

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ DỊCH VỤ GIẢI NGÂN TRỰC TUYẾN TRÊN IB DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

I- ĐẦU MỐI 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
Mobile App	<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	<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 DỊCH VỤ M-BANKING DÀNH CHO KH TÔ CHỨC THƯỜNG GẶP VÀ CÁCH XỬ LÝ

STT	Câu hỏi	Trả lời
2.1.1	Điều kiện để sử dụng dịch vụ Giải ngân trực tuyến trên Internet Banking?	<p>Để sử dụng dịch vụ Giải ngân trực tuyến trên Internet Banking dành cho Khách hàng doanh nghiệp, Khách hàng phải đáp ứng các điều kiện sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khách hàng đã được MSB cấp hạn mức vay vốn; 2. KH đã đăng ký và kích hoạt sử dụng dịch vụ M-Banking gói tài chính do MSB cung cấp; 3. KH đăng ký phương thức xác thực là chữ ký số (CA) cho người dùng tại cấp phê duyệt cao nhất trên IB.

2.1.2	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>Để đăng ký hoặc thay đổi thông tin về dịch vụ Giải ngân trực tuyến:</p> <ol style="list-style-type: none"> Đối với KH mới: Ký đơn đăng ký sử dụng dịch vụ M-Banking theo MB.01 QĐ.EB.005; Hợp đồng dịch vụ NHĐT M-Banking MB.03 QĐ.EB.005; MB.01 HD.EB.037 Yêu cầu thiết lập thông tin người dùng theo mẫu ban hành kèm theo Hướng dẫn này và thực hiện quy trình duyệt giải ngân trực tuyến trên IB theo hướng dẫn. Đối với KH hiện hữu: Ký đơn yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ M-Banking theo MB 02 QĐ.EB.005 và MB.01 HD.EB.037 Yêu cầu thiết lập thông tin người dùng theo Hướng dẫn này và thực hiện quy trình duyệt giải ngân trực tuyến trên IB theo hướng dẫn.
2.1.3	Dịch vụ Giải ngân trực tuyến có được áp dụng cho tất cả các giao dịch không?	Hiện tại Giao dịch giải ngân trực tuyến trên IB được áp dụng đối với các giao dịch giải ngân, chuyển tiền nội địa thông thường không mua bán ngoại tệ (không bao gồm các giao dịch giải ngân thanh toán nghĩa vụ với nhà nước qua MSB Tax; thanh toán lương lô);
2.1.4	Khách hàng có bắt buộc phải đăng ký PTXT là Chữ ký số cho tất cả các user của doanh nghiệp?	Khách hàng chỉ bắt buộc đăng ký PTXT là chữ ký số (CA) cho người dùng tại cấp phê duyệt cao nhất trên IB.
2.1.5	Khách hàng có thể thiết lập phân quyền bằng những cách nào?	Đối với dịch vụ Giải ngân trực tuyến, Khách hàng không có phân quyền tự thiết lập trên IB và phân quyền chỉ được thiết lập căn cứ thông tin trên biểu mẫu MB.01 HD.EB.037 Yêu cầu thiết lập thông tin người dùng trùng khớp với thông tin trên Biên bản họp vay vốn của Khách hàng được ký mới MSB.
2.1.6	Khách hàng có phải hoàn chứng từ giải ngân cho MSB không?	Khách hàng không phải hoàn GNN bản giấy, k cần UNC, mà chỉ phải hoàn các chứng từ sau giải ngân như luồng

		giải ngân hiện tại tại quầy ví dụ: Hóa đơn đỏ, Tờ khai hải quan,.. và các chứng từ cam kết nợ khác tại thời điểm giải ngân.
2.1.7	Thời gian tiếp nhận giao dịch?	Thời gian cut-off tiếp nhận hồ sơ của KH trên IB là 16h các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6.
2.1.8	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
2.1.9	Thời gian hạch toán Tài khoản vay và thời gian đi tiền?	1 Thời gian hạch toán vay: TK 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 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 vào ngày làm việc tiếp theo.
2.1.10	Khách hàng có thể thực hiện tạo lệnh và duyệt lệnh trên app M-emobile được không?	Hiện tại đối với dịch vụ Giải ngân trực tuyến không hỗ trợ cho Khách hàng thực hiện thao tác trên app M-emobile.

