

HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA ĐIỆN THOẠI - CONTACT24

I. HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ:

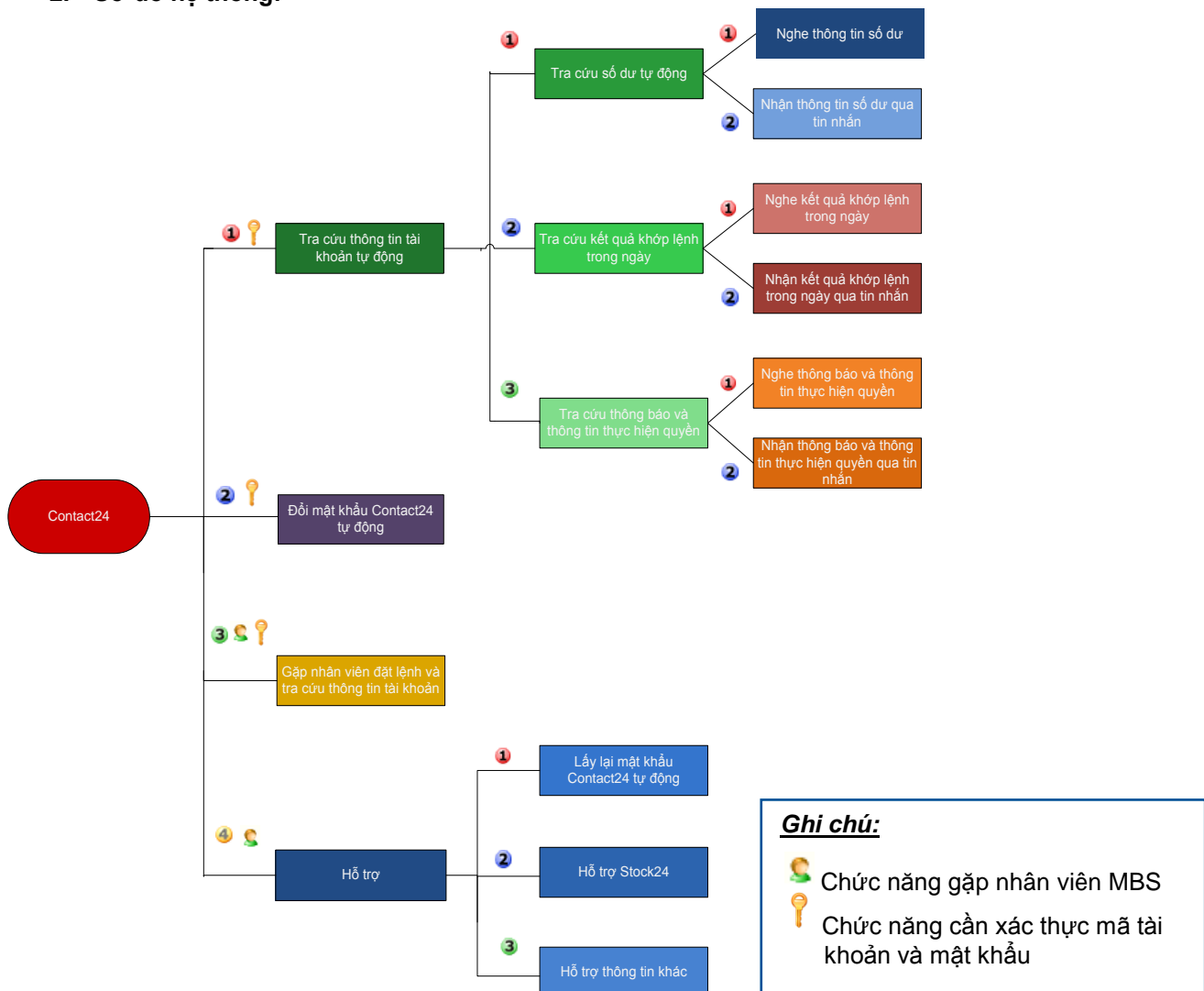
Để sử dụng dịch vụ Giao dịch qua điện thoại - Contact24, Quý khách cần đăng ký trước các thông tin, và thực hiện theo hướng dẫn sau:

- **Trường hợp 1:** Quý khách đã mở Tài khoản tại MBS nhưng chưa đăng ký sử dụng dịch vụ Giao dịch qua điện thoại, Quý khách vui lòng đến các **Điểm Giao dịch Chứng khoán** (click link tới địa chỉ các **CN/PGD MBS**) của MBS để đăng ký sử dụng dịch vụ Contact24 cùng với các dịch vụ điện tử khác.
- **Trường hợp 2:** Nếu Quý khách chưa mở Tài khoản tại MBS và lựa chọn MBS là nhà cung cấp các dịch vụ chứng khoán, Quý khách vui lòng đến các **Điểm Giao dịch Chứng khoán** (click link tới địa chỉ các **CN/PGD MBS**) của MBS để mở tài khoản và đăng ký dịch vụ.

II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CONTACT24

1. Số điện thoại tổng đài : ☎️ **1900 9088**

2. Sơ đồ hệ thống:



Ghi chú:
 🧑‍💻 Chức năng gặp nhân viên MBS
 🗝️ Chức năng cần xác thực mã tài khoản và mật khẩu

3. Hướng dẫn sử dụng:

Để sử dụng dịch vụ, Quý khách vui lòng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Gọi điện tới hệ thống tổng đài **1900 9088**

Bước 2: Hệ thống đọc danh sách các phím chức năng tương ứng với các dịch vụ để lựa chọn

Bước 3: Quý khách lựa chọn các phím chức năng phù hợp.

3.1. Đối với các phím chức năng cần xác thực mã tài khoản và mật khẩu:

Quý khách thực hiện như sau:

- **Nhập mã tài khoản:** Nhập 06 số cuối số TKGDCCK và thêm đuôi 1/6/7/8/... tương ứng với từng loại tài khoản dịch vụ muốn tra cứu

Ví dụ: TK 005C123456, nhập 123456**1** (Đối với TK thường)

TK 005C123456, nhập 123456**8** (Đối với TK Margin)

hoặc các đuôi tiểu khoản khác tương ứng với từng loại sản phẩm dịch vụ chứng khoán do MBS quy định từng thời kỳ mà Quý khách đăng ký sử dụng.

- **Nhập mật khẩu:** sau khi nhập mã tài khoản thành công, Quý khách thực hiện nhập mật khẩu, chọn hình thức xác thực (bằng token hoặc mật khẩu) và nhập chính xác chuỗi ký tự hiện trên màn hình token hoặc mật khẩu Quý khách đã đăng ký.

Lưu ý: Chỉ nhập mật khẩu 1 lần khi di chuyển giữa các nhánh yêu cầu xác thực.

3.2. Đối với các phím chức năng không cần xác thực mã tài khoản và mật khẩu: Quý khách gọi vào tổng đài và chọn phím chức năng yêu cầu Hỗ trợ, cuộc gọi sẽ được chuyển tới nhân viên MBS.

3.3. Mô tả các phím chức năng của hệ thống

❖ **Bấm phím 1: Tra cứu thông tin tài khoản tự động**

Phím chức năng này được chia thành 03 nhánh, Quý khách lựa chọn các nhánh dịch vụ phù hợp:

- Bấm phím 1 → 1: Tra cứu số dư tự động (nghe và nhận tin nhắn SMS);
- Bấm phím 1 → 2: Tra cứu kết quả khớp lệnh trong ngày (nghe và nhận tin nhắn SMS);
- Bấm phím 1 → 3: Tra cứu thông báo và thông tin thực hiện quyền (nghe và nhận tin nhắn SMS).

❖ **Bấm phím 2: Đổi mật khẩu Contact24 tự động**

Quý khách nghe và thực hiện theo hướng dẫn: nhập mật khẩu mới và xác nhận lại mật khẩu mới

Lưu ý: mật khẩu có định dạng số, tối thiểu 6 kí tự.

❖ **Bấm phím 3: Gặp nhân viên đặt lệnh và tra cứu thông tin tài khoản**

- Quý khách gọi tổng đài từ số di động đã đăng ký với MBS, nhập mã tài khoản và mật khẩu để xác thực;
- Nhập đúng mật khẩu: Hệ thống Contact24 chuyển hướng cuộc gọi tới nhân viên MBS.

❖ **Bấm phím 4: Yêu cầu hỗ trợ**

Phím chức năng này được chia thành 03 nhánh, Quý khách lựa chọn các nhánh dịch vụ phù hợp:

- Bấm phím 4 → 1: Lấy lại mật khẩu Contact24 tự động.
Quý khách nhập mã tài khoản để lấy lại mật khẩu.
Lưu ý: để thực hiện được chức năng này, Quý khách phải gọi đến hệ thống từ số điện thoại di động đã đăng ký để nhận SMS.
- Bấm phím 4 → 2: Hỗ trợ Stock 24, hệ thống chuyển cuộc gọi tới nhân viên MBS.
- Bấm phím 4 → 3: Hỗ trợ các thông tin khác, hệ thống chuyển cuộc gọi tới nhân viên MBS.

4. Một số lưu ý

- Quý khách gọi điện đặt lệnh yêu cầu bắt buộc gọi từ số di động đã đăng ký;
- Quý khách nên đổi mật khẩu sau lần đăng nhập đầu tiên để tự quản lý;
- Ngay sau khi hệ thống phát lời chào, Quý khách có thể nhấn liên tiếp các phím để được chuyển nhanh đến nhánh dịch vụ cần sử dụng;
- Để xác thực mã tài khoản, Quý khách cần nhập đủ 7 số;
- Quý khách có thể yêu cầu đặt lệnh trên các tài khoản tiểu khoản (tài khoản đuôi 6, 7, 8,...) của Quý khách hoặc tài khoản được ủy quyền;
- Đối với chức năng tra cứu thông tin tài khoản tự động: Quý khách xác thực bằng mã tài khoản tiểu khoản nào (đuôi 1/6/7/8/...) chỉ có thể tra cứu thông tin trên loại tài khoản đó.