

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/
 - <u>https://mbs.com.vn/</u>

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:
 - 4 Vào Cài đặt Google Chrome bằng cách dán chrome://settings lên thanh địa chỉ
 - 4 Nhấp vào hiển thị Nâng cao
 - 4 Nhấp vào Xóa dữ liệu duyệt web chọn các mục như hình minh họa, nhấp Xóa dữ liệu
 - 4 Đóng cửa sổ lại và mở cửa sổ mới đăng nhập để kiểm tra



Xóa	dữ liệu duyệ	t web				
	Cơ b	ản		Nâng ca	0	
Phạn	n vi thời gian	Từ trước đến nay	*			Î
	Lịch sử duyệt 8.077 mục	t web				I
	Lịch sử tải xu Không có	iống				l
>	Cookie và cáo Của 1.354 tra	c dữ liệu trang web kha ang web	ác			I
>	Tệp và hình ả 316 MB	nh được lưu trong bộ i	nhớ đệm			ł
	Mật khẩu và 2 mật khẩu	các dữ liệu đăng nhập	khác			
-	Dữ liệu tự độ	ng điền vào biểu mẫu				-
				Hủy	Xóa dữ liệu]

Trình duyệt Firefox

-

- ♣ Nhấp vào nút trình đơn ≡ và chọn Tùy chọn.
- 4 Chọn bảng Riêng tư & bảo mật.
- + Trong phần Cookie và dữ liệu trang, nhấp Xóa dữ liệu

Tổng quát	Cookie và dữ Cookie, dữ liệu	Xóa dữ <u>l</u> iệu	
Trang chu	dung lượng đĩa.	. Tìm hiểu thêm	Quản lí dữ liệu (M
Q Tìm kiếm	Xóa <u>c</u> ookie	và dữ liệu trang web khi đóng Firefox	Quản lí các quyền (P
🔒 Riêng tư & bảo mật			
🖁 Đồng bộ hóa	Đăng nhập &	: mật khẩu	
	🗸 Hỏi để lư	Xóa dữ liệu	×
	Hỏi để lư Dùng mộ	Xóa dữ liệu Xóa tất cả cookie và dữ liệu trang được lưu bởi Firefox có thể khi trang web và xóa các nội dung ngoại tuyến. Xóa dữ liệu cache sẽ đăng nhập của bạn.	× iến bạn đăng xuất khỏi i không ảnh hưởng đến
	Hòi để lư Dùng mộ	Xóa dữ liệu Xóa tất cả cookie và dữ liệu trang được lưu bởi Firefox có thể khi trang web và xóa các nội dung ngoại tuyến. Xóa dữ liệu cache sẽ đăng nhập của bạn. Cookie và dữ liệu trang (144 KB) (S)	× iến bạn đảng xuất khỏi : không ảnh hưởng đến
	Hỏi để lư Dùng mộ Lịch sử Firefox sẽ (W)	Xóa dữ liệu Xóa tất cả cookie và dữ liệu trang được lưu bởi Firefox có thể khi trang web và xóa các nội dung ngoại tuyến. Xóa dữ liệu cache sẽ đăng nhập của bạn. Image: Cookie và dữ liệu trang (144 KB) (S) Bạn có thể bị đăng xuất khỏi trang web nếu xóa Image: Nội dung web lưu vào cache (490 MB) Sẽ yêu cầu trang web tải lại ảnh và dữ liệu	¥ iến bạn đảng xuất khỏi i không ảnh hưởng đến



- 4 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 🧐



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



🖬 Viettel Ŧ	11:29	75%
	Xóa Dữ liệu Duyệt	Xong
Lịch sử duy	yệt web	~
Cookie, Dű	r liệu trang web	4
Tệp và hìni nhớ đệm	n ảnh được lưu vào bộ	7
Mật khẩu ở	iã lưu	
Dữ liệu tự (động điển	
	Xóa Dữ liệu Duyệt	
Cài đặt trang phản ánh thó	web đã lưu sẽ không bị xóa v i quen duyệt web của bạn. Tìn	à có thể n hiểu thêm

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

Trình duyệt FireFox:

- 🔸 Mở ứng dụng Firefox 单
- 4 Chạm vào nút menu ở dưới cùng của màn hình



- 4 Chạm vào Cài đặt trong bảng menu.
- 4 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"
- 4 Chạm vào nút Xóa dữ liệu riêng tư và chọn OK

2.3. Xóa lịch sử duyệt web trên Android

- Trình duyệt Chrome:
 - **4** 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
 - 4 Chạm vào Clear Data.



CÔNG TY CP CHỨNG KHOÁN MB

Tòa nhà MB, Số 3 Liễu Giai, Hà Nội, Việt Nam Tel: +84 24 3726 2600 www.mbs.com.vn



- Trình duyệt Firefox:
 - Mở trình duyệt và chạm vào ba chấm dọc diễ 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 🗍
 - Search programs and files
- 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", sauđónhấn Enter.
- Tiếp tục gõ "ipconfig / renew", sau đó nhấn Enter.



- 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"



Tel: +84 24 3726 2600 www.mbs.com.vn

Hệ thống	
Tiếp tục chạy các ứng dụng nền khi Google Chrome đóng	
Sử dụng chế độ tăng tốc phần cứng khi khả dụng	
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



CÔNG TY CP CHỨNG KHOÁN MB Tòa nhà MB, Số 3 Liễu Giai, Hà Nội, Việt Nam Tel: +84 24 3726 2600 www.mbs.com.vn

😢 Internet Properties	?				
🔂 Local Area Network (LAN) Settings	×				
Automatic configuration Automatic configuration may override manual settings. To ensure use of manual settings, disable automatic configuration. <u>Automatically detect settings</u> Use automatic configuration <u>script</u> Address	the				
Proxy server	to				
dial-up or VPN connections).					
Address: Port: 80 Advance	d				
Magnetic Bypass proxy server for local addresses					
OK Cano	el				

- 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

	Cài đặt kế	t női				>
Cấu bình provy để truy	cân Internet					
Không dùng proxy	cap internet					
Tự động dò thiết lập củ	a provy cho mang páy					
Dùng các thiết lập prox	v của hệ thống					
Cấu bình proxy thủ côn	a (M)					
Proxy HTTP					Cổng	0
Dùr	ng máy chủ pro <u>x</u> y này cho	mọi giao thức				
Proxy SSL				0	:ổng (;)	0
Proxy ETP					Cổng	0
Máy chủ SO <u>C</u> KS					Cổng	0
o soc	CKS v <u>4</u> SOCKS v <u>5</u>					
 URL cấu hình proxy tự đ 	fộng (A)					
					Tảị I	ại
Không dùng provy cho						
kinolig dung proxy cho						
Ví du: .mozilla.org, .edu.vn, 1	92.168.1.0/24					
Không yêu cầu xác nhậr	n nếu đã lưu mật khẩu					
DNS của proxy khi <u>d</u> ùng	3 SOCKS V5					
Kích hoạt DNS qua HTT	PS (<u>B</u>)					
Sử dụng nhà <u>c</u> ung cấp	Cloudflare (Mặc định)					~
			ок	Hủy bỏ	Tretai	úp (H)



- 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: <u>cskh@mbs.com.vn</u>
- Skype: CSKH MBS (mbs.hotrotructuyen)
- Facebook Page: Chứng khoán MB MBS CSKH
- Website: mbs.com.vn