

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ ERR_CONNECTION_TIME_OUT

Trong quá trình đăng nhập/ sử dụng các phần mềm giao dịch trực tuyến của MBS (Stock24, D24...), nếu Quý khách nhận thông báo lỗi: **"ERR_CONNECTION_TIME_OUT"** trong khi các trang mạng khác sử dụng được bình thường điều này là do:

"Connection timed out" có nghĩa là kết nối vượt quá thời gian quy định. Thông thường trình duyệt web sẽ có thời gian đợi trang web phản hồi trong khoảng 1 phút từ khi kết nối. Nếu máy chủ hoặc mạng internet có vấn đề và website không thể trả dữ liệu về cho trình duyệt, khi hết thời gian chờ, trình duyệt sẽ hiển thị lỗi này cho người dùng biết.

- **Bước 1:** Quý khách thử đăng nhập các trang web khác của MBS:

✚ <https://d24.mbs.com.vn/Logon>

✚ <http://banggia.mbs.com.vn/v2/>

✚ <https://mbs.com.vn/>

Nếu tất cả các đường link có đuôi **mbs.com.vn** đều không sử dụng được, Quý khách vui lòng liên hệ với nhà cung cấp mạng cá nhân của Quý khách yêu cầu kiểm tra.

- **Bước 2:** Nếu các link khác của MBS quý khách vẫn sử dụng được, Quý khách vui lòng thực hiện theo một trong các hướng dẫn sau đây:

1. Kiểm tra lại kết nối mạng

- Tắt modem bằng nút nguồn hoặc rút trực tiếp dây nguồn. Sau khoảng 30s thì mở/gắn dây nguồn lại như ban đầu. Đợi khoảng 30s nữa để modem nhận mạng, có thể lâu hơn. Sau khoảng thời gian đó thì truy cập lại để kiểm tra.
- KH dùng mạng di động 3G/4G có thể ngắt kết nối mạng sau đó bật lại để truy cập thử

2. Xóa dữ liệu duyệt web: Cache, các tập tin Internet tạm thời và Cookie

2.1. Xóa lịch sử duyệt web trên máy tính bàn: (phím tắt: Ctrl+Shift+Delete)

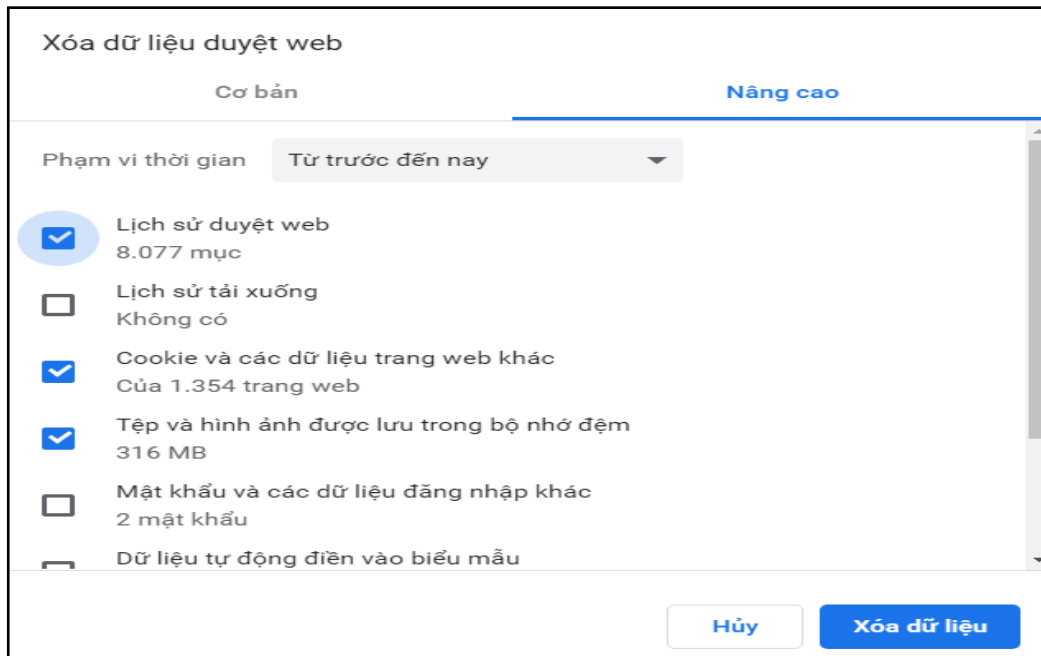
- Trình duyệt Chrome:

✚ Vào Cài đặt Google Chrome bằng cách dán chrome://settings lên thanh địa chỉ

✚ Nhấp vào hiển thị **Nâng cao**

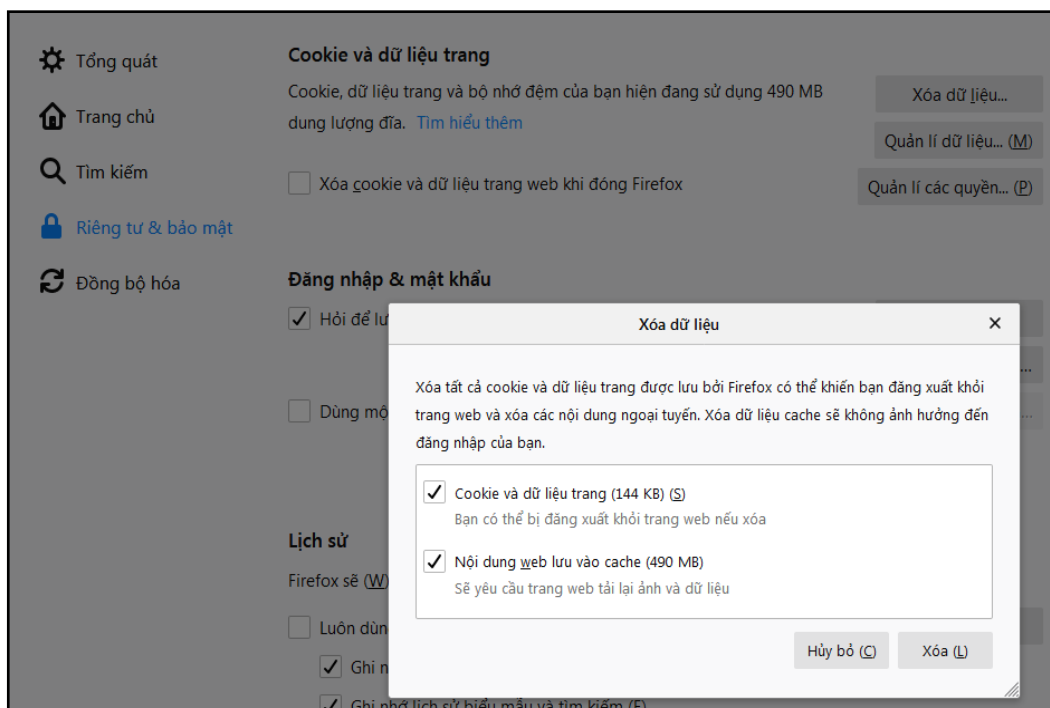
✚ Nhấp vào **Xóa dữ liệu duyệt web** chọn các mục như hình minh họa, nhấp **Xóa dữ liệu**

✚ Đóng cửa sổ lại và mở cửa sổ mới đăng nhập để kiểm tra



- Trình duyệt Firefox



- ✚ Nhấp vào nút trình đơn ☰ và chọn **Tùy chọn**.
- ✚ Chọn bảng **Riêng tư & bảo mật**.
- ✚ Trong phần **Cookie và dữ liệu trang**, nhấp **Xóa dữ liệu**

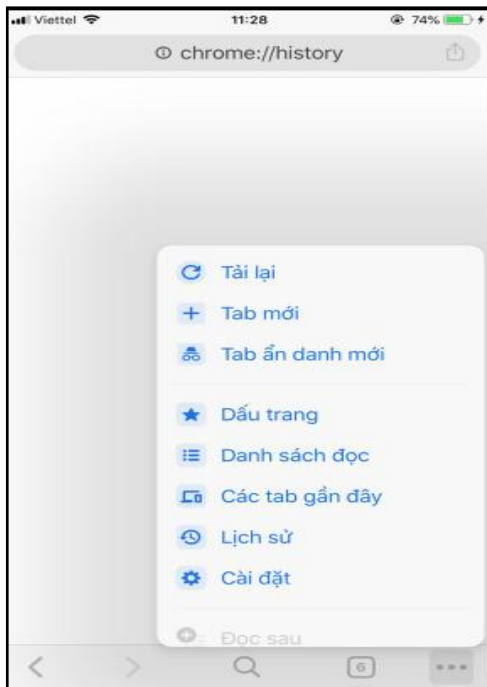


- ✚ Chọn thông tin như bảng minh họa và nhấp **Xóa**
- ✚ Đóng cửa sổ lại và mở cửa sổ mới đăng nhập để kiểm tra

2.2. Xóa lịch sử duyệt web trên IOS

- Trình duyệt Chrome:

- ✚ Mở ứng dụng Chrome 
- ✚ Chạm vào biểu tượng **Thêm** **⋮** > **Lịch sử** 




- ✚ Ở dưới cùng, chạm mục **Xóa dữ liệu duyệt web**, kiểm tra và tích chọn như hình mô tả




- ✚ Chạm Xóa dữ liệu duyệt và xác nhận
- ✚ Ở trên cùng bên phải, hãy nhấn vào Xong.

- **Trình duyệt FireFox:**

- ✚ Mở ứng dụng Firefox 
- ✚ Chạm vào nút menu ở dưới cùng của màn hình

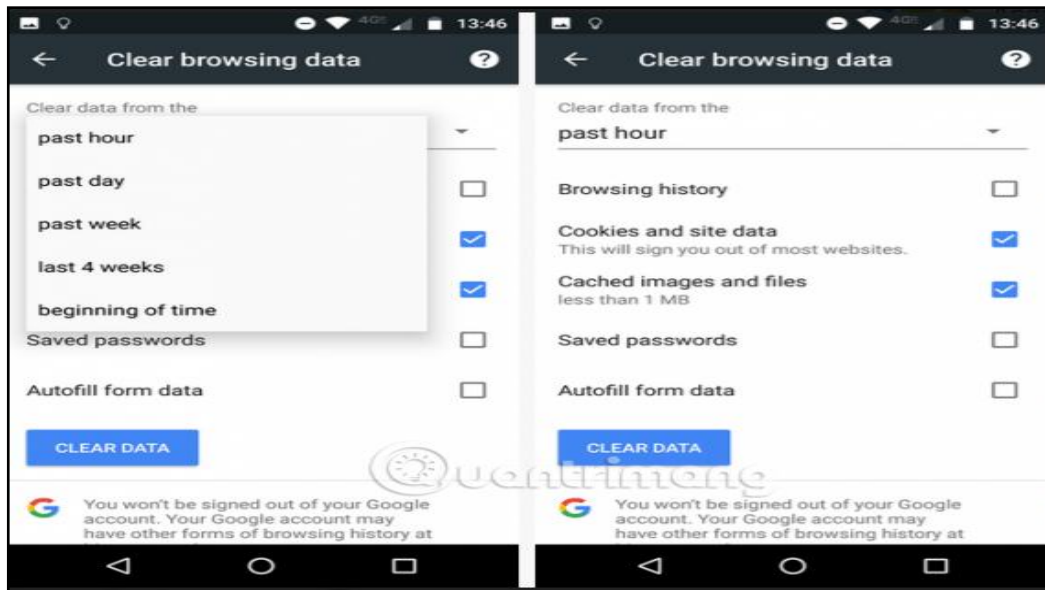


- ✚ Chạm vào Cài đặt trong bảng menu.
- ✚ Trong menu Cài đặt Firefox, trong phần Riêng tư, hãy chọn Quản lý dữ liệu.
- ✚ Chạm vào công tắc  bên cạnh thông tin "Lịch sử duyệt web, bộ nhớ đệm, cookie"
- ✚ Chạm vào nút Xóa dữ liệu riêng tư và chọn OK


2.3. **Xóa lịch sử duyệt web trên Android**

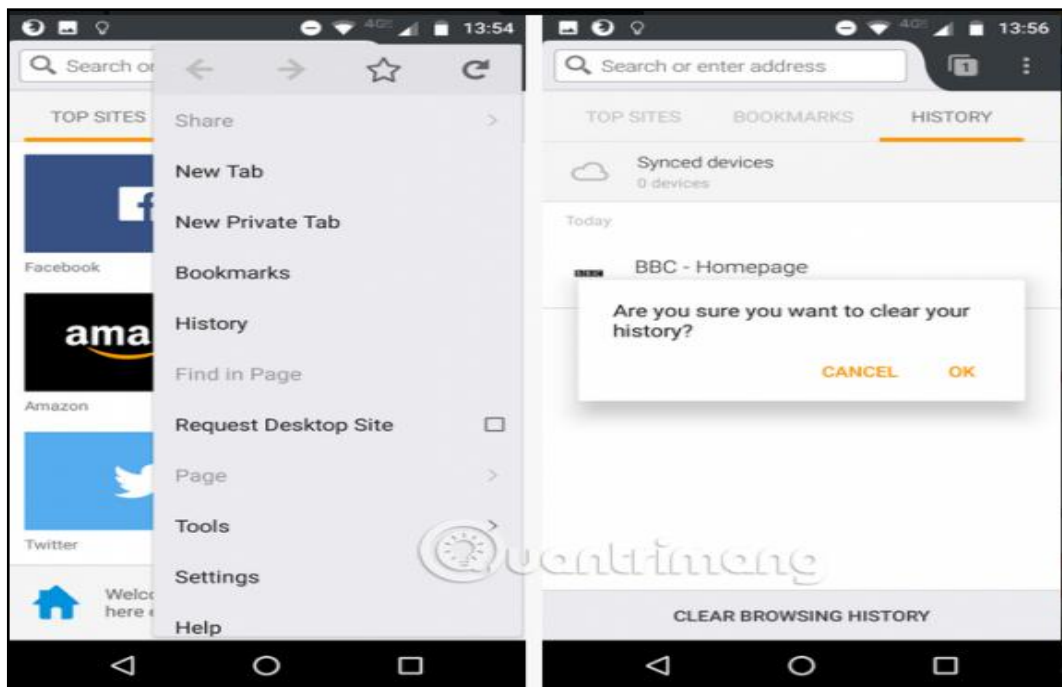
- **Trình duyệt Chrome:**

- ✚ Mở trình duyệt Chrome và truy cập vào **Menu > History** , ứng dụng sẽ tải trang **History**.
- ✚ Chạm **Clear Browsing Data** sau đó đánh dấu các **Browsing History, cookies and site data, cached images and files**
- ✚ Chạm vào **Clear Data**.





- **Trình duyệt Firefox:**

- ✚ Mở trình duyệt và chạm vào ba chấm dọc  ở trên cùng bên phải, chọn **History** từ menu. Quý khách chạm biểu tượng "CLEAR BROWSING HISTORY" và chọn "OK" để xóa dữ liệu



3. Xóa bộ nhớ đệm DNS

- Chạy ứng dụng **Command Prompt (CMD)**.

- Tích chọn  , nhập từ khóa "CMD" vào thanh 
- Gõ lệnh "ipconfig /flushdns", sau đó nhấn Enter.

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\Users\thao.nguyenthanh>ipconfig/flushdns
```

- Thử truy cập lại web để kiểm tra

4. **Đổi mới địa chỉ IP**

- Chạy ứng dụng command prompt (CMD) như hướng dẫn trên
- Gõ "ipconfig / release", sau đó nhấn Enter.
- Tiếp tục gõ "ipconfig / renew", sau đó nhấn Enter.

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\Users\thao.nguyenthanh>ipconfig/release
Windows IP Configuration

Ethernet adapter Local Area Connection:

    Connection-specific DNS Suffix  . :
    Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::1c2b:ddb3:acd0:54cd%11
    Default Gateway . . . . . :

Tunnel adapter isatap.{3517E6A8-7667-408C-A2F2-C15401FBA8B1}:

    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

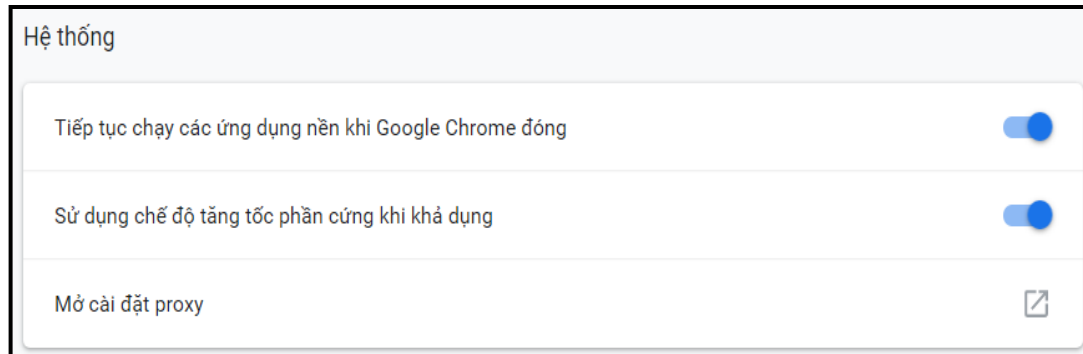
C:\Users\thao.nguyenthanh>ipconfig/renew
Windows IP Configuration
```

- Thử truy cập lại web để kiểm tra

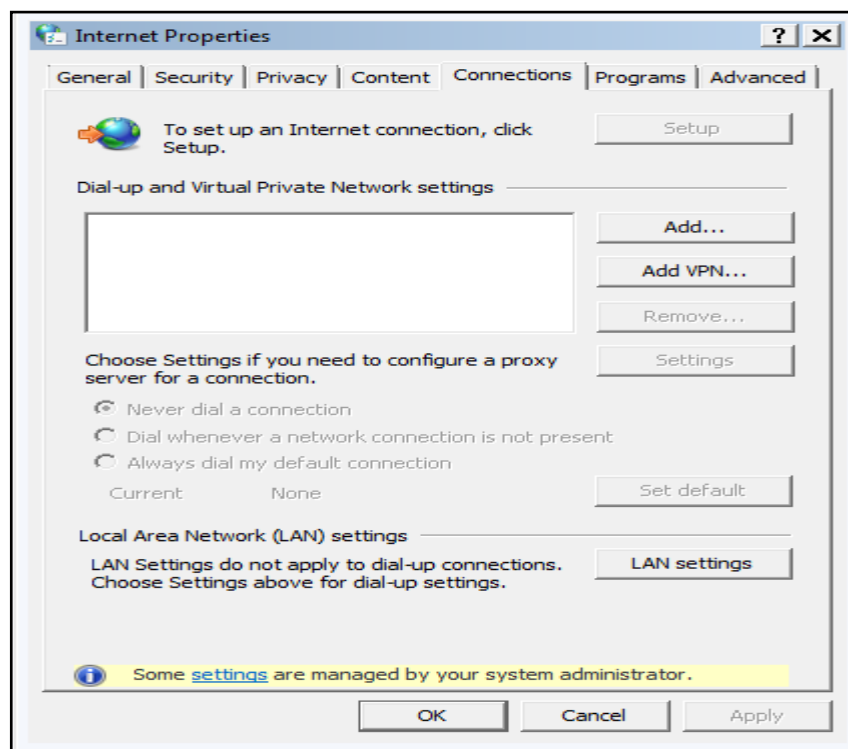
5. **Kiểm tra cài đặt Proxy**

5.1 **Với trình duyệt Chrome:**

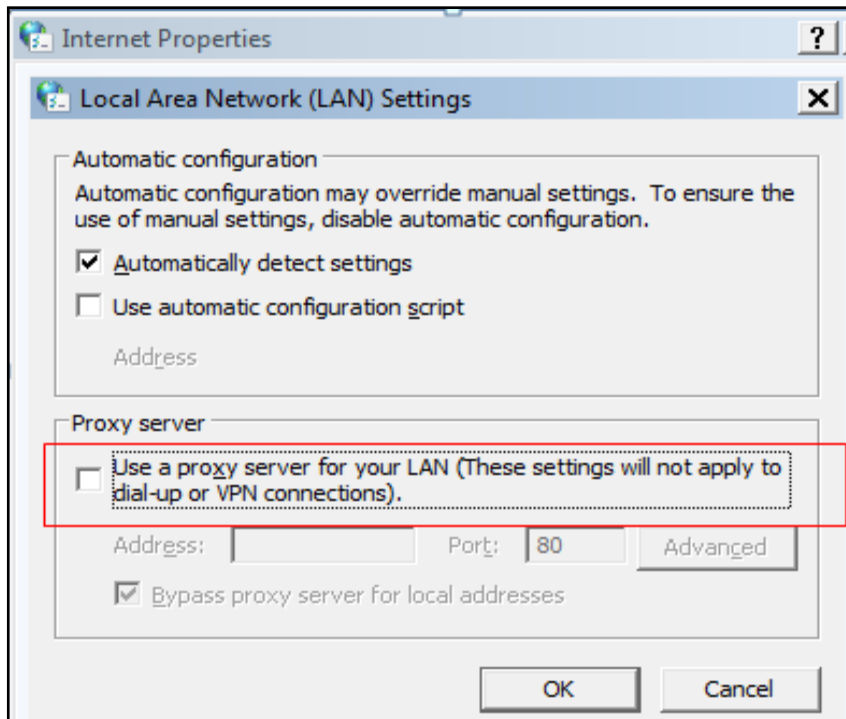
- Vào Cài đặt Google Chrome bằng cách dán **chrome://settings** lên thanh địa chỉ, Click vào Cài đặt nâng cao
- Chọn "**Hệ thống**", Nhấn vào "**Mở cài đặt Proxy**"



- Trong cửa sổ "Internet Properties" bấm vào "LAN Settings"



- Trên cửa sổ **Cài đặt mạng LAN**, đảm bảo **không** tích chọn việc sử dụng một máy chủ Proxy cho mạng LAN



- Thử truy cập lại web để kiểm tra

5.2 Với trình duyệt Firefox:

- Nhấp vào nút trình đơn ☰ và chọn **Tùy chọn**.
- Cuộn xuống dưới và chọn **Cài đặt mạng**, nhấp **Cài đặt**
- Chọn **Không dùng Proxy** và nhấp **OK**



- Đóng cửa sổ, mở cửa sổ khác và đăng nhập lại để kiểm tra.

Trường hợp cần hỗ trợ giải đáp thông tin, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ:

Trung tâm Chăm sóc Khách hàng của MBS

- Tổng đài (8h30 - 17h): **1900 9088**
- Hotline: **024 3755 6688**
- Email: cskh@mbs.com.vn
- Skype: CSKH MBS (mbs.hotrotructuyen)
- Facebook Page: Chứng khoán MB – MBS CSKH
- Website: mbs.com.vn