

1. Các bước gửi yêu cầu hỗ trợ

Bước 1: Mở ứng dụng MoMo: Đăng nhập vào tài khoản MoMo của bạn.

Bước 2: Truy cập vào mục “Trợ giúp”: Tìm đến phần trợ giúp hoặc hỗ trợ trong menu chính của ứng dụng.

Bước 3: Chọn “Gửi yêu cầu hỗ trợ”: Nhấn vào chức năng gửi yêu cầu. Đây thường là nút hoặc mục riêng trong giao diện trợ giúp.

Bước 4: Điền thông tin yêu cầu

- **Tiêu đề yêu cầu:** Ghi ngắn gọn vấn đề bạn gặp phải (ví dụ: “Giao dịch không thành công”, “Lỗi ứng dụng”,...).
- **Nội dung chi tiết:**
 - Mô tả rõ ràng tình huống và các bước bạn đã thực hiện.
 - Cung cấp thông tin liên quan như thời gian xảy ra sự cố, mã giao dịch (nếu có), số tiền liên quan, ...
 - Đính kèm ảnh chụp màn hình hoặc các tài liệu minh chứng nếu cần.

Bước 5: Kiểm tra và gửi yêu cầu

- Xem lại toàn bộ thông tin đã điền để đảm bảo không thiếu sót.
- Nhấn gửi yêu cầu để hoàn tất quá trình.

Bước 6: Chờ phản hồi từ đội hỗ trợ

- Sau khi gửi, bạn sẽ nhận được thông báo và phản hồi từ MoMo qua ứng dụng hoặc số điện thoại đã đăng ký.

2. Lưu ý khi gửi yêu cầu

- **Thông tin chính xác:** Cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân và chi tiết sự cố để đội hỗ trợ có thể xử lý nhanh chóng.
- **Đính kèm tài liệu:** Nếu có liên quan đến giao dịch hay lỗi kỹ thuật, nên đính kèm hình ảnh, video hay các giấy tờ liên quan.
- **Cập nhật phiên bản:** Đảm bảo bạn đang sử dụng phiên bản mới nhất của ứng dụng MoMo để tránh phát sinh lỗi không cần thiết.
- **Theo dõi thông báo:** Kiểm tra thông báo trong ứng dụng hoặc tin nhắn từ MoMo để không bỏ lỡ phản hồi từ đội hỗ trợ.

4. Thông tin hỗ trợ bổ sung

- Nếu bạn không nhận được phản hồi trong thời gian quy định, hãy cân nhắc liên hệ trực tiếp qua tổng đài hoặc các kênh hỗ trợ khác do MoMo cung cấp.
- Việc mô tả chi tiết và cung cấp đầy đủ thông tin giúp quá trình giải quyết yêu cầu diễn ra nhanh chóng và hiệu quả.