

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TỔNG ĐÀI MBBANK 1900 545426

(GỌI TỪ NƯỚC NGOÀI VỀ THỰC HIỆN THEO ĐẦU SỐ +84 24 3767 4050)

Khi KHCN gọi vào hotline MBBANK 1900 545426, hệ thống sẽ tự động kiểm tra thông tin.

► Nếu KHCN thuộc nhóm KH Private, Priority, hệ thống sẽ tự động định tuyến KH tới Chuyên viên tư vấn của line Private hỗ trợ.

► Nếu KHCN thuộc nhóm KH Mass, Hệ thống sẽ tiếp tục đưa KH tới các lựa chọn theo nhu cầu của KH.

BƯỚC 1 NGHE LỜI CHÀO CỦA TỔNG ĐÀI

BƯỚC 2 CHỌN NGÔN NGỮ TIẾNG VIỆT: KH NÓI "MỘT".

BƯỚC 3 CUNG CẤP NHU CẦU

HỆ THỐNG SẼ MỜI KH NÓI NHU CẦU (HỖ TRỢ KHÓA THẺ, TRA SOÁT GIAO DỊCH HAY VẤN ĐỀ KHÁC), SAU ĐÓ HỆ THỐNG SẼ PHÂN LOẠI NHU CẦU CỦA KH NHƯ SAU:

- Nếu nhu cầu là khóa thẻ, KH nói "**Khóa thẻ**"
- Nếu nhu cầu là khóa App MBBank, KH nói "**Khóa App MBBank**"
- Nếu nhu cầu là cung cấp tên đăng nhập App MBBank, KH nói "**Cung cấp tên đăng nhập**"
- Nếu nhu cầu là kiểm tra kết quả tra soát, KH nói "**Kiểm tra kết quả tra soát**"
- Nếu nhu cầu là kiểm tra giao dịch, KH nói:

"Kiểm tra/Tra soát giao dịch"

HOẶC

"Kiểm tra/Tra soát giao dịch chuyển tiền"

HOẶC

"Kiểm tra/Tra soát giao dịch nộp tiền"

Với các nhu cầu khác, KH nói "**Vấn đề khác**": Hệ thống sẽ phát lại hướng dẫn Tổng đài để KH thao tác theo đúng nhu cầu:

Để khóa thẻ khẩn cấp, nói "**Khóa thẻ**" hoặc bấm

phím 1

Để khóa App MBBank, nói "**Khóa App**" hoặc bấm

phím 2

Để cung cấp tên đăng nhập, nói "**Tên đăng nhập**" hoặc bấm

phím 3

Để hỗ trợ tra soát giao dịch, nói "**Tra soát**" hoặc bấm

phím 4

Để được tư vấn dịch vụ, nói "**Tư vấn**" hoặc bấm

phím 5

Với các yêu cầu Kiểm tra/Tra soát giao dịch hoặc Kết quả tra soát, hệ thống thực hiện:

* Định danh KH bằng các thông tin sau:
+ Số CCCD; + Ngày tháng năm sinh

* Xác minh giao dịch bằng các thông tin sau:
+ Số tài khoản; + Ngày, tháng, năm giao dịch; + Số tiền giao dịch.

ĐỂ HỆ THỐNG HỖ TRỢ NHANH VÀ CHÍNH XÁC NHẤT, CÁC THÔNG TIN KH CẦN CHUẨN BỊ TRƯỚC NHƯ SAU:

Liên hệ bằng Số điện thoại chính chủ đã đăng ký với MB.

Cung cấp đúng yêu cầu cần hỗ trợ: Tra soát Chuyển tiền/Tra soát Nộp tiền/Tra soát giao dịch khác. (Đối với giao dịch nộp tiền tại máy CDM, KH cần cung cấp thông tin là Nhận thiếu tiền hay Không nhận được số tiền đã nộp)

Chuẩn bị các thông tin về:

THÔNG TIN	NHU CẦU: KIỂM TRA/TRA SOÁT GIAO DỊCH				NHU CẦU: KIỂM TRA KẾT QUẢ TRA SOÁT	NHU CẦU: KHÓA APP MBBANK
	CHUYỂN TIỀN	NỘP TIỀN NHẬN THIỂU TIỀN	NỘP TIỀN - KHÔNG NHẬN ĐƯỢC TIỀN	GIAO DỊCH KHÁC		
Số CCCD	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ngày tháng năm sinh (đầy đủ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Số tài khoản	✓	✓	✓	✓	✓	
Ngày tháng năm giao dịch (đầy đủ)	✓	✓	✓	✓	✓	
Số tiền giao dịch (chính xác)	✓	✓	✓	✓	✓	
Tổng số tiền nộp tại máy CDM (chính xác)		✓	✓			
Số tiền đã nhận được trong tài khoản khi nộp tiền tại máy CDM (chính xác)		✓				
Mã máy CDM			✓			
Mã trace giao dịch (nếu có)	✓					

Lưu ý: Quý khách lưu ý đọc liên mạch, đầy đủ và không ngắt quãng các thông tin dạng số hoặc ngày để hệ thống ghi nhận chính xác

Để chủ động với các giao dịch của mình Quý khách nên sử dụng



HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP SỬ DỤNG TỔNG ĐÀI MBBANK 1900 9045

KH GỌI VÀO HOTLINE MBBANK 1900 9045, VUI LÒNG THỰC HIỆN THEO HƯỚNG DẪN:



BƯỚC 1

Nghe lời chào của tổng đài



BƯỚC 2

Chọn ngôn ngữ tiếng Việt: KH nói "**Một**".



BƯỚC 3

Chọn Khách hàng Doanh nghiệp: KH nói "**Khách hàng doanh nghiệp**" hoặc bấm phím 1

Hệ thống sẽ phát hướng dẫn Tổng đài để KH thao tác theo đúng nhu cầu:

phím 1

3.1 Để khóa thẻ khẩn cấp, nói "**Khóa thẻ**" hoặc bấm phím 1

phím 2

3.2 Để tra soát giao dịch chuyển tiền nhanh Napas, nói "**Tra soát chuyển tiền**" hoặc bấm phím 2

phím 3

3.3 Để truy vấn kết quả tra soát, nói "**Kết quả tra soát**" hoặc bấm phím 3

phím 4

3.4 Để hỗ trợ dịch vụ khác, nói "**Hỗ trợ khác**" hoặc bấm phím 4

LUỒNG ĐỊNH TUYẾN CUỘC GỌI

- **Bước 3.2 và Bước 3.3:** Nếu KH nói yêu cầu "**Tra soát chuyển tiền**" > Hệ thống sẽ chuyển đến BOT Hỗ trợ tra soát tự động.

Tại đây hệ thống sẽ Xác minh giao dịch bằng 02 thông tin sau:

Ngày tháng năm giao dịch

Mã trace giao dịch

Để Hệ thống hỗ trợ KH nhanh nhất và chính xác nhất, KH cần chuẩn bị trước các thông tin sau:

- Cung cấp đúng yêu cầu cần hỗ trợ: Tra soát Chuyển tiền
- Chuẩn bị các thông tin về: Ngày giao dịch; Mã trace giao dịch.
- Trường hợp KH lựa chọn Khách hàng Doanh nghiệp, cần liên hệ bằng số điện thoại chính chủ mà Doanh nghiệp đã đăng ký với MB

- **Bước 3.4:** Nếu KH "**Hỗ trợ khác**" hoặc bấm phím 4

Để thao tác lấy lại mật khẩu BIZ App, vui lòng nói "**Mật khẩu**", hoặc bấm **phím 1**

Để hỗ trợ dịch vụ BIZ App, nói "**Hỗ trợ BIZ App**" hoặc bấm **phím 2**

Để hỗ trợ dịch vụ thẻ của Doanh nghiệp, nói "**Hỗ trợ thẻ**" hoặc bấm **phím 3**

Để gặp chuyên viên tư vấn, vui lòng nói "**Tư vấn**", hoặc bấm **phím 4**

Lưu ý: Quý khách lưu ý đọc liên mạch, đầy đủ và không ngắt quãng các thông tin dạng số hoặc ngày để hệ thống ghi nhận chính xác

Để chủ động với các giao dịch của mình Quý khách nên sử dụng



Fast & easy

HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG ĐỐI TÁC SỬ DỤNG TỔNG ĐÀI MBBANK 1900 9045

KH GỌI VÀO HOTLINE MBBANK 1900 9045, VUI LÒNG THỰC HIỆN THEO HƯỚNG DẪN:



BƯỚC 1

Nghe lời chào của tổng đài



BƯỚC 2

Chọn ngôn ngữ tiếng Việt: KH nói "**Một**".



BƯỚC 3

Chọn Khách hàng đối tác: KH nói "**Khách hàng đối tác**" hoặc bấm phím 2

Hệ thống sẽ đề nghị khách hàng cung cấp Mã số bí mật để Xác minh thông tin khách hàng

Nếu KH cung cấp đúng mã số bí mật, hệ thống sẽ chuyển cuộc gọi đến Tư vấn viên.

Nếu KH cung cấp sai mã số bí mật, hệ thống sẽ từ chối và dừng cuộc gọi

Để được hỗ trợ nhanh nhất và chính xác nhất, KH cần chuẩn bị trước các thông tin sau:

- Liên hệ bằng Số điện thoại chính chủ, cung cấp đúng mã số bí mật đã đăng ký với MB
- Chọn đúng nhánh dịch vụ trên hệ thống.
- Chuẩn bị các thông tin về:

Mã số thuế doanh nghiệp

Số tiền giao dịch

Ngày tháng năm giao dịch

Tùy vào loại giao dịch sẽ cần: Mã trace, mã VQR...

Lưu ý: Quý khách lưu ý đọc liên mạch, đầy đủ và không ngắt quãng các thông tin dạng số hoặc ngày để hệ thống ghi nhận chính xác

Để chủ động với các giao dịch của mình Quý khách nên sử dụng

