

[App-TIPS]

# BỎ TÚI BÍ KÍP CHUYỂN ĐỔI APP DỄ DÀNG CÙNG MSB DIGITAL BANK





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

Ứng dụng MSB Digital Bank là phiên bản nâng cấp toàn diện với giao diện hiện đại, tốc độ xử lý nhanh và nhiều tính năng ưu việt hơn. Việc chuyển đổi sẽ giúp Khách hàng tận hưởng trải nghiệm giao dịch mượt mà, tiện lợi và an toàn nhất.

Khi nào thì tôi được chuyển sang app mới?

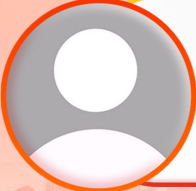
Để đảm bảo trải nghiệm của khách hàng, mỗi khách hàng sẽ có một lộ trình chuyển đổi riêng. MSB sẽ gửi thông báo đến từng khách hàng khi có lịch chuyển đổi.



35  
NĂM


Vươn Tầm  
Từ Di Sản

2026 - Bình Ngô



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

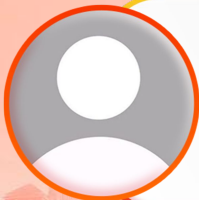
Khách hàng thực hiện việc chuyển đổi ứng dụng hoàn toàn trên thiết bị di động, có kèm theo hướng dẫn các bước chuyển đổi. Vì vậy, Khách hàng chỉ cần chuẩn bị sẵn thiết bị di động có kết nối mạng Internet với hệ điều hành Android từ phiên bản 8 trở lên, IOS từ 15.6 trở lên để thực hiện việc chuyển đổi này



Tôi có thể tiếp tục sử dụng app cũ (MSB mBank) mà không chuyển đổi được không?

Việc chuyển đổi sang MSB Digital Bank là **bắt buộc** để đảm bảo chất lượng dịch vụ. Trong thời gian đầu, Khách hàng vẫn có thể sử dụng MSB mBank. Tuy nhiên, sau thời hạn thông báo từ MSB, ứng dụng cũ sẽ ngừng hoạt động. Khách hàng vui lòng thực hiện chuyển đổi theo thời gian được thông báo để các giao dịch không bị gián đoạn.





Tôi nhận thông báo mời chuyển đổi sang MSB Digital Bank qua tin nhắn SMS nhưng được gửi từ SĐT lạ thì cần làm gì?

Thông báo chuyển đổi sang MSB Digital Bank sẽ chỉ được MSB gửi trên app mBank và Email cá nhân đã đăng ký với Ngân hàng.

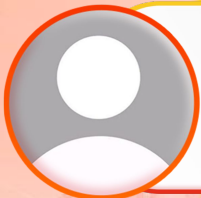
**CẢNH BÁO:** Khách hàng tuyệt đối KHÔNG click vào các link tải app không rõ nguồn gốc để tránh rủi ro bảo mật.



Tôi không tìm được App mới trên kho ứng dụng?

Vui lòng gõ đúng từ khóa MSB Digital Bank với biểu tượng ứng dụng hình chữ M màu trắng ở phía trên và MSB màu đỏ ở phía dưới. Kiểm tra lại điều kiện thiết bị và cập nhật hệ điều hành (Android: từ 8 trở lên; IOS: 15.6 trở lên).





Tôi tải ứng dụng mới và bị báo lỗi "Thiết bị không đạt điều kiện do đã bị bẻ khóa". Tôi phải làm sao?

Vì lý do bảo mật cao nhất cho tài khoản của Quý khách, MSB Digital Bank tự động từ chối hoạt động trên các thiết bị đã bị thay đổi phần mềm gốc (Jailbreak/Root).

Quý khách vui lòng chuyển sang sử dụng thiết bị khác an toàn hơn, hoặc khôi phục lại cài đặt gốc từ nhà sản xuất cho điện thoại hiện tại để có thể trải nghiệm ứng dụng.



Tôi không thể đăng nhập App mới dù đã điền đúng username và mật khẩu dùng trên MSB mBank?

**Lưu ý chuyển đổi ứng dụng mới:** Chỉ áp dụng cho khách hàng đã nhận được thông báo từ MSB. Khách hàng vui lòng chờ nếu chưa nhận được thông báo.

**Hướng dẫn chuyển đổi:**

- Cách 1: Chọn "Nâng cấp ngay" tại pop-up trên mBank.
- Cách 2: Tải app MSB Digital Bank. Tại màn hình đăng nhập, chọn "Hỗ trợ đăng nhập" > "Chuyển đổi ứng dụng"




 MSB



  
35  
NĂM


Vươn Tầm  
Từ Di Sản

2026 - Bình Ngô

 Khách hàng không nhớ mật khẩu đăng nhập trên MSB mBank thì có chuyển dịch được không?

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



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

*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.*





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

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

**Cách 2:** Đến Chi nhánh/Phòng giao dịch gần nhất để được hỗ trợ thu thập sinh trắc học



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?

Do quy định bảo mật, **01 số điện thoại đăng ký cho 01 tài khoản duy nhất**, nên các tài khoản đang dùng chung số điện thoại sẽ **không thể cùng chuyển đổi** lên ứng dụng mới.

Để tránh gián đoạn giao dịch, Khách hàng vui lòng đến Chi nhánh/Phòng giao dịch MSB gần nhất để cập nhật số điện thoại riêng biệt (chính chủ) trước khi thực hiện chuyển đổi.



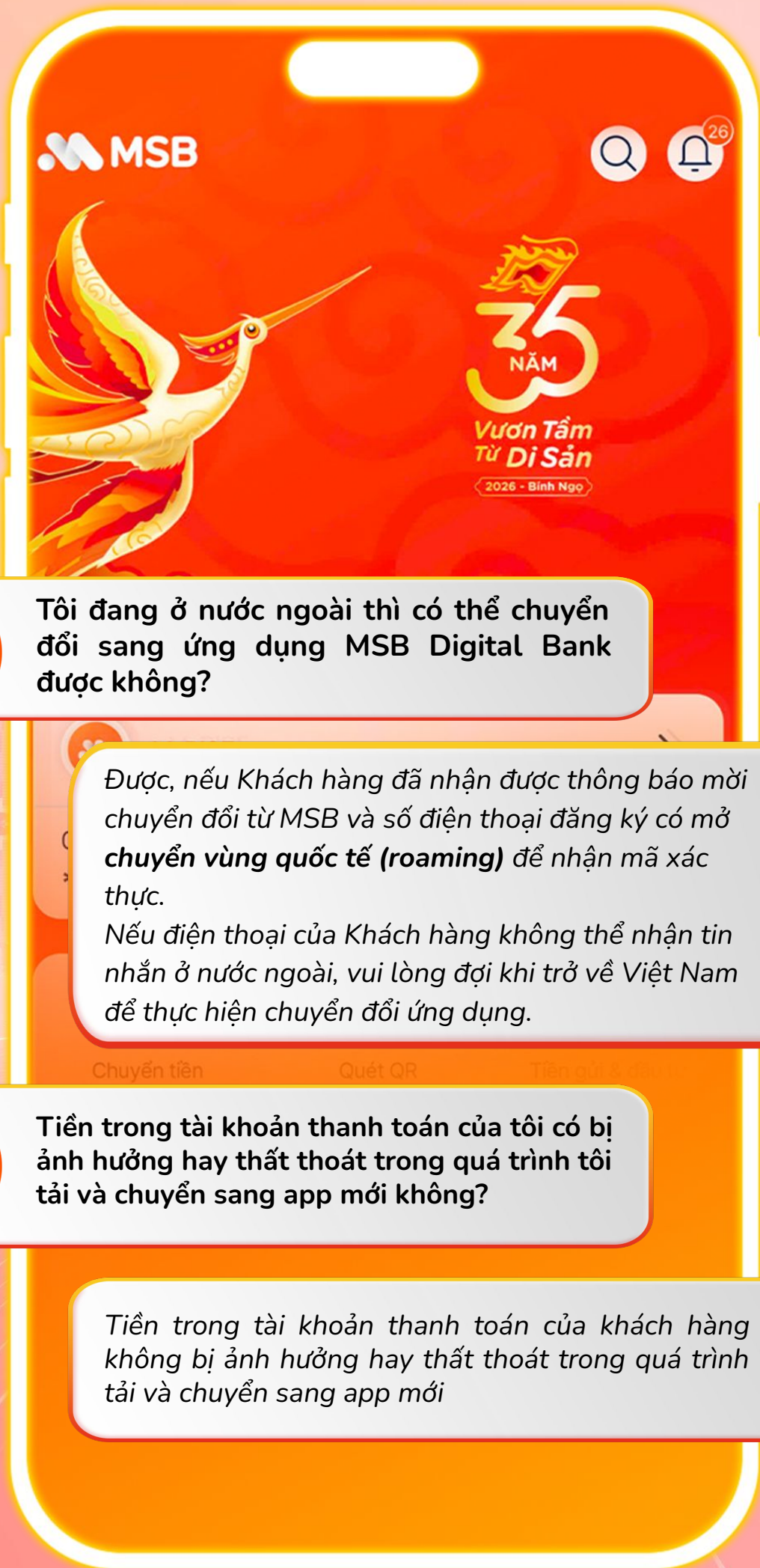


Sau khi chuyển đổi sang App mới thì khách hàng có thể dùng song song ứng dụng MSB mBank không?

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

Khách hàng muốn chuyển đổi ngay sang MSB Digital Bank thì có được không?

Nhằm mang lại trải nghiệm trọn vẹn và mượt mà nhất, MSB sẽ tiến hành lộ trình nâng cấp ứng dụng mới theo từng đợt. Khách hàng vui lòng tiếp tục sử dụng mBank và chờ thông báo mời chuyển đổi của MSB ngay trên ứng dụng.



Tôi đang ở nước ngoài thì có thể chuyển đổi sang ứng dụng MSB Digital Bank được không?

Được, nếu Khách hàng đã nhận được thông báo mời chuyển đổi từ MSB và số điện thoại đăng ký có mở **chuyển vùng quốc tế (roaming)** để nhận mã xác thực.

Nếu điện thoại của Khách hàng không thể nhận tin nhắn ở nước ngoài, vui lòng đợi khi trở về Việt Nam để thực hiện chuyển đổi ứng dụng.



Tiền trong tài khoản thanh toán của tôi có bị ảnh hưởng hay thất thoát trong quá trình tôi tải và chuyển sang app mới không?

Tiền trong tài khoản thanh toán của khách hàng không bị ảnh hưởng hay thất thoát trong quá trình tải và chuyển sang app mới



MSB



35  
NĂM

Vươn Tầm  
Từ Di Sản

2026 - Bình Ngô

Các sổ tiết kiệm online tôi đang gửi có được giữ nguyên số tiền, lãi suất và ngày đến hạn không? Tôi có cần làm thủ tục gì để xác nhận lại không?

Toàn bộ thông tin sổ tiết kiệm của Khách hàng đều được **giữ nguyên an toàn** trên ứng dụng mới.

Riêng "Tên sổ tiết kiệm" (nếu Khách hàng từng tự đặt tên gợi nhớ trên app cũ) sẽ cần thời gian cập nhật và hiển thị vào ngày hôm sau.

**Lưu ý:** Nếu Khách hàng tự đặt lại tên sổ trên app mới trước khi hệ thống kịp cập nhật, ứng dụng sẽ ưu tiên lưu và hiển thị tên mới này.

Hạn mức thẻ tín dụng và dư nợ các khoản vay hiện tại của tôi có bị thay đổi trên app mới không?

*Không. Hạn mức thẻ và toàn bộ thông tin thẻ, dư nợ vay của Khách hàng sẽ được đảm bảo hiển thị trên App mới*


 MSB



  
35  
NĂM


Vươn Tầm  
Từ Di Sản

2026 - Bình Ngô

 Trong quá trình chuyển đổi, tài sản của tôi có được ngân hàng bảo đảm an toàn 100% không?

*Trong quá trình chuyển đổi, thông tin cá nhân của khách hàng (bao gồm tài sản) sẽ được bảo mật tuyệt đối*



 Toàn bộ lịch sử giao dịch (tiền vào/tiền ra) từ nhiều tháng trước có bị mất không?

*Khi chuyển sang MSB Digital Bank, ứng dụng sẽ hiển thị lịch sử giao dịch của Khách hàng trong vòng **01 tháng gần nhất** (tính đến thời điểm chuyển đổi).*

*Để tra cứu các giao dịch cũ hơn, Khách hàng vui lòng đến Chi nhánh/Phòng giao dịch MSB gần nhất để được hỗ trợ xuất sao kê nhanh chóng.*




 MSB



  
35  
NĂM

Vươn Tầm  
Từ Di Sản

2026 - Bình Ngô

  
**App mới có đồng bộ danh bạ thụ hưởng từ app cũ không, hay tôi phải tìm và nhập lại từ đầu?**

*Sau khi chuyển đổi, hệ thống sẽ cập nhập danh bạ thụ hưởng đã lưu từ app cũ lên app mới.*



  
**Các mẫu giao dịch định kỳ có còn giữ được không?**

*Đối với chuyển tiền đặt lịch định kỳ, hệ thống vẫn đảm bảo thực hiện theo lịch đã đặt*

*Đối với các giao dịch thanh toán tự động, hệ thống chỉ thực hiện đối với các dịch vụ như điện, thanh toán di động trả sau, thanh toán dịch vụ truyền hình và Internet.*





**Tôi có phải đăng ký và kích hoạt lại mã bảo mật Smart OTP/Soft OTP khi cài đặt MSB Digital Bank không?**

*KH không phải cài đặt lại mã bảo mật Smart OTP/Soft OTP khi cài đặt MSB Digital Bank. Thay vào đó, khách hàng sẽ cài đặt phương thức xác thực bao gồm: Sinh trắc học thiết bị bao gồm FaceID/Vân tay (không bắt buộc), mã PIN 6 số*

**Tôi có phải cài lại FaceID/Vân tay trên app mới không?**

*Khách hàng không bắt buộc phải cài lại FaceID/Vân tay trên app mới*



Lịch chuyển tiền định kỳ và thanh toán hóa đơn điện/nước tự động có bị hủy khi đổi app?

**Lịch chuyển tiền định kỳ:** Được giữ nguyên hoàn toàn và tiếp tục thực hiện tự động theo đúng lịch Khách hàng đã cài đặt.

**Lịch thanh toán hóa đơn tự động:**

- Hệ thống sẽ **tự động duy trì** đối với các dịch vụ: Điện, Di động trả sau, Truyền hình và Internet (nếu đã đặt lịch tự động ở app cũ).
- Với các loại hóa đơn khác, Khách hàng vui lòng đăng ký lại tính năng thanh toán tự động trên ứng dụng mới để tránh bị gián đoạn dịch vụ.



Điểm thưởng MSB rewards đã tích lũy từ trước đến nay có còn không?

Toàn bộ điểm thưởng MSB Rewards Khách hàng đã tích lũy trước đó vẫn sẽ được bảo lưu đầy đủ sau khi chuyển đổi sang ứng dụng mới. Khách hàng có thể tiếp tục sử dụng điểm để đổi quà, nhận ưu đãi và trải nghiệm các quyền lợi trong chương trình như bình thường.




 MSB



  
35  
NĂM


Vươn Tầm  
Từ Di Sản

2026 - Bình Ngô

 Các mã voucher/ưu đãi chưa kịp sử dụng có còn hiệu lực trên ứng dụng mới không?

Các voucher và ưu đãi còn hiệu lực của Khách hàng vẫn sẽ tiếp tục được duy trì trên ứng dụng mới. Sau khi hoàn tất chuyển đổi, Khách hàng có thể tiếp tục sử dụng các ưu đãi này theo đúng thời hạn và điều kiện áp dụng của từng chương trình.



 Tên đăng nhập (Username) và Mật khẩu (Password) của tôi có giữ nguyên như cũ không?


Khách hàng được giữ nguyên tên đăng nhập, nhưng cần thay đổi mật khẩu khi thực hiện chuyển đổi lên app mới



 MSB




  
35  
NĂM  
Vươn Tầm  
Từ Di Sản  
2026 - Bình Ngô

 Nếu tôi lỡ quên mật khẩu cũ, tôi có thể tạo mật khẩu mới trực tiếp trên MSB Digital Bank không hay phải ra quầy?

*Trường hợp Khách hàng quên mật khẩu, Khách hàng ấn chọn “Hỗ trợ đăng nhập” trên màn hình Đăng nhập lần đầu để được cài đặt lại mật khẩu*



 Giao diện app mới khác hoàn toàn app cũ, ngân hàng có video hướng dẫn chi tiết từng bước (từ cách chuyển tiền đến quét mã QR) để tôi làm quen không?

*Có, Khách hàng có thể xem video hướng dẫn trên youtube của MSB*





Làm thế nào để chuyển tiền nhanh từ thông tin hoặc đường link nhận được trên Zalo?

04001010615239

\*

Khách hàng có thể thực hiện nhanh chóng trên ứng dụng mới bằng 2 cách sau:

- **Cách 1 (Sao chép số tài khoản):** Sao chép (Copy) số tài khoản trên Zalo -> Mở app MSB Digital Bank -> Chọn Chuyển tiền 24/7 và chọn ngân hàng tương ứng để giao dịch.
- **Cách 2 (Quét mã QR từ ảnh):** Lưu hoặc chụp màn hình mã QR trên Zalo -> Mở tính năng Quét mã QR trên app MSB Digital Bank -> Chọn mục Chọn ảnh từ thư viện để thanh toán





Tôi muốn liên kết thẻ tín dụng với ApplePay/Google Pay mà app mới chưa có tính năng này thì phải làm thế nào?

Khách hàng có thể dễ dàng cài đặt chỉ trong vài phút theo các bước sau:

- **Dành cho iPhone (Apple Pay):**  
Mở Ví Apple  $\rightarrow$  Chọn (+)  $\rightarrow$  Quét/Nhập thông tin thẻ  $\rightarrow$  Đặt làm Thẻ mặc định để hoàn tất.
- **Dành cho Android (Google Pay):**  
Mở Google Wallet  $\rightarrow$  Chọn Thêm thẻ  $\rightarrow$  Xác nhận thông tin  $\rightarrow$  Đồng ý điều khoản  $\rightarrow$  Nhập OTP  $\rightarrow$  Nhận thông báo Thành công.

