

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP KHI THỰC HIỆN XÁC THỰC HỒ SƠ KÝ SỐ

CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

| | | |
|------|---|-------------------------------------|
| I. | ĐẦU MỐI LIÊN HỆ | 2 |
| II. | CÁC CÂU HỎI VỀ TÍNH NĂNG XÁC THỰC TÀI LIỆU KÝ SỐ DÀNH CHO KH TỐ CHỨC THƯỜNG GẶP VÀ CÁCH XỬ LÝ | 2 |
| 2.1. | Sử dụng dịch vụ..... | 2 |
| 2.2. | Tên truy cập/Mật khẩu đăng nhập | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3. | Tính năng cho Khách hàng: | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4. | Phương thức xác thực..... | 5 |
| 2.5. | Các lỗi thường gặp | 6 |

I. ĐẦU MÓI LIÊN HỆ

| Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam (MSB) | |
|--|---|
| Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Hotline: 1800 59 9999 (miễn phí) hoặc (024) 39 44 55 66 - Chọn nhánh 2 ➢ Email: CSKHDoanhNghiep@msb.com.vn |
| Internet Banking | <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 |

II. CÁC CÂU HỎI VỀ TÍNH NĂNG XÁC THỰC TÀI LIỆU KÝ SỐ DÀNH CHO KH TỐ CHỨC THƯỜNG GẶP VÀ CÁCH XỬ LÝ

2.1. Sử dụng dịch vụ

| STT | Câu hỏi | Trả lời |
|-------|--|---|
| 2.1.1 | Những loại giấy tờ nào được cập nhật lên hệ thống ? | Hệ thống chấp nhận các loại giấy tờ BẢN SAO/BẢN SAO Y theo các quy định hiện hành của từng sản phẩm do MSB ban hành. Các loại giấy tờ sau khi được cập nhật lên hệ thống sẽ có giá trị pháp lý như là 1 bản sao. |
| 2.1.2 | Các loại giấy tờ up lên hệ thống có cần phải nộp lại bản cứng nữa không? | Không – Các loại giấy tờ sau khi được cập nhật lên hệ thống sẽ không cần phải gửi lại bản cứng cho ĐVKD, hệ thống sẽ lưu giữ văn bản theo từng giao dịch để tiện tra cứu và tìm kiếm. |
| 2.1.3 | Có phải tất cả các giấy tờ đều được up lên hệ thống không? | KHÔNG <ul style="list-style-type: none"> - Chỉ có các giấy tờ được quy định chấp nhận bản sao/sao y thì mới được up lên hệ thống. - CÁC LOẠI GIẤY TỜ KHÁC ĐƯỢC QUY ĐỊNH LÀ BẢN GỐC THÌ BẮT BUỘC PHẢI NỘP BẢN CỨNG CHO ĐVKD |

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 2.1.4 | Người dùng có vai trò duyệt lệnh có được phép tạo lệnh hay không? | <ul style="list-style-type: none"> Không thể. Do tuân thủ quy định của ngân hàng nhà nước, người tạo lệnh và duyệt lệnh phải là hai người dùng khác nhau | |
| 2.1.5 | Được up tối đa bao nhiêu file? | Mỗi giao dịch được up tối đa 5 file. Mỗi file có dung lượng từ 500KB-5MB. | |
| 2.1.6 | Nếu up file có dung lượng hơn 5MB hoặc nhỏ hơn 500KB thì có được không? | Không. Nếu up file có dung lượng > 5MB hoặc <500KB, hệ thống sẽ hiển thị thông báo và yêu cầu tải file khác có dung lượng phù hợp. | |
| 2.1.7 | Định nghĩa các trạng thái của giao dịch là gì? | <p>Các trạng thái hiển thị trên màn hình Quản lý chứng từ bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Chờ duyệt : chờ checker duyệt + Đang xử lý: checker duyệt nhưng hệ thống đang pending nên thông tin vẫn đang xử lý + Đã từ chối : Checker từ chối + Đã hủy: Maker hủy + Không thành công: checker đã duyệt nhưng giao dịch chưa được hệ thống của MSB ghi nhận + Chờ MSB xử lý : checker duyệt thành công, giao dịch + MSB đang xử lý : CBXL đang xem và ok + MSB đã xử lý - Thành công: CBKS đã xem và ok +MSb từ chối : Giao dịch bị từ chối do CBXL hoặc CBKS, có lí do đi kèm | |
| 2.1.8 | Khi nào thì hệ thống gửi email cho người tạo lệnh, người duyệt lệnh? | Hệ thống sẽ chỉ gửi email khi tạo lệnh giao dịch, maker tích vào ô gửi thông báo cho người tạo lệnh và duyệt lệnh. Email thông báo lệnh chờ duyệt được gửi tới Checker. Email thông báo kết quả giao dịch được gửi tới cả Maker và Checker | |
| 2.1.9 | Có những email nào được gửi đến khách hàng? | Thông báo khởi tạo hồ sơ | Khi Maker khởi tạo hồ sơ thành công, email sẽ được gửi đến cho Checker để thông báo có hồ sơ cần phê duyệt |
| | | Thông báo từ chối hồ sơ | Khi Checker từ chối hồ sơ, email sẽ gửi đến Maker để thông báo |

| | | |
|--------|---|---|
| | | <p>Thông báo hồ sơ được khởi tạo thành công</p> <p>Email sẽ gửi đến Cán bộ MSB khi Checker duyệt hồ sơ thành công</p> |
| | | <p>Thông báo tiếp nhận hồ sơ</p> <p>Email sẽ gửi đến Quý khách hàng thông báo về việc cán bộ MSB đã tiếp nhận hồ sơ</p> |
| | | <p>Thông báo phê duyệt hồ sơ thành công</p> <p>Email sẽ gửi đến Quý khách hàng thông báo hồ sơ đã được phê duyệt thành công</p> |
| | | <p>Thông báo từ chối hồ sơ</p> <p>Email sẽ gửi đến Quý khách hàng thông báo về việc hồ sơ bị từ chối và có lí do đi kèm</p> |
| | | <p>Thông báo khởi tạo hồ sơ</p> <p>Khi Maker khởi tạo hồ sơ thành công, email sẽ được gửi đến cho Checker để thông báo có hồ sơ cần phê duyệt</p> |
| 2.1.10 | Những trường thông tin nào bắt buộc phải điền khi khởi tạo hồ sơ? | <p>Các trường dưới đây bắt buộc phải điền đầy đủ thông tin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loại chứng từ - Tên chứng từ - Điều kiện & điều khoản: đọc rõ, chọn đồng ý để qua bước tiếp theo |
| 2.1.11 | Muốn tìm kiếm các giao dịch đã thực hiện thì làm thế nào? | <p>Khách hàng vào phần Dịch vụ khác/chọn Xác thực Chứng thư số/Chọn Quản lý chứng từ.</p> <p>Màn hình sẽ hiển thị tất cả các giao dịch đã thực hiện</p> |
| 2.1.12 | Muốn tìm kiếm cụ thể các giao dịch theo trạng thái thì làm thế nào? | <p>Khách hàng vào phần Quản lý chứng từ. Chọn + để tìm kiếm nâng cao.</p> <p>Ở mục Trạng thái giao dịch sẽ hiển thị tất cả các giao dịch hệ thống có để khách hàng lựa chọn</p> |
| 2.1.13 | Có thể in thông tin các giao dịch được không? | <p>Vào Quản lý chứng từ, chọn giao dịch cần in.</p> <p>Trong phần chi tiết các giao dịch đều hiển thị logo máy in để thực hiện thao tác in giao dịch</p> |

| | | |
|--------|----------------------------------|--|
| 2.1.14 | Có thể hủy giao dịch được không? | Khách hàng chỉ có thể hủy giao dịch khi giao dịch đó chưa được Checker phê duyệt hay giao dịch đang ở trạng thái Chờ phê duyệt |
| 2.1.15 | Ai có thể hủy giao dịch? | Maker thực hiện giao dịch mới có thể hủy giao dịch. |

2.2. Phương thức xác thực

| STT | Câu hỏi | Trả lời |
|-------|--|---|
| 2.2.1 | Người duyệt muốn dùng Hard Token thì có được không? | Được. với điều kiện toàn bộ người dùng có vai trò nhập lệnh (Maker) phải sử dụng một trong hai PTXT là Soft Token hoặc chữ ký số. |
| 2.2.2 | Người nhập lệnh muốn dùng Hard Token thì có được không? | Được, với điều kiện 100% người dùng có vai trò duyệt lệnh phải dùng Soft Token/hoặc chữ ký số |
| 2.2.3 | Người dùng muốn xác thực giao dịch bằng SMS OTP có được không? | Không. Để đảm bảo độ bảo mật về an toàn thông tin, hiện tại IB cho doanh nghiệp chỉ áp dụng 3 loại PTXT là: Soft Token, Hard Token và Chữ ký số. |
| 2.2.4 | Khách hàng sử dụng PTXT Soft Token như thế nào? | <p>Để đăng ký sử dụng Soft Token, KH đăng ký PTXT Soft Token vào MB01 QĐ.EB.005 đối với trường hợp đăng ký mới, hoặc MB02 QĐ.EB.005 đối với trường hợp thay đổi PTXT.</p> <p>Sau khi đăng ký PTXT Soft Token, KH thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Down app M-Mobile trên App Store/ CH Play + Thực hiện đăng nhập vào app và kích hoạt Soft Token tại menu trái màn hình + Quét mã QR code trên màn hình tạo lệnh để lấy mã OTP tiếp tục thực hiện giao dịch |
| 2.2.5 | Khách hàng tạo lệnh nhưng khi nhập mã OTP từ Soft Token/ Hard Token, hệ thống báo OTP sai rất nhiều lần? | <p>Có những nguyên nhân sau dẫn đến việc sai mã OTP:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Mã OTP hết hiệu lực: Mã OTP của Khách hàng chỉ có hiệu lực tối đa trong vòng 2 phút kể từ khi mã QRcode được tạo. Vì vậy Khách hàng cần đảm bảo nhập đúng mã OTP trong thời gian mã OTP còn hiệu lực, để tránh trường hợp nhập đúng mã nhưng hệ thống vẫn luôn báo mã OTP bị sai. + Soft Token/Hard Token của một user khác: Khách hàng nhầm lẫn Soft Token/Hard Token của một user khác dẫn đến việc hệ thống luôn cảnh báo mã OTP không chính xác. + Soft Token lấy từ thiết bị đã bị vô hiệu do đã được kích hoạt trên thiết bị khác. |

| | | |
|-------|---|---|
| 2.2.6 | Khi nào thì KH phải nhập transaction ID thay vì quét mã QRCode? | Khách hàng phải nhập transaction ID thay vì quét mã QRcode trong những trường hợp sau: <ul style="list-style-type: none">• Khách hàng thực hiện giao dịch tạo lệnh/duyet lệnh trên cùng 1 thiết bị điện thoại với Soft Token• Khách hàng liên kết với phần mềm Kế toán Misa do Misa chưa hỗ trợ tính năng quét mã QRCode |
|-------|---|---|

2.3. Các lỗi thường gặp

| STT | Câu hỏi | Trả lời |
|-------|---|--|
| 2.3.1 | Maker tạo lệnh thành công, Checker duyệt lệnh không thành công, hệ thống báo lỗi thì cần phải làm gì? | ➤ Quý khách vui lòng thực hiện lại giao dịch và khi thực hiện upload tài liệu cần đổi lại tên file khác so với tên file đã thực hiện trước đó |
| 2.3.2 | Khi giao dịch ở trạng thái Đang xử lý thì cần phải làm gì? | Quý khách vui lòng thực hiện lại giao dịch, đổi tên file để không bị trùng lặp với tên file đã up ở giao dịch trước đó và tạo lại giao dịch |