

NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

AGRIBANK CHI NHÁNH VIỆT YÊN BẮC GIANG

"Trung thực, Kỷ cương, Sáng tạo, Chất lượng, Hiệu quả"

TÀI LIỆU LƯU HÀNH NỘI BỘ & ĐÀO TẠO

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CỔNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG (WEB CLIENT)

HỆ THỐNG HỒM THƯ ĐIỆN TỬ TIẾP NHẬN & XỬ LÝ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

CỔNG TRUY CẬP TRỰC TUYẾN:

<https://3504.mevivu.net>

Phiên bản tài liệu: 1.0 (Phát hành 08/2026)

Đối tượng: Cán bộ, Nhân viên & Giao dịch viên

Hotline hỗ trợ kỹ thuật: 0982 228 559

Bản quyền thuộc: Agribank Chi nhánh Việt Yên

MỤC LỤC TỔNG QUAN

Phần 1: Tổng quan Hệ thống Web Khách hàng & Các kênh tiếp cận	Trang 02
Phần 2: Hướng dẫn Quét mã QR & Cơ chế phân luồng tiếp nhận thông minh	Trang 03
Phần 3: Hướng dẫn Tra cứu Danh sách Phòng ban tiếp nhận (/phong-ban)	Trang 04
Phần 4: Hướng dẫn Quy trình Gửi ý kiến phản ánh dịch vụ chi tiết	Trang 05
Phần 5: Hướng dẫn Đăng ký Nhu cầu Tài chính trực tuyến (/dang-ky-nhu-cau)	Trang 06
Phần 6: Hướng dẫn Khách hàng Đánh giá Cán bộ tại quầy giao dịch	Trang 07
Phần 7: Hướng dẫn Tra cứu Tin tức & Cẩm nang Sản phẩm Ngân hàng	Trang 08
Phần 8: Cẩm nang Hướng dẫn & Tình huống thực tế dành cho Cán bộ quầy	Trang 09

1. TỔNG QUAN HỆ THỐNG & CÁC KÊNH TIẾP CẬN

Hệ thống **Hòm Thư Điện Tử Agribank** là giải pháp chuyển đổi số hiện đại nhằm tiếp nhận, lắng nghe và xử lý mọi ý kiến đóng góp, phản ánh chất lượng dịch vụ, khiếu nại cũng như ghi nhận nhu cầu sử dụng sản phẩm tài chính của khách hàng một cách nhanh chóng, minh bạch và bảo mật 24/7.



1.1. Ưu điểm nổi bật của Hệ thống

- **Không cần cài đặt ứng dụng:** Khách hàng chỉ cần sử dụng trình duyệt Web có sẵn trên bất kỳ điện thoại thông minh (iOS, Android) hoặc máy tính.
- **Không yêu cầu tài khoản:** Người dân ở mọi độ tuổi đều có thể sử dụng dễ dàng trong vòng chưa đầy 1 phút.
- **Bảo mật & Mã hóa dữ liệu:** Thông tin cá nhân được bảo vệ theo tiêu chuẩn an toàn thông tin ngân hàng.
- **Mã tra cứu minh bạch:** Mỗi ý kiến gửi lên đều được cấp mã tiếp nhận định danh để khách hàng tiện theo dõi, đối chiếu.

1.2. Ba kênh tiếp cận hệ thống dành cho khách hàng

1. **Truy cập trực tiếp qua tên miền:** Gõ địa chỉ **<https://3504.mevivu.net>** trên trình duyệt.
2. **Quét mã QR tại quầy cán bộ:** Khách hàng dùng Zalo hoặc Camera điện thoại quét mã QR đặt tại bàn làm việc của từng Cán bộ giao dịch.
3. **Quét mã QR tại phòng ban:** Quét mã QR dán tại cửa phòng hoặc bảng tin để gửi phản ánh trực tiếp tới đơn vị đó.

2. HƯỚNG DẪN QUÉT MÃ QR & PHÂN LƯỒNG THÔNG MINH

Hệ thống tích hợp công nghệ phân luồng QR thông minh qua đường dẫn gốc <https://3504.mevivu.net/q/{token}>, tự động phân biệt mã QR của Cán bộ hay Phòng ban để điều hướng chính xác.

1 Cách 1: Quét bằng Camera điện thoại hoặc Ứng dụng Zalo (Phổ biến nhất)

Khách hàng mở ứng dụng Camera hoặc chức năng Quét QR của Zalo, hướng vào mã QR in trên mica tại bàn. Bấm vào liên kết hiện lên để vào ngay trang tiếp nhận.

2 Cách 2: Quét bằng Camera trực tiếp trên Web

Tại trang chủ <https://3504.mevivu.net>, bấm nút **"Quét mã QR phòng ban, cán bộ"**. Cấp quyền Camera và đưa mã QR vào giữa khung hình, hệ thống sẽ tự động quét và chuyển trang tức thì.

3 Cách 3: Tải ảnh chụp mã QR từ bộ nhớ thiết bị

Nếu khách hàng đã lưu ảnh chụp mã QR trong máy, bấm nút **"Tải ảnh mã QR từ thiết bị"** tại trang chủ để hệ thống tự động giải mã và chuyển hướng.

Lưu ý quan trọng cho cán bộ:

Mã QR trên hệ thống là mã định danh động, khi có thay đổi nhân sự hoặc điều chuyển phòng ban, mã QR vẫn giữ nguyên và tự động liên kết với dữ liệu mới mà không cần in lại bảng mica.

3. HƯỚNG DẪN TRA CỨU DANH SÁCH PHÒNG BAN

Truy cập trực tiếp tại: <https://3504.mevivu.net/phong-ban>

Tính năng cho phép khách hàng chủ động xem toàn bộ các phòng ban đang hoạt động tiếp nhận tại Chi nhánh khi chưa có mã QR.

1 Tìm kiếm nhanh phòng ban

Sử dụng ô tìm kiếm phía trên để tìm theo tên đơn vị (VD: "Kế toán", "Tín dụng", "Khách hàng doanh nghiệp") hoặc số điện thoại hotline.

2 Xem thông tin chi tiết đơn vị

Mỗi thẻ phòng ban hiển thị: Mã đơn vị (VD: #KHDN), Tên phòng, Chức năng nhiệm vụ, Hotline, Email và Cán bộ phụ trách.

3 Chuyển sang form gửi phản ánh hoặc xem mã QR

Bấm nút màu đỏ "**Gửi ý kiến phản ánh**" để chuyển ngay đến biểu mẫu gửi của phòng ban đó, hoặc bấm nút "**Mã QR**" để xem và tải ảnh QR phòng ban.

4. HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH GỬI Ý KIẾN PHẢN ÁNH

Biểu mẫu trực tuyến tại: <https://3504.mevivu.net/phan-anh/gui/{slug}>

Hạng mục	Nội dung nhập	Quy tắc bắt buộc
Họ và tên	Nhập họ tên đầy đủ của người gửi (VD: <i>Nguyễn Văn An</i>)	Bắt buộc (*) , tối đa 255 ký tự
Số điện thoại	Số điện thoại di động chính xác để cán bộ gọi điện phản hồi	Bắt buộc (*) , 10 chữ số hợp lệ
Email	Địa chỉ hòm thư điện tử cá nhân	Không bắt buộc, tối đa 100 ký tự
Địa chỉ sự việc	Phòng giao dịch hoặc địa chỉ phát sinh nội dung phản ánh	Không bắt buộc
Tiêu đề ý kiến	Tóm tắt ngắn gọn nội dung (VD: <i>Kiến nghị về biểu phí giao dịch</i>)	Bắt buộc (*)
Nội dung phản ánh	Trình bày rõ ràng diễn biến, thời gian, sự việc cần giải quyết	Bắt buộc (*) , tối thiểu 20 ký tự
Ảnh minh chứng	Tải lên hóa đơn, biên lai, chứng từ liên quan (tối đa 5 ảnh)	Định dạng JPG, PNG, WEBP (Tối đa 5MB)



Màn hình hoàn tất & Lưu Mã Ý Kiến

Sau khi gửi thành công, hệ thống hiển thị màn hình chúc mừng kèm **MÃ Ý KIẾN DUY NHẤT** (Ví dụ: PA-20260816-ABCD). Khách hàng bấm **"Sao chép mã"** để lưu trữ tra cứu về sau.

5. HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ NHU CẦU TÀI CHÍNH

Đường dẫn trực tiếp: <https://3504.mevivu.net/dang-ky-nhu-cau>

Giúp khách hàng nhanh chóng gửi nhu cầu vay vốn, gửi tiết kiệm hoặc mở thẻ để được Cán bộ Agribank liên hệ tư vấn tận tình.

- Nhóm Tiền gửi tiết kiệm:** Tiết kiệm có kỳ hạn, Tiết kiệm tích lũy, Lãi suất bậc thang ưu đãi.
- Nhóm Tín dụng & Vay vốn:** Vay phát triển nông nghiệp nông thôn, Vay kinh doanh, Vay mua nhà, mua ô tô, Vay tiêu dùng.

- **Nhóm Dịch vụ Thẻ & Tài khoản:** Mở tài khoản số đẹp theo phong thủy/ngày sinh, Thẻ tín dụng quốc tế JCB/Visa, Thẻ ghi nợ Agribank.
- **Dịch vụ Ngân hàng số:** Kích hoạt Agribank E-Mobile Banking, Biến động số dư qua OTT/SMS.

 Quy trình xử lý của Ngân hàng:

Ngay khi khách hàng bấm gửi nhu cầu, hệ thống sẽ đẩy thông báo tự động (Push Notification) đến cán bộ phụ trách. Cán bộ sẽ chủ động liên hệ điện thoại trong vòng 15 - 30 phút để tư vấn gói giải pháp tối ưu.

6. HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CÁN BỘ TẠI QUẦY

Khách hàng quét mã QR tại bàn giao dịch của từng cán bộ để thực hiện đánh giá mức độ hài lòng.

1 Xem thông tin định danh Cán bộ

Màn hình hiển thị: Ảnh chân dung, Họ tên cán bộ, Mã nhân viên, Phòng ban trực thuộc và Vị trí quầy giao dịch.

2 Chấm điểm mức độ hài lòng (1 đến 5 sao)

★★★★★ 5 Sao: Rất hài lòng | ★★★★ 4 Sao: Hài lòng | ★★★ 3 Sao: Bình thường | ★★ 2 Sao: Chưa hài lòng | ★ 1 Sao: Rất không hài lòng.

3 Chọn tiêu chí đánh giá & Góp ý bổ sung

Khách hàng tích chọn các tiêu chí mẫu (Thái độ niềm nở, Xử lý nhanh nhẹn, Hướng dẫn tận tình,...) và nhập ý kiến nhận xét (nếu có) rồi bấm "**Gửi Đánh Giá**".

7. HƯỚNG DẪN TRA CỨU TIN TỨC & SẢN PHẨM

- **Cổng Tin tức & Thông báo** (<https://3504.mevivu.net/tin-tuc>): Cập nhật liên tục các thông báo điều chỉnh biểu lãi suất, chương trình khuyến mãi tặng quà, cảnh báo thủ đoạn lừa đảo công nghệ cao và các hoạt động cộng đồng của Agribank.
- **Tài liệu Sản phẩm Ngân hàng**: Bấm vào nút "**Sản phẩm Ngân hàng**" trên thanh menu để mở file PDF cẩm nang chi tiết giới thiệu tất cả các gói dịch vụ tài chính hiện hành.

8. CẨM NANG HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁN BỘ QUẦY

Tình huống	Hướng dẫn xử lý chuẩn mực của Cán bộ
Khách hàng muốn gửi ý kiến / khiếu nại	Mời khách hàng quét mã QR đặt tại quầy hoặc truy cập https://3504.mevivu.net/phong-ban để chọn phòng ban gửi ý kiến. Nhắc khách hàng lưu lại Mã ý kiến hiển thị trên màn hình.
Khách hàng lớn tuổi / không thạo điện thoại	Cán bộ ân cần hướng dẫn khách hàng mở Zalo quét mã. Nếu cần, cán bộ hỗ trợ mở biểu mẫu và hướng dẫn người thân điền thông tin giúp khách hàng.
Khách hàng hỏi về vay vốn / gửi tiền	Hướng dẫn khách hàng vào mục " <i>Nhu cầu Tài chính</i> " (https://3504.mevivu.net/dang-ky-nhu-cau) để đăng ký, thông tin sẽ được chuyển thẳng tới cán bộ tín dụng phụ trách.
Kết thúc buổi giao dịch tại quầy	Cán bộ niềm nở: " <i>Kính mời Quý khách quét mã QR tại quầy để đánh giá chất lượng phục vụ của em hôm nay. Ý kiến của Quý khách là động lực giúp Agribank phục vụ ngày càng tốt hơn!</i> "

HỆ THỐNG HÒM THƯ ĐIỆN TỬ - AGRIBANK CHI NHÁNH VIỆT YÊN BẮC GIANG

Cổng thông tin trực tuyến: <https://3504.mevivu.net> | Hotline hỗ trợ: 0982 228 559