

QUY ĐỊNH

DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ

DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

SOẠN THẢO Ngày...tháng...năm...	(Ghi rõ chức danh của Lãnh đạo ĐV soạn thảo)	(Ký tên, ghi rõ họ tên)
KIỂM TRA NGHIỆP VỤ Ngày...tháng...năm...	(Ghi rõ chức danh của Lãnh đạo kiểm tra nghiệp vụ)	(Ký tên, ghi rõ họ tên)
KIỂM TRA PHÁP LÝ Ngày...tháng...năm...	(Ghi rõ chức danh của Lãnh đạo Phòng Pháp chế)	(Ký tên, ghi rõ họ tên)
KIỂM SOÁT RỦI RO Ngày...tháng...năm...	(Ghi rõ chức danh của Lãnh đạo Phòng Kiểm soát rủi ro hoạt động)	(Ký tên, ghi rõ họ tên)
KIỂM TRA ISO/ CLDV Ngày...tháng...năm...	(Ghi rõ chức danh của Lãnh đạo Phòng Quản lý chất lượng)	(Ký tên, ghi rõ họ tên)
PHÊ DUYỆT Ngày...tháng...năm...	(Ghi rõ chức danh của Lãnh đạo phê duyệt)	(Ký tên, ghi rõ họ tên)

Lưu ý: Cá nhân và lãnh đạo đơn vị liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung tài liệu này. Trường hợp chưa hiểu rõ nội dung thì liên hệ với Đơn vị soạn thảo để được giải thích.

LỊCH SỬ BAN HÀNH/ RÀ SOÁT TÀI LIỆU

Nêu rõ thời gian (ngày tháng năm) các lần ban hành, chỉnh sửa tài liệu

Lần ban hành/ sửa đổi	Ngày ban hành/ sửa đổi
Ban hành lần 1	dd/mm/yyyy

LƯU HÀNH NỘI BỘ

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

QUY ĐỊNH

DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định sốngày/..... của Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Đông Á)

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

(sẽ bổ sung lại khi thống nhất QĐ sử dụng dành cho KH)

Điều 1. Mục đích

- Nhằm thống nhất các quy định cụ thể các điều kiện, thủ tục và quy trình thực hiện các nghiệp vụ về việc cung cấp dịch vụ NHĐAĐT dành cho Khách hàng.
- Phối hợp giữa các phòng ban, đơn vị liên quan của DongA Bank trong quá trình cung cấp dịch vụ đến Khách hàng

Điều 2. Phạm vi áp dụng

Quy định này được áp dụng tại các Đơn vị kinh doanh, Khối phòng ban, Trung tâm Hội sở có liên quan trong toàn hệ thống DongA Bank

Điều 3 Tài liệu tham chiếu

Pháp chế bổ sung phần cơ sở pháp lý

Điều 4. Giải thích từ ngữ và từ viết tắt

- Ngân hàng TMCP Đông Á (gọi tắt là DongA Bank):** là ngân hàng cung cấp dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử cho Khách hàng và là chủ sở hữu kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.
- Kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử (sau đây viết tắt là Kênh NHĐAĐT):** là hệ thống các phương tiện điện tử được DongA Bank sử dụng để giao dịch với Khách hàng nhằm cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho Khách hàng. Kênh NHĐAĐT bao gồm các phương thức giao dịch: Internet Banking, SMS Banking, và các phương thức giao dịch khác sử dụng phương tiện điện tử do DongA Bank cung ứng cho Khách hàng trong từng thời kỳ.
- Dịch vụ NHĐAĐT:** là các dịch vụ, tiện ích do DongA Bank cung cấp qua Kênh NHĐAĐT để Khách hàng có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của DongA Bank. Nội dung các dịch vụ, tiện ích mà Khách hàng có thể thực hiện được trên NHĐAĐT được

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- DongA Bank cung cấp và thông báo tùy từng thời điểm.
- 4.4. **Phương tiện điện tử:** là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ tương tự (ví dụ như đường truyền Internet, Điện thoại di động,...).
 - 4.5. **Thông điệp dữ liệu:** là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
 - 4.6. **Khách hàng:** là các Cá nhân có mở tài khoản thanh toán tại DongA Bank và có đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.
 - 4.7. **Mã số Khách hàng:** là chuỗi số theo quy định của DongA Bank dùng để định danh Khách hàng trong hệ thống DongA Bank.
 - 4.8. **Người được ủy quyền đăng ký và nhận thông tin Khách hàng:** là người được Chủ tài khoản ủy quyền đăng ký và/hoặc điều chỉnh sử dụng dịch vụ NHĐAĐT và nhận Thông tin đăng ký/điều chỉnh dịch vụ Ngân hàng Điện Tử dành cho khách.
 - 4.9. **Tên đăng nhập:** là số tài khoản thẻ Đa Năng
 - 4.10. **Mật mã Internet Banking:** là chuỗi có chiều dài từ 6 đến 16 ký tự, sử dụng cùng với Tên đăng nhập để truy cập và thực hiện giao dịch.
 - 4.11. **Mật mã SMS Banking:** là chuỗi số có chiều dài từ 6 đến 16 ký tự, sử dụng để kết nối với hệ thống dữ liệu của DongA Bank thông qua Tổng đài tin nhắn giúp Khách hàng thực hiện giao dịch.
 - 4.12. **Mật mã Mobile Banking**
 - 4.13. **Mật mã Phone Banking**
 - 4.14. **Mã xác thực (One Time Password – OTP):** là chuỗi số theo quy định của DongA Bank được sử dụng một lần đối với một giao dịch và trong một khoảng thời gian nhất định. Mã xác thực này chỉ phát sinh khi Khách hàng thực hiện giao dịch cần xác thực trên kênh NHĐAĐT theo quy định của DongA Bank từng thời kỳ.
 - 4.15. **Giao dịch tài chính:** bao gồm các giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại DongA Bank được thực hiện trên kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.
 - 4.16. **Giao dịch phi tài chính:** bao gồm các giao dịch không làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại DongA Bank được thực hiện trên kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.
 - 4.17. **Giấy tờ tùy thân:** Chứng minh nhân dân, Hộ chiếu (passport), Chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân còn thời hạn hiệu lực được DongA Bank chấp nhận.
 - 4.18. **Tổng đài tin nhắn:** là tổng đài gửi và nhận tin nhắn của DongA Bank. Tổng đài nhận tin nhắn yêu cầu thực hiện giao dịch của Khách hàng và gửi tin nhắn phản hồi hoặc chủ động gửi tin nhắn đến số điện thoại đã đăng ký của Khách hàng. Tổng đài tin nhắn

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

của DongA Bank gồm: 1900545464 và 8149.

- 4.19. **Tổng đài điện thoại:** là tổng đài điện thoại của DongA Bank tiếp nhận các cuộc gọi từ Khách hàng yêu cầu tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc và thực hiện một số yêu cầu của Khách hàng. Tổng đài điện thoại của DongA Bank là 1900545464.
- 4.20. **Số điện thoại đăng ký:** là số điện thoại di động Khách hàng đăng ký với DongA Bank cho Thành viên sử dụng để thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT.
- 4.21. **Ngày làm việc:** được hiểu là các ngày từ Thứ Hai tới Thứ Bảy (từ 7:30 sáng tới 5:00 chiều; riêng Thứ Bảy từ 7:30 sáng tới 11:30 trưa), hoặc thời gian làm việc thực tế của DongA Bank theo thông báo trong từng thời kỳ, ngoại trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 4.22. **Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** bao gồm Sở giao dịch, các Chi nhánh, Phòng giao dịch, Quỹ tiết kiệm trên toàn hệ thống của DongA Bank

CHƯƠNG II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5: Phương thức giao dịch

- 5.1. **Internet Banking:** là một phương thức giao dịch của kênh NHĐAĐT, giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với DongA Bank thông qua việc truy cập vào website NHĐAĐT của DongA Bank bằng các loại thiết bị điện tử có kết nối Internet
- 5.2. **SMS Banking:** là một phương thức giao dịch của kênh NHĐAĐT qua tin nhắn điện thoại di động, giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với DongA Bank thông qua tin nhắn theo cú pháp quy định và/hoặc nhận các tin nhắn tự động từ DongA Bank.
- 5.3. **Mobile Banking**
- 5.4. **Phone Banking**

Điều 6: Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện Tử

Để sử dụng dịch vụ NHĐAĐT, Khách hàng cần:

- Có tài khoản thanh toán mở tại DongA Bank (không áp dụng cho tài khoản đồng chủ sở hữu);
- Hoàn tất các yêu cầu đăng ký dịch vụ Ngân hàng Điện tử do DongA Bank quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thoả thuận cần thiết liên quan đến hoặc đề cập đến dịch vụ;
- Chấp nhận tất cả Điều khoản – Điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử theo Quy định này và các quy định khác có liên quan;
-

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- Việc đăng ký dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng được Đơn vị kinh doanh quản lý tài khoản thực hiện.

Điều 7: Các gói dịch vụ NHĐAĐT:

- Gói phí dành cho Tài khoản Thẻ Đa năng
- Gói phí dành cho Tài khoản Thẻ Tín dụng
- Gói phí dành cho Tài khoản Tiền gửi thanh toán cá nhân - Việt Nam đồng
- Gói phí dành cho Tài khoản Tiền gửi thanh toán cá nhân – ngoại tệ
- Gói phí dành cho Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn/ tiết kiệm

Điều 8: Hạn mức giao dịch trên các loại tài khoản

Hạn mức áp dụng tài khoản Thẻ Đa Năng

Hạn mức áp dụng tài khoản Tiền gửi thanh toán cá nhân

Hạn mức giao dịch ngày theo từng gói dịch vụ và các phương thức bảo mật tương ứng của Khách hàng được quy định tại Phụ lục III của Quy định này.

Điều 10: Thời gian và hiệu lực của giao dịch**10.1. Thời gian giao dịch:**

10.1.1. Thời gian thực hiện giao dịch là thời gian Khách hàng có thể thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT. Thời gian thực hiện giao dịch do DongA Bank quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, DongA Bank sẽ thông báo tới Khách hàng

10.1.2. Thời gian xử lý giao dịch là thời gian hệ thống DongA Bank tiếp nhận và xử lý các giao dịch của Khách hàng trên kênh NHĐAĐT: Tuân theo quy định về thời gian làm việc của DongA Bank và của Ngân Hàng Nhà Nước. Các yêu cầu, giao dịch của Khách hàng chỉ được DongA Bank ghi nhận và xử lý khi:

- Lệnh giao dịch của Khách hàng đã hoàn tất (Lệnh giao dịch tài chính đã được duyệt đầy đủ theo công thức duyệt lệnh đã đăng ký của Khách hàng);
- Số dư khả dụng trên tài khoản của Khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó;
- Các Thành viên thực hiện giao dịch trong thời hạn ủy quyền cụ thể của Khách hàng.

Thời gian xử lý các yêu cầu, giao dịch:

- Đối với các giao dịch phi tài chính: NHĐAĐT xử lý ngay khi nhận được các yêu cầu giao dịch.
- Đối với các giao dịch tài chính:

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- + Trường hợp giao dịch do NHĐAĐT có thể độc lập xử lý hoàn tất: NHĐAĐT xử lý ngay khi nhận được các yêu cầu giao dịch này.
- + Trường hợp yêu cầu giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (ví dụ: các lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống, thanh toán trực tuyến, nạp tiền điện tử...): phần xử lý do NHĐAĐT thực hiện được thực hiện ngay, phần xử lý do bên thứ ba được thực hiện theo quy định của bên thứ ba.

10.2. Hiệu lực của giao dịch:

Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên đăng nhập, mật mã của Khách hàng và được xác thực thông qua phương thức xác thực. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi DongA Bank chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng.

Điều 11: Chứng từ giao dịch

11.1. Hồ sơ chứng từ giao dịch giữa Khách hàng và DongA Bank được chấp nhận trong giao dịch trên Kênh NHĐAĐT gọi là chứng từ điện tử.

11.2. Chứng từ điện tử bao gồm 02 loại:

11.2.1. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu do Thành viên của Khách hàng nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống NHĐAĐT và gửi đến DongA Bank. Chứng từ này được công nhận là chứng từ gốc, có giá trị chứng cứ, chứng minh giao dịch của Khách hàng trên Kênh NHĐAĐT;

11.2.2. Các hồ sơ, chứng từ giấy (có chữ ký, con dấu đỏ) được scan và gửi kèm trong các lệnh yêu cầu/đề nghị giao dịch thực hiện trên hệ thống NHĐT, các hồ sơ chứng từ khác do DongA Bank yêu cầu hoặc theo quy định của pháp luật. Nội dung thông tin trên các chứng từ giấy phải khớp đúng với nội dung trên chứng từ điện tử. Khách hàng có trách nhiệm bổ sung các chứng từ giấy cho DongA Bank theo thời gian quy định tại khoản 3 Điều này.

11.3. Quy định về bổ sung chứng từ giấy:

11.3.1. Thời gian bổ sung chứng từ giấy do Phòng, Ban nghiệp vụ thực hiện giao dịch quy định cụ thể nhưng không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày giao dịch được thực hiện và không quá 08 ngày làm việc (kể từ ngày giao dịch được thực hiện) đối với trường hợp hồ sơ chứng từ giấy bổ sung cần điều chỉnh lại do không phù hợp với hồ sơ chứng từ điện tử;

11.3.2. Nếu quá thời gian quy định trên, Khách hàng không thực hiện bổ sung chứng từ đúng và đầy đủ như quy định cũng như không có lý do chính đáng thì chứng từ điện tử được lập từ chứng từ giấy (bản scan) mà Khách hàng đã gửi có giá trị pháp lý cao nhất, mọi rủi ro, thiệt hại, phát sinh từ giao dịch này sẽ do Khách

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

hàng chịu trách nhiệm và DongA Bank sẽ ngừng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT cho Khách hàng;

11.3.3. Việc kiểm tra, đối chiếu chứng từ giấy với chứng từ điện tử (bản scan) gửi qua hệ thống NHĐAĐT do Bộ phận, Phòng, Ban nghiệp vụ cung cấp dịch vụ thực hiện và lưu trữ theo quy định.

11.3.4. Lưu trữ theo quy định của pháp luật.

Điều 12: Sử dụng thiết bị xác thực của dịch vụ NHĐAĐT

12.1. Khách hàng căn cứ vào gói dịch vụ NHĐAĐT sử dụng, hạn mức giao dịch để yêu cầu Ngân hàng cấp phương thức xác thực tương ứng.

12.2. Việc bàn giao thiết bị xác thực giữa Khách hàng và Ngân hàng phải được xác nhận bằng văn bản theo mẫu của DongA Bank

Điều 13: Sử dụng các loại mã số - Giải pháp xác thực – bảo mật các mã số

13.1. DongA Bank cung cấp cho Khách hàng Tên đăng nhập, các loại mật mã, giải pháp xác thực (Xác thực bằng SMS, Thẻ Xác Thực,...) để Khách hàng có thể đăng nhập vào NHĐAĐT và thực hiện giao dịch ngay sau khi DongA Bank tiếp nhận và kiểm tra các thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng hợp lệ, hợp pháp.

13.2. Người nhận giải pháp xác thực do DongA cung cấp cho từng Thành viên phải có giấy ủy quyền của Thành viên nếu người nhận không phải là Thành viên đó.

13.3. Các mật mã đăng nhập NHĐAĐT được DongA Bank cung cấp cho khách hàng thông qua tin nhắn SMS đến số điện thoại di động của Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ với DongA Bank.

13.4. Sau khi được DongA Bank cấp các mật mã truy cập NHĐAĐT, Khách hàng phải **thay đổi ngay** các số mật mã **trong vòng 24 tiếng** để kích hoạt dịch vụ NHĐAĐT và thông báo ngay cho DongA Bank khi phát hiện hoặc nghi ngờ số mật mã và/hoặc các thông tin khác liên quan đến dịch vụ bị mất hoặc bị lộ.

13.5. Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật các số mật mã, thông tin của các giải pháp xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT do DongA Bank cung cấp.

13.6. Khách hàng chỉ được khai báo các số mật mã và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT qua các phương thức giao dịch của NHĐAĐT do DongA Bank chính thức công bố.

13.7. Khách hàng có quyền yêu cầu DongA Bank cung cấp lại các số mật mã/giải pháp xác thực mới nếu xảy ra trường hợp: quên, mất, bị lộ hoặc nghi ngờ bị lợi dụng số mật

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- mã/giải pháp xác thực. Khách hàng phải thanh toán phí đối với yêu cầu cấp lại các mật mã/giải pháp xác thực do DongA Bank quy định tùy từng thời điểm.
- 13.8. Ngay khi các số mật mã bị mất, lộ hoặc nghi ngờ bị lợi dụng hoặc số điện thoại có đăng ký dịch vụ SMS Banking thay đổi hay bị mất, Khách hàng phải thông báo ngay với DongA Bank (trực tiếp tại DongA Bank hoặc gọi đến tổng đài điện thoại).
- 13.9. Trường hợp Khách hàng thông báo bằng điện thoại: trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi DongA Bank tiếp nhận thông tin ban đầu, Khách hàng phải trực tiếp đến DongA Bank để xác nhận bằng văn bản hoặc gửi thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý đến DongA Bank. DongA Bank sẽ tạm ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT ngay khi nhận thông báo ban đầu bằng điện thoại của Khách hàng.
- 13.10. Khách hàng chịu trách nhiệm về các **giao dịch tài chính** đối với tất cả các giao dịch trên NHĐAĐT được thực hiện trước khi Khách hàng có văn bản xác nhận trực tiếp tại DongA Bank hoặc DongA Bank nhận được thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý do Khách hàng gửi đến.
- 13.11. Trong một số tình huống cần thiết DongA Bank sẽ bật chế độ mã an toàn (captcha) tại màn hình đăng nhập vào Internet Banking, Khách hàng cần nhập đúng Tên đăng nhập, Mật mã và mã an toàn để đăng nhập thành công.

Điều 14: PHÍ DỊCH VỤ

- 14.1. Phí dịch vụ là các loại phí mà Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.
- 14.2. Trước khi sử dụng dịch vụ NHĐAĐT, Khách hàng cần xem kỹ biểu phí dịch vụ NHĐAĐT và các phí liên quan được DongA Bank niêm yết trên website của DongA Bank hoặc tại quầy giao dịch.
- 14.3. DongA Bank có quyền tự động trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng có đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT để thu phí dịch vụ từng lần ngay sau khi Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính phí hoặc phí dịch vụ hàng tháng. Trường hợp khi thực hiện thu phí mà Tài khoản của Khách hàng không đủ để thanh toán thì DongA Bank **có quyền lấy hạn mức thấu chi của Khách hàng đã được DongA Bank** duyệt để thanh toán và ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT cho đến khi phí dịch vụ được thanh toán đầy đủ. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí và lãi kèm theo do sử dụng dịch vụ thấu chi để thanh toán phí dịch vụ NHĐAĐT trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc đóng Tài khoản.
- 14.4. DongA Bank có quyền quy định, thay đổi các mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT mà không cần thông báo trước cho Khách hàng. Khi có bất kỳ sự

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

thay đổi về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, DongA Bank sẽ thông báo cho Khách hàng theo cách thức quy định tại Phụ lục IV “**THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG**”. Biểu phí mới sẽ có giá trị áp dụng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐAĐT ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực.

Điều 15: Hồ sơ sử dụng dịch vụ

15.1. Hạn mức áp dụng tài khoản Thẻ Đa Năng

15.2. Hạn mức áp dụng tài khoản Tiền gửi thanh toán cá nhân

Điều 16: Trách nhiệm thực hiện

16.1. ĐVKD

16.1.1. Chuyên viên phát triển kinh doanh KHCN:

- Chịu trách nhiệm giới thiệu dịch vụ đến Khách hàng
- Tư vấn, hỗ trợ các vấn đề liên quan đến dịch vụ cho Khách hàng

16.1.2. GDV:

- Giải thích và tư vấn cho Khách hàng và hướng dẫn Khách hàng điền Biểu mẫu đăng ký theo quy định;
- Đăng ký dịch vụ cho khách hàng trên hệ thống Ebanking Admin;
- Sau khi đăng ký thành công trên hệ thống, GDV gửi Thông báo cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo biểu mẫu Thông báo nội dung đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT và Thông báo nội dung đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN do hệ thống tự động in;
- Chịu trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ các vấn đề liên quan đến dịch vụ cho Khách hàng và xử lý các khiếu nại của Khách hàng theo hướng dẫn xử lý khiếu nại của DongA Bank;
- Lưu hồ sơ sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng theo quy định của DongA Bank về lưu trữ hồ sơ, chứng từ;
- Đối chiếu các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống DongA Bank của Khách hàng vào cuối mỗi ngày làm việc;
- Sau khi nhận được thông tin tra soát của Ngân hàng nhận từ Bộ phận Liên Ngân hàng, GDV thực hiện thông báo đến Khách hàng các tra soát liên quan đến các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống DongA Bank do Khách hàng thực hiện trên Kênh NHĐAĐT.

16.1.3. Lãnh đạo phụ trách vận hành

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- Tổ chức phân công nhân sự thực hiện kiểm tra và duyệt hồ sơ trên hệ thống;
- Ký duyệt hồ sơ đăng ký dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng;
- Đăng ký và tiếp nhận các thiết bị xác thực từ Phòng Ngân Hàng Điện Tử;
- Chịu trách nhiệm quản lý các vấn đề liên quan đến vận hành dịch vụ tại Đơn vị.

16.1.4. Nhân sự được phân công kiểm tra và duyệt hồ sơ trên hệ thống

- Kiểm tra hồ sơ đăng ký dịch vụ và đảm bảo tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định của DongA Bank;
- Thực hiện duyệt hồ sơ đăng ký dịch vụ trên hệ thống

16.2. Khối KHCN

16.2.1. Phòng Marketing & PTSP KHCN

- Theo dõi, cập nhật, và kịp thời thông báo cho Phòng ban/Khối liên quan khi có thay đổi thông tin các tham số theo từng gói dịch vụ của NHĐAĐT
- Định kỳ 6 tháng/lần, rà soát sản phẩm NHĐT, chính sách hiện hành để thực hiện điều chỉnh sản phẩm/điều chỉnh biểu phí dịch vụ định kỳ;
- Là đầu mối chịu trách nhiệm chính trong việc sửa đổi/xây dựng mới các văn bản, chính sách liên quan đến dịch vụ NHĐT dành cho KHCN, các bên còn lại có trách nhiệm tham gia đóng góp ý kiến văn bản;
- Là đầu mối phát triển các tính năng, sản phẩm NHĐT mới khi có yêu cầu từ SME, KHDNL&ĐCTC, ĐVKD, các phòng ban/Khối khác
- Phối hợp với Phòng Ngân hàng điện tử và Khối công nghệ để phát triển các tính năng, sản phẩm NHĐT mới;

16.3. Khối Vận hành

16.3.1. Phòng Ngân hàng điện tử

- Quản lý, cấu hình các tham số và vận hành hệ thống NHĐAĐT;
- Quản lý tổng thể các thiết bị xác thực (thẻ xác thực)... và thực hiện cung cấp cho các ĐVKD trong quá trình cung cấp sản phẩm NHĐAĐT;
- Là đầu mối thực hiện hỗ trợ, tư vấn, giải đáp thắc mắc, phối hợp xử lý khiếu nại từ ĐVKD, TTQLCL&ĐVKH và các phòng ban/Khối khác về dịch vụ NHĐAĐT;
- Tiếp nhận thông kê các vấn đề vướng mắc, phát sinh liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT từ Trung tâm QLCL và ĐVKH

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- Chủ động đánh giá và kiến nghị sửa đổi, bổ sung các tài liệu liên quan đến NHĐAĐT dành cho KHCN.

16.3.2. Phòng Pháp chế

- Đảm bảo tính tuân thủ pháp luật của các quy định, quy trình, hướng dẫn và biểu mẫu liên quan đến các dịch vụ NHĐAĐT dành cho Khách hàng là Tổ chức và các tiện ích triển khai trên kênh NHĐAĐT
- Tư vấn các vấn đề pháp lý phát sinh liên quan đến NHĐAĐT dành cho Khách hàng là KHCN.

16.3.3. Trung tâm quản lý chất lượng và dịch vụ KH

- Tiếp nhận, giải đáp và xử lý các thắc mắc, góp ý, than phiền, khiếu nại của Khách hàng về dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHCN qua tổng đài DongA Bank
- Là đơn vị điều phối tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, than phiền, khiếu nại của Khách hàng về dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHCN do ĐVKD theo qui trình liên quan hiện hành
- Ghi nhận, tổng hợp và chuyển tiếp đầy đủ, kịp thời các ý kiến góp ý, than phiền, khiếu nại của KH về dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHCN đến P.NHĐT và P.PTSP-KHCN

16.3.4. Phòng Kế Toán

- Tiếp nhận các lệnh chuyển khoản liên ngân hàng và lệnh tra soát gửi Ngân hàng nhận do Khách hàng chủ động lập trên kênh NHĐAĐT và tiến hành xử lý nghiệp vụ liên quan theo đúng quy định, quy trình hiện hành của DongA Bank;
- Đối chiếu kiểm soát các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng qua NHĐAĐT của Khách hàng trên các phần mềm thanh toán tương ứng;
- Thông báo các thay đổi về thông tin các ngân hàng, mã Citad... liên quan đến chuyển tiền liên NH cho Phòng Ngân Hàng Điện Tử.

16.4. Khối QTRR

- Tư vấn về các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình vận hành dịch vụ;
- Kiểm soát tính tuân thủ các quy định, quy trình, hướng dẫn và biểu mẫu liên quan đến các dịch vụ NHĐAĐT đối với các giao dịch thực tế của Khách hàng tại ĐVKD theo đúng chức năng nhiệm vụ của P.KSRRHĐ;

- Tham gia góp ý và đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn, sản phẩm để nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro.

16.5. Khối công nghệ

- Quản lý lưu trữ các chứng từ điện tử và hồ sơ điện tử liên quan đến các giao dịch tài chính thực hiện qua NHĐAĐT của khách hàng theo quy định pháp luật;
- Hỗ trợ với Phòng Ngân hàng Điện Tử xử lý các tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến các lệnh do Bộ phận Liên NH thực hiện xử lý;
- Thực hiện cài đặt ứng dụng và đảm bảo hệ thống vận hành ổn định theo cam kết của Khối Công nghệ;
- Đảm bảo tính an toàn thông tin của ứng dụng;
- Tiếp nhận, đánh giá, liên hệ đối tác phát triển các tính năng, sản phẩm NHĐT mới của ứng dụng khi có yêu cầu từ Phòng Marketing & PTSP - Khối KHCN.

CHƯƠNG III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Hướng dẫn thi hành

- Trách nhiệm của các đơn vị trong việc thực hiện quy chế/quy định

Điều 18. Hiệu lực thi hành

- Quy định này là một phần không tách rời **Quy định sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện tử** (.....) do DongA Bank ban hành và sửa đổi từng thời điểm. Những nội dung không được quy định trong Quy định này sẽ áp dụng theo Quy định sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện tử (.....).
- Quy định này có hiệu lực thi hành từ ngày...../...../..... theo Quyết định ban hành tài liệu của HĐQT/ Tổng Giám đốc, thay thế (mã số.....) ban hành ngày

Điều 19: Sửa đổi, bổ sung

- Mọi sửa đổi, bổ sung nội dung nêu tại Quy định này phải được Tổng Giám đốc xem xét phê duyệt và có hiệu lực từ ngày ký duyệt.

PHỤ LỤC ĐÍNH KÈM

1. Biểu mẫu đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHCN

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

2. Biểu mẫu đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHCN đăng ký Biểu mẫu
3.

LƯU HÀNH NỘI BỘ.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

LƯU HÀNH NỘI BỘ.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

Phụ lục I: Phân loại giao dịch tài chính và giao dịch phi tài chính

1. Giao dịch phi tài chính bao gồm các giao dịch:

- Truy vấn thông tin tài khoản
- Truy vấn thông tin giao dịch

Thực hiện trên phương thức giao dịch: Internet Banking và SMS Banking

Loại tài khoản áp dụng cho các giao dịch phi tài chính: tất cả các tài khoản của KHCN tại DongA Bank

2. Giao dịch tài chính bao gồm các giao dịch:

- Chuyển tiền trong hệ thống DongA Bank
- Chuyển tiền ngoài hệ thống DongA Bank
- Tra soát các giao dịch chuyển tiền ngoài hệ thống DongA Bank
- Thanh toán: thanh toán hóa đơn, thanh toán trực tuyến ,

Thực hiện trên phương thức giao dịch: Internet Banking và SMS Banking,.....

Loại tài khoản áp dụng cho các giao dịch tài chính: tài khoản tiền gửi thanh toán của KHCN tại DongA Bank

Phụ Lục III: Quy định gói dịch vụ NHDADT dành cho KHCN

LƯU HÀNH NỘI BỘ.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

PHỤ LỤC IV**THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG**

Tất cả các thông báo bao gồm những thay đổi nội dung trong Quy định này và các phụ kiện khác (nếu có) hoặc các yêu cầu, thông báo của DongA Bank đến Khách hàng sẽ được DongA Bank gửi cho Khách hàng bằng văn bản theo địa chỉ cuối cùng mà Khách hàng đăng ký tại DongA Bank hoặc công bố trên website chính thức của DongA Bank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay niêm yết tại hệ thống DongA Bank. Tất cả các thông báo sẽ xem như Khách hàng đã nhận được:

- Trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi bằng thư (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc
- Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, email mà Khách hàng đã đăng ký với DongA Bank; hoặc
- Vào ngày công bố trên website chính thức của DongA Bank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại các hệ thống DongA Bank.

Khách hàng phải thông báo cho DongA Bank ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ; về bất kỳ giao dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ. Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:

- Thông báo trực tiếp tại các địa điểm giao dịch của DongA Bank;
- Gọi điện thoại đến số tổng đài 1900545464 hoặc 8149 và các số điện thoại đường dây nóng được DongA Bank thông báo từng thời điểm. DongA Bank sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.
- Gửi yêu cầu tại Mục “Góp ý” trên Internet Banking.
- Cho đến khi Khách hàng hoàn tất thủ tục thông báo theo Quy định này và DongA Bank thực hiện ghi nhận thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.

Thông tin liên hệ để được hỗ trợ dịch vụ NHĐAĐT:

- Tất cả các Quầy tư vấn, Quỹ tiết kiệm trên toàn hệ thống Đông Á
- Tổng đài : 1900545464
- Địa chỉ email : 1900545464@dongabank.com.vn

LƯU HÀNH NỘI BỘ.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.