còn tiếp tục sử dụng ứng dụng MSB mBank nữa

Một số lưu ý

Q

Vì sao tôi cần chuyển đổi ứng dụng từ MSB mBank sang **MSB Digital Bank**?

Hiện tại ứng dụng MSB mBank không còn đáp ứng yêu cầu về mặt trải nghiệm Khách hàng cũng như tối ưu hóa các luồng hành trình giao dịch của Khách hàng trên ứng dụng Ngân hàng điện tử của MSB. Do đó, MSB thực hiện việc chuyển đổi này, với **những cải tiến và tính năng mới** nhằm nâng cao trải nghiệm của Khách hàng khi giao dịch trên kênh điện tử của MSB.

A

Q

Tôi có thể **không thực hiện** chuyển đổi ứng dụng từ MSB mBank sang MSB Digital Bank không?

MSB sẽ **thông báo về việc chuyển đổi ứng dụng** từ MSB mBank sang MSB Digital Bank thông qua các kênh thông tin chính thống của MSB bao gồm trên cả ứng dụng MSB mBank trong 1 khoảng thời gian nhất định, để Khách hàng nắm được thông tin và chuẩn bị cho việc chuyển đổi này. Sau thời gian này, MSB sẽ **bắt buộc chuyển đổi** toàn bộ Khách hàng lên ứng dụng MSB Digital Bank. Vì vậy, Khách hàng vẫn sẽ phải thực hiện chuyển đổi trong thời gian nhận được thông báo hoặc sau thời gian bắt buộc chuyển đổi tùy theo nhu cầu sử dụng

A

Một số lưu ý

Q

Tôi cần **chuẩn bị những gì** để thực hiện chuyển đổi ứng dụng?

Khách hàng thực hiện việc chuyển đổi ứng dụng hoàn toàn trên **thiết bị di động**, có kèm theo hướng dẫn các bước chuyển đổi. Vì vậy, Khách hàng chỉ cần chuẩn bị sẵn thiết bị di động có **kết nối mạng Internet** để thực hiện việc chuyển đổi này

A

Q

Thời gian chuyển đổi ứng dụng **mất bao lâu?**

Thời gian chuyển đổi ứng dụng khoảng **chỉ từ 3-5 phút**, tùy theo thao tác của Khách hàng và kết nối mạng Internet của thiết bị di động

A