

Q&A TÍNH NĂNG CHUYÊN TIỀN QUỐC TẾ & BÁN NGOẠI TỆ



Câu 1: Hiện Internet Banking cho khách hàng Doanh nghiệp của MSB ra mắt những tính năng mới nào?

Hiện tại Internet Banking dành cho Khách hàng Doanh nghiệp của MSB vừa ra mắt phiên bản mới với giao diện mới cùng nhiều tính năng mới như:

- Chuyển tiền quốc tế
- Bán ngoại tệ online

Câu 2: Tôi cần điều kiện gì để có thể sử dụng tính năng mới?

- Khách hàng đăng ký Internet Banking gói tài chính
- Khách hàng sử dụng phương thức xác thực Chữ ký số CA cho người dùng có vai trò duyệt lệnh đối với Chuyển tiền quốc tế.
- Đối với Bán ngoại tệ: Quý khách có thể sử dụng một trong các phương thức Soft Token, Hard Token hoặc CA cho vai trò duyệt lệnh.

Câu 3: Tôi cần làm gì để có thể đăng ký phương thức xác thực Chữ ký số CA tại MSB?

- Đối với Khách Hàng đăng ký mới: Sử dụng Đơn đăng ký sử dụng dịch vụ M-Banking dành cho KH tổ chức, điền thông tin tại mục 3. **Thông tin vai trò và phương thức xác thực giao dịch** để gửi Dịch Vụ Khách Hàng đăng ký.
- Đối với Khách Hàng chuyển đổi phương thức xác thực: Điền thông tin tại **Mục 5. Thay đổi phương thức xác thực** Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ M-Banking dành cho KH tổ chức gửi Dịch Vụ Khách Hàng để chuyển đổi phương thức xác thực của Checker sang **Chữ ký số CA**.

Câu 4: Các loại ngoại tệ được áp dụng đối với Chuyển tiền quốc tế và Bán ngoại tệ?

MSB cung cấp dịch vụ Chuyển tiền quốc tế, Bán ngoại tệ với 8 loại ngoại tệ sau:

USD, EUR, AUD, GBP, SGD, JPY, CAD, CHF.

Câu 5: Tôi muốn thực hiện các đồng ngoại tệ khác thì như thế nào?

Khách hàng có nhu cầu thực hiện Chuyển tiền quốc tế, bán ngoại tệ đối với các đồng tiền khác ngoài 8 đồng tiền trên, vui lòng thực hiện tại các quầy Dịch Vụ Khách Hàng của MSB.

Câu 6: MSB áp dụng loại giao dịch ngoại tệ nào?

MSB áp dụng cho giao dịch ngoại tệ Giao dịch giao ngay theo tỷ giá Today

Câu 7: MSB áp dụng tỷ giá nào cho Chuyển tiền quốc tế và Bán ngoại tệ online?

MSB áp dụng 2 loại: Giao dịch chưa chốt tỷ giá và Giao dịch đã chốt tỷ giá

- Với giao dịch chưa chốt tỷ giá: Khách hàng trực tiếp tạo yêu cầu mua/bán ngoại tệ và lấy thông tin tỷ giá trực tiếp từ hệ thống Internet Banking MSB. Tỷ giá thay đổi tại từng bước user Khách hàng thực hiện.
- Với giao dịch đã chốt tỷ giá: Khách hàng trực tiếp thỏa thuận tỷ giá mua/bán ngoại tệ với các đơn vị MSB. Sau đó vào hệ thống Internet Banking lấy thông tin giao dịch để thực hiện hạch toán.

Câu 8: Chuyển tiền quốc tế online áp dụng cho những mục đích nào?

Chuyển tiền quốc tế online được áp dụng với các mục đích sau:

- Áp dụng cho chuyển tiền quốc tế chiều đi trả trước và chuyển tiền quốc tế chiều đi trả sau;
- T/T online không áp dụng cho các giao dịch vốn từ Việt Nam ra nước ngoài, các giao dịch chuyển khẩu, giao dịch chuyển tiền cho bên thứ 3, các giao dịch phải trình ngoại tệ

Câu 9: Thời gian giao dịch MSB áp dụng cho Khách hàng thực hiện Chuyển tiền quốc tế online?

a) Thời gian thực hiện của Maker Khách Hàng:

- Với quy trình Maker Tạo yêu cầu: Maker Khách hàng có thể thực hiện vào mọi thời điểm. Hồ sơ chuyển tiền sẽ được MSB kiểm tra và phản hồi theo cam kết. Trường hợp MSB từ chối hồ sơ, KH bổ sung hồ sơ trong vòng 3 ngày. Quá 3 ngày không bổ sung, hồ sơ sẽ bị hết hạn.
- Với quy trình Maker Khách hàng Cập nhật nguồn thanh toán: Maker Khách hàng chỉ cập nhật được nguồn thanh toán sau khi MSB phê duyệt bộ hồ sơ chuyển tiền. Thời gian thực hiện là các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định và các ngày MSB không làm việc hoặc các ngày khác theo quy định của MSB), với giờ giao dịch từ 8 giờ sáng đến 16h30 chiều.

b) Thời gian thực hiện của Checker Khách Hàng:

- Giao dịch đã được Maker Khách Hàng cập nhật nguồn thanh toán, thời gian chờ duyệt chỉ cho phép trong ngày cập nhật và trước giờ cutofftime MSB quy định. Sau thời gian chờ trên nếu Checker Khách Hàng không duyệt thì lệnh chờ duyệt sẽ tự động hết hiệu lực trên hệ thống. Để tiếp tục thực hiện giao dịch, Maker Khách Hàng cần thực hiện lại từ bước cập nhật nguồn thanh toán để Checker Khách Hàng duyệt lại lệnh.

c) Thời gian xử lý của MSB:

- Các bộ hồ sơ chuyển tiền chuyển trước 15h00 các ngày làm việc sẽ được MSB kiểm tra và phản hồi trước 16h hàng ngày;
- Các bộ hồ sơ chuyển sau 15h00 các ngày làm việc và ngày thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ sẽ được MSB kiểm tra và phản hồi chậm nhất 9h30 phút sáng ngày làm việc tiếp theo.

- Các lệnh chuyển tiền được Checker Khách Hàng phê duyệt, hệ thống MSB chấp nhận và thực hiện hạch toán giao dịch thành công trước 16h30 hàng ngày từ thứ 2 đến thứ 6 sẽ được MSB chuyển sang hệ thống SWIFT trong ngày.

Câu 10: Sau bao lâu Người hưởng nhận được tiền?

- MSB thực hiện chuyển lệnh sang hệ thống SWIFT trong ngày giao dịch thành công. Tuy nhiên, thời gian báo có vào tài khoản thụ hưởng tùy thuộc vào thời gian xử lý đối với từng Ngân hàng nước ngoài, từng loại ngoại tệ. Do vậy, một số giao dịch Khách Hàng có thể được báo có ngay, một số giao dịch có thể được báo có sau ngày MSB chuyển điện.

Câu 11: Thời gian giao dịch MSB áp dụng cho Khách hàng thực hiện Bán ngoại tệ online?

- Giao dịch bán ngoại tệ được thực hiện trong thời gian từ 8h-16h30 các ngày làm việc. Thời gian chờ duyệt mặc định trong ngày làm việc và có hiệu lực trước giờ cutofftime được MSB quy định, sau thời gian này nếu không duyệt thì lệnh chờ duyệt sẽ tự động hết hiệu lực trên hệ thống.

Câu 12: Hạn mức giao dịch được tính và áp dụng như thế nào?

- Hạn mức giao dịch được tính tùy theo gói dịch vụ Khách Hàng đăng ký.
- Hạn mức giao dịch được tính theo VND cho tất cả ngoại tệ theo tỷ giá quy đổi từ hệ thống MSB.

Câu 13: MSB có thu phí đối với Chuyển tiền quốc tế và Bán ngoại tệ online không?

a) Đối với Bán ngoại tệ online: MSB không thực hiện thu phí

b) Đối với Chuyển tiền quốc tế: MSB áp dụng 3 loại phí đối với T/T online gồm:

- Phí OUR (Người chuyển chịu phí): Người chuyển tiền sẽ chịu toàn bộ phí phát sinh tại ngân hàng của người chuyển tiền (MSB), phí của Ngân hàng Nostro (ngân hàng trung gian đầu tiên). Còn người thụ hưởng sẽ chịu phí phát sinh tại Ngân hàng trung gian nếu khoản tiền được chuyển qua nhiều ngân hàng trung gian và ngân hàng người hưởng (nếu ngân hàng người hưởng không phải là ngân hàng Nostro và tùy thuộc chính sách phí của từng ngân hàng).;
- Phí SHARE (Phí chia sẻ cho hai bên): Người chuyển tiền sẽ chịu toàn bộ phí phát sinh tại ngân hàng của người chuyển tiền (MSB). Còn người thụ hưởng sẽ chịu phí tại Ngân hàng trung gian nếu khoản tiền được chuyển qua nhiều ngân hàng trung gian và ngân hàng người hưởng (nếu có);
- Phí BEN (Người hưởng chịu phí): Người thụ hưởng chịu toàn bộ phí phát sinh tại ngân hàng của người yêu cầu chuyển tiền, ngân hàng của người thụ hưởng và ngân hàng trung gian (nếu có) liên quan đến giao dịch chuyển tiền.

Câu 14: Phí giao dịch Chuyển tiền quốc tế online chỉ thu 1 lần ngày khi giao dịch thành công phải không?

- Phí phát sinh tại MSB theo biểu phí sẽ được thu một lần khi giao dịch thành công.
- Phí trả cho ngân hàng nước ngoài trường hợp người chuyển tiền đề nghị thu phí Our: MSB thu phần phí cố định ngay khi giao dịch thành công. Phí trả ngân hàng nước ngoài phát sinh thêm (nếu có) ngoài các phí đã được thu ngay khi giao dịch thành công sẽ được MSB thu bổ sung phần chênh lệch sau khi có thông báo đòi tiền từ Ngân hàng nước ngoài.

Câu 15: Khách hàng có thể điều chỉnh thông tin trên lệnh Chuyển tiền quốc tế online?

Khách hàng có thể điều chỉnh thông tin trên lệnh Chuyển tiền quốc tế bằng cách thực hiện giao dịch tra soát Chuyển tiền quốc tế

Câu 16: MSB có thu phí tra soát Chuyển tiền quốc tế online?

Có. MSB thực hiện thu phí tra soát như sau:

- Phí xử lý tra soát của MSB: được MSB thu một lần tại thời điểm khách hàng phê duyệt thành công đề nghị tra soát. MSB không có trách nhiệm hoàn trả lại phí tra soát của MSB trong trường hợp hồ sơ tra soát của Khách Hàng không hợp lệ và/hoặc Khách hàng không bổ sung hồ sơ tra soát theo yêu cầu của MSB.
- Phí xử lý tra soát của Ngân hàng nước ngoài (nếu có): được MSB thu sau khi có thông báo đòi tiền từ Ngân hàng nước ngoài. Khách hàng đồng ý cho phép MSB trích nợ TK thanh toán của Khách hàng tại MSB để thu phí xử lý tra soát của Ngân hàng nước ngoài (nếu có).

Câu 17: Tôi có được phép nợ hồ sơ chứng minh mục đích Chuyển tiền quốc tế online?

Tùy từng mục đích Chuyển tiền, ví dụ như Chuyển tiền quốc tế online trả trước, Khách Hàng được phép nợ một số hồ sơ chứng minh mục đích. Trên hệ thống Internet Banking, những hồ sơ đánh dấu (*) là những hồ sơ bắt buộc cung cấp ngay khi thực hiện giao dịch, những hồ sơ không đánh dấu (*) là những hồ sơ được phép nợ.

Câu 18: Thời gian tôi được phép nợ hồ sơ chứng minh mục đích Chuyển tiền quốc tế online là bao lâu?

Khách Hàng được phép nợ hồ sơ tối đa 120 ngày.

Câu 19: Khách Hàng phải ra quầy để hoàn chứng từ không?

Không. Giao dịch thực hiện trên Internet Banking sẽ hoàn chứng từ từ hệ thống Internet Banking.

Câu 20: Truy vấn thông tin Chuyển tiền quốc tế và Bán ngoại tệ online có giống các giao dịch thông thường không?

Khác. Giao dịch liên quan đến ngoại tệ MSB tách riêng menu để Khách Hàng dễ truy vấn. Khách Hàng vào Menu Tài Khoản → Truy vấn giao dịch ngoại tệ để truy vấn với giao dịch.

Câu 21: Tôi có cần đến quầy MSB để ký các hợp đồng, chứng từ liên quan đến giao dịch Chuyển tiền quốc tế/Bán ngoại tệ online không?

Không. Khách Hàng in hợp đồng mua, bán ngoại tệ, Chứng từ trên hệ thống Internet Banking có gắn chữ ký số MSB. Chứng từ lưu tại hệ thống MSB sẽ gắn chữ ký số của MSB và KH (trường hợp KH sử dụng xác thực bằng Chữ ký số đối với Chuyển tiền quốc tế)

Câu 22: Tỷ giá tại thời điểm Maker Khách Hàng truy vấn có giống với tỷ giá tại thời điểm Checker Khách Hàng truy vấn không?

Tùy từng loại giao dịch.

- Đối với giao dịch chưa chốt tỷ giá: Hệ thống tự động cập nhật tỷ giá tại từng bước Khách Hàng tạo và phê duyệt giao dịch. Tỷ giá cuối cùng là tỷ giá được Checker Khách Hàng đồng ý xác thực và được hệ thống MSB chấp nhận thực hiện và hạch toán thành công.
- Đối với giao dịch đã chốt tỷ giá: Khách hàng nhập thông tin tỷ giá theo thỏa thuận đã chốt giữa Khách Hàng và MSB trước đó, hệ thống MSB sẽ kiểm tra lại. Tỷ giá tại thời điểm Maker Khách Hàng truy vấn và tỷ giá tại thời điểm Checker Khách Hàng truy vấn khớp nhau và khớp với tỷ giá đã thỏa thuận giữa MSB và Khách Hàng. Trường hợp Khách Hàng kiểm tra không đúng tỷ giá đã thỏa thuận, vui lòng liên hệ Đơn vị MSB đã chốt tỷ giá với Khách Hàng để kiểm tra thông tin.

Câu 23: Tỷ giá tính phí có giống tỷ giá giao dịch không?

Không. Tỷ giá giao dịch là tỷ giá mua, bán ngoại tệ thỏa thuận giữa Khách Hàng và MSB. Tỷ giá tính phí tính tự động theo tỷ giá hệ thống MSB.

Câu 24: Đối với giao dịch Chuyển tiền quốc tế, tại sao Maker lại phải thực hiện 2 bước là Tạo yêu cầu (tạo lệnh) và cập nhật nguồn thanh toán, khác với các giao dịch khác chỉ cần 1 bước Tạo lệnh?

Vì giao dịch Chuyển tiền quốc tế liên quan đến bộ hồ sơ chuyển tiền, và giao dịch mua bán ngoại tệ nên Maker cần tạo yêu cầu gửi hồ sơ để MSB kiểm tra trước, nếu hồ sơ đạt yêu cầu Maker mới được phép mua ngoại tệ, thực hiện chuyển tiền đi tại bước Cập nhật nguồn thanh toán. Nếu hồ sơ không đạt yêu cầu, Maker vào bổ sung hồ sơ.

Câu 25: KH làm thế nào để lập điện Chuyển tiền quốc tế đúng và nhanh nhất?

- Đối với người chuyên: Maker tạo lệnh nhập thông tin tên và địa chỉ người hưởng bằng Tiếng Anh trong lần đầu tạo lệnh. Hệ thống sẽ lưu vết để lựa chọn cho các lần giao dịch sau mà không cần nhập lại.

- Đối với người hưởng: Maker chọn lưu thông tin người hưởng để lựa chọn trong các lần sau. Các thông tin hệ thống có thể lưu được là: Tên/ Số TK hoặc số IBans, địa chỉ, Ngân hàng người hưởng, ngoại trừ thông tin ngân hàng trung gian của người hưởng.
- Một số lưu ý khi nhập như sau:
 - Tại màn hình nhập thông tin: Maker KH nhập các thông tin vào các trường bắt buộc (trường có dấu *). Không nhập các ký tự đặc biệt: ! @ # \$ % ^ & * _ { } [] ? < > “ ” ’ ` - \ ; không nhập ký tự vượt quá quy định.
 - Dung lượng file upload tối đa 5MB/loại chứng từ.
 - Chuyển tiền ngoại tệ qua một số nước cần cung cấp thêm mã đặc biệt theo yêu cầu của từng nước ví dụ thanh toán đồng AUD đi Australia cần cung cấp mã BSB, thanh toán đồng CAD đi Canada cung cấp mã transit code... KH ghi thông tin tại trường nội dung.