



ĐẠI HỌC  
HOA SEN

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN  
KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI  
NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG



## BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Đề tài:

NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG KINH DOANH  
THẺ ĐA NĂNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á

Tên cơ quan thực tập: Ngân hàng Đông Á - Phòng giao dịch Bình Tây  
Thời gian thực tập: 10/09/2012 - 22/12/2012  
Người hướng dẫn: Chị Châu Bửu Trân  
Giáo viên hướng dẫn: Th.S Ngô Hữu Hùng  
Sinh viên thực hiện: Huỳnh Như Phượng  
MSSV: 091871  
Lớp: TC0911

TP.HCM, ngày 12 tháng 12 năm 2012

## TRÍCH YẾU



Trong nền kinh tế hội nhập ngày nay, hoạt động ngân hàng có nhiều khởi sắc, đa dạng hơn về nghiệp vụ so với thời gian trước. Sau hơn năm năm gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO), hệ thống Ngân hàng Việt Nam đã có những bước chuyển mình mạnh mẽ nhằm giúp đáp ứng như cầu phát triển của nền kinh tế trong những thách thức và cơ hội mới. Nhu cầu tiêu dùng ngày càng lớn kéo theo những yêu cầu mới cho giao dịch và chi trả. Nhằm đáp ứng như cầu giao dịch rộng lớn của nền kinh tế, các ngân hàng đã không ngừng hiện đại hóa công nghệ của mình. Với đặc điểm an toàn, tiện lợi, nhanh chóng, thể thanh toán đang phát triển mạnh và được đông đảo khách hàng quan tâm.

Năm 2002 Ngân hàng Đông Á đã thành lập Trung tâm thẻ thanh toán Ngân hàng Đông Á và năm 2006 triển khai kênh giao dịch Ngân hàng Đông Á điện tử. Trải qua chặng đường gần 20 năm hoạt động, ngân hàng Đông Á đã trở thành ngân hàng dẫn đầu về phát triển dịch vụ thẻ. Và thẻ đa năng được xem như loại thẻ hàng đầu của Đông Á chính vì thẻ đã thu hút sự quan tâm của tôi. Hơn thế nữa, đề tài về thẻ cùng ngân hàng điện tử tương đối khác biệt, với tính khao khát khám phá tôi quyết định chọn đề tài “ Nâng cao hoạt động kinh doanh thẻ Đa năng tại Ngân hàng TMCP Đông Á”.

# MỤC LỤC



TRÍCH YẾU .....	i
MỤC LỤC .....	ii
LỜI CẢM ƠN .....	v
DANH MỤC BẢNG BIỂU VÀ HÌNH ẢNH .....	vi
DANH MỤC CÁI TỪ NGỮ VIẾT TẮT .....	viii
1. Nhập đề .....	1
2. Giới thiệu chung về thẻ thanh toán .....	2
2.1 Lịch sử và sự phát triển thẻ thanh toán .....	2
2.2 Phân loại thẻ thanh toán .....	5
2.3 Sơ lược về thị trường thẻ tại Việt Nam hiện nay .....	7
3. Tổng quan về ngân hàng Đông Á .....	8
3.1 Giới thiệu chung về ngân hàng Đông Á .....	8
3.1.1 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi .....	9
3.1.2 Các kênh giao dịch .....	9
3.1.3 Các cổ đông pháp nhân lớn .....	9
3.1.4 Công ty thành viên .....	10
3.1.5 Các giải thưởng đạt được .....	10
3.2 Quá trình hình thành và phát triển .....	12
3.3 Giới thiệu thẻ Đông Á .....	16
3.3.1 Thẻ đa năng Đông Á .....	16
3.3.2 Thẻ liên kết sinh viên .....	16

3.3.3	Thẻ Đa năng Chứng khoán .....	17
3.3.4	Thẻ tín dụng Visa DongA Bank .....	18
3.4	Công nghệ sử dụng của DAB .....	19
4.	Thẻ đa năng tại ngân hàng Đông Á.....	19
4.1	Tình hình phát hành thẻ .....	19
4.2	Quy trình phát hành thẻ .....	26
4.3	Đặc điểm thẻ .....	27
4.3.1	Tiện ích .....	28
4.3.2	Rủi ro khi sử dụng .....	29
5.	Ngân hàng điện tử Đông Á qua thẻ đa năng .....	30
5.1	SMS banking .....	31
5.2	Mobile banking.....	31
5.3	Phone banking .....	33
5.4	Internet banking.....	34
6.	Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với thẻ đa năng tại Ngân hàng Đông Á – PGD Bình Tây.....	36
6.1	Về tiện ích của thẻ đa năng.....	36
6.2	Hình thức sử dụng thẻ của khách hàng tại PDG Bình Tây .....	38
6.3	Về lý do khiến khách hàng tiêu dùng hài lòng nhất .....	39
6.4	Mức độ hài lòng của khách hàng tại PDG Bình Tây đối với thẻ đa năng.....	40
6.5	Tiện ích với Ngân hàng Đông Á điện tử .....	42
6.6	Hạn chế .....	43
6.7	Kiến nghị của khách hàng .....	44
7.	Giải pháp nâng cao hoạt động kinh doanh thẻ đa năng tại ngân hàng Đông Á ....	45

7.1	Thành lập quỹ riêng cho hoạt động thẻ: .....	45
7.2	Nắm bắt được nhu cầu khách hàng.....	45
7.3	Tăng cường công tác Marketing, quảng bá, tiếp thị về thẻ .....	45
7.4	Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.....	46
7.5	Đầu tư phát triển hệ thống máy ATM .....	47
7.6	Mở rộng dịch vụ thanh toán qua mạng.....	47
7.7	Tăng cường hoạt động phòng ngừa rủi ro .....	47
8.	Kết luận.....	48
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....		ix
PHỤ LỤC 1: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG INTERNET BANKING .....		x
PHỤ LỤC 2: HƯỚNG DẪN ỨNG DỤNG DONGA MOBILE BANKING .....		xxxv
PHỤ LỤC 3: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHONE BANKING.....		liv
PHỤ LỤC 4: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SMS BANKING.....		lxii
PHỤ LỤC 5: PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG TẠI PGD BÌNH TÂY SỬ DỤNG THẺ ĐA NĂNG VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ VỚI THẺ ĐA NĂNG.....		lxvi
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....		lxix
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM BÁO CÁO.....		lxx
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP .....		lxxi

## LỜI CẢM ƠN



Tôi xin cảm ơn ThS. Nguyễn Hữu Hùng – giáo viên hướng dẫn báo cáo thực tập tốt nghiệp đã tận tình hướng dẫn và dẫn dắt tôi trong quá trình lựa chọn đề tài cũng như thực hiện và hoàn thành báo cáo này. Bên cạnh đó, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ngân hàng Đông Á – Phòng giao dịch Bình Tây đã đồng ý tiếp nhận, tạo điều kiện thuận lợi để tôi hoàn thành đợt thực tập và cuốn báo cáo tốt nghiệp này.

Sinh viên thực hiện

## DANH MỤC BẢNG BIỂU VÀ HÌNH ẢNH



Bảng 1: Số lượng phát hành thẻ ghi nợ nội địa, số lượng máy ATM và máy POS qua các năm 2009 – 2011 (Nguồn: Ngân hàng Nhà nước) .....	7
Bảng 2: Số lượng phát hành thẻ đa năng tại Ngân hàng Đông Á (Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng Đông Á). Đvt: Thẻ .....	19
Bảng 3: Tình hình tiền gửi không kỳ hạn bằng VNĐ từ năm 2009 – 2011 (Nguồn: Báo cáo kiểm toán độc lập Ngân hàng Đông Á). Đvt: triệu VNĐ .....	21
Bảng 4: Số lượng máy ATM và máy POS của ngân hàng Đông Á 2009 – 2011 (Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng Đông Á). Đvt: máy .....	22
Bảng 5: Tình hình thanh toán lương qua thẻ tại DongA Bank (Nguồn: Báo cáo thường niên). Đvt: lượt .....	24
Bảng 6: Những tiện ích của thẻ đa năng mà khách hàng có nhu cầu sử dụng (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây) .....	36
Bảng 7: Hình thức sử dụng thẻ của khách hàng tại DongA Bank – PGD Bình Tây (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây) .....	38
Bảng 8: Điều khiến người tiêu dùng hài lòng nhất trong các tiện ích của thẻ đa năng (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây) .....	39
Bảng 9: Mức độ hài lòng của khách hàng tại PGD Bình Tây đối với thẻ và cơ sở hạ tầng phục vụ tiện ích của thẻ. (Đvt: Người) .....	40
Bảng 10: Hình thức sử dụng của khách hàng trên Ngân hàng điện tử tại DongA Bank – PGD Bình Tây (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây) .....	42
Hình 1: Thẻ liên kết sinh viên (Nguồn: <a href="http://www.dongabank.com.vn">www.dongabank.com.vn</a> ) .....	16
Hình 2: Thẻ đa năng Chứng khoán (Nguồn: <a href="http://www.dongabank.com.vn">www.dongabank.com.vn</a> ) .....	17
Hình 3: Thẻ Visa DongA Bank (Nguồn: <a href="http://www.dongabank.com.vn">www.dongabank.com.vn</a> ) .....	18
Hình 4: Số lượng phát hành thẻ đa năng tại Ngân hàng Đông Á .....	20

Hình 5: Tình hình tiền gửi không kỳ hạn bằng VNĐ từ năm 2009 – 2011 .....	21
Hình 6: Số lượng máy ATM và máy POS của ngân hàng Đông Á 2009 – 2011.....	22
Hình 7: Tình hình thanh toán lương qua thẻ tại DongA Bank .....	24
Hình 8: Quy trình phát hành thẻ đa năng tại DongA Bank .....	26
Hình 9: Thẻ Đa năng Đông Á (Nguồn: www.dongabank.com.vn).....	27
Hình 10: Những tiện ích của thẻ đa năng mà khách hàng có nhu cầu sử dụng.....	37
Hình 11: Biểu đồ hình thức sử dụng thẻ của khách hàng tại PGD Bình Tây.....	39
Hình 12: Biểu đồ lý do để người tiêu dùng hài lòng nhất trong các tiện ích của thẻ đa năng .....	40
Hình 13: Mức độ hài lòng của khách hàng tại PGD Bình Tây đối với thẻ và cơ sở hạ tầng phục vụ tiện ích của thẻ .....	41
Hình 14: Hình thức sử dụng của khách hàng trên Ngân hàng điện tử tại DongA Bank – PGD Bình Tây (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây) .....	42



## DANH MỤC CÁI TỪ NGỮ VIẾT TẮT



CN	: Chi nhánh
PGD	: Phòng giao dịch
ATM	: Automatic Teller Machine – Máy rút tiền tự động
POS	: Point of Sales - Máy chấp nhận thanh toán thẻ
PIN	: Personal Identification Number – Mã số bảo mật của chủ thẻ
VNBC	: Việt Nam Bank Card
DongA Bank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á
DAB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á

## 1. Nhập đề

Ngày nay các dịch vụ thanh toán điện tử đã trở thành loại hình dịch vụ điển hình và phổ biến của rất nhiều ngân hàng và đặc biệt là thẻ thanh toán. Thị trường thẻ đang ngày càng đa dạng về tiện ích giúp cho khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ của ngân hàng một cách thuận tiện nhất. Ngân hàng Đông Á là ngân hàng đi đầu trong lĩnh vực thẻ và luôn không ngừng phát triển để đưa thẻ Đa năng Đông Á trở thành loại thẻ tiên phong về chức năng và tiện ích khác nhau. Phía sau sự hài lòng của khách hàng thì đòi hỏi rất nhiều chi phí cho công nghệ, máy móc và nhân lực phục vụ cho nghiệp vụ phát hành thẻ. Vậy ngân hàng Đông Á đã phát triển những tính năng của thẻ như thế nào, thực trạng hoạt động của nghiệp vụ này cùng những biện pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ là gì,... sẽ được trình bày rõ ràng và chi tiết hơn ở những chương sau.

Các mục tiêu cần hoàn thành:

- Nắm bắt được quá trình hình thành và phát triển của thẻ thanh toán.
- Hiểu rõ hơn về phát hành thẻ tại Ngân hàng Đông Á đặc biệt là thẻ đa năng.
- Tiếp cận các phương thức cũng như công nghệ của Ngân hàng Đông Á Điện tử.
- Khảo sát thực trạng sử dụng thẻ đa năng và đánh giá sự hài lòng của khách hàng về thẻ đa năng và các tiện ích trên Ngân hàng Đông Á Điện tử đối với thẻ đa năng.
- Kiến nghị một số giải pháp hoàn thiện và phát triển thẻ đa năng và Ngân hàng Đông Á Điện tử đối với thẻ đa năng.
- Rèn luyện kỹ năng tìm kiếm, tổng hợp thông tin và trình bày nội dung một cách rõ ràng, dễ hiểu.
- Củng cố kỹ năng viết báo cáo và trình bày theo chuẩn ISO 5966.

## 2. Giới thiệu chung về thẻ thanh toán

Thẻ thanh toán hay ví tiền điện tử được xem là phương tiện thanh toán hiện đại nhất thế giới. Là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt; được các ngân hàng, các tổ chức tài chính hay các công ty cấp cho khách hàng sử dụng để thanh toán tiền mua hàng, dịch vụ hoặc để rút tiền mặt tại các ngân hàng đại lý hay ở các máy rút tiền tự động (ATM) trong phạm vi số dư tài khoản tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng được ký kết giữa ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ.

Một giao dịch thẻ sẽ có ba hay bốn chủ thẻ tham gia gồm: chủ thẻ; cơ sở chấp nhận thẻ hay nơi cung ứng hàng hóa, dịch vụ; đơn vị phát hành thẻ và đơn vị thanh toán thẻ. Cơ sở chấp nhận thẻ được chủ thẻ thanh toán thông qua ngân hàng phát hành thẻ và ngân hàng thanh toán thẻ. Việc thực hiện này rất nhanh chóng, thuận lợi và an toàn đối với các thành phần tham gia.

### 2.1 Lịch sử và sự phát triển thẻ thanh toán

Khi thị trường hàng hóa xuất hiện nhu cầu trao đổi thì tiền tệ ra đời. Xã hội loài người đã phát triển qua nhiều giai đoạn khác nhau, cách thức trao đổi hàng hóa cũng có sự khác biệt, tiền tệ cũng hình thành một hệ thống phát triển riêng của nó với những hình thái khác nhau, như lời của Giáo sư Lê Văn Tư có nói: “Xã hội càng phát triển, tiền càng trở nên phức tạp hơn, nó là một vấn đề chuyên môn nhưng có liên quan tới mọi người trong xã hội”.

Tổ chức thanh toán trong các mối quan hệ của quá trình sản xuất được thể hiện dưới hai hình thức chủ yếu là thanh toán bằng tiền mặt và không dùng tiền mặt. Tuy nhiên khi sản xuất và trao đổi phát triển ở trình độ cao thì dường như thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt làm môi giới trong quá trình lưu thông không đáp ứng trọn vẹn nữa. Ví dụ minh họa như thực hiện mua bán một hợp đồng trị giá lớn, nếu chọn cách thanh toán bằng tiền mặt sẽ có nhiều bất tiện như phải chuẩn bị một lượng tiền mặt lớn, không an toàn, công tác kiểm tra đầy đủ,... Chính vì vậy các hình thức thanh toán phù hợp hơn xuất hiện từ ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, cheque và ngày nay là thẻ thanh toán.

Năm 1914, một công ty của Mỹ là Western Union đã cung cấp một dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng. Công ty phát hành một tấm thẻ bằng kim loại với một số thông tin được in nổi đảm bảo chức năng là nhận dạng khách hàng và lưu giữ thông tin được in nổi trên tấm kim loại.

Vào năm 1924, tổng công ty xăng dầu General Petroleum của Mỹ khi nhìn thấy được sự tiện lợi từ tấm thẻ của Western Union cũng đã phát hành thẻ xăng dầu, theo đó cho phép nhân viên và một số khách hàng của mình có thể mua xăng dầu tại các cửa hàng của công ty trên toàn nước Mỹ với mục đích chính là khuyến khích bán sản phẩm của công ty chứ không kèm theo một dự phòng nào về việc gia hạn tín dụng. Hình thức này đã đem lại một số hiệu quả nhất định. Tuy nhiên, việc phát hành thẻ xuất hiện nhiều hạn chế như: tính tiện lợi của thẻ không cao do chỉ sử dụng được trong cùng một hệ thống, chi phí quản lý và yêu cầu khả năng tài trợ cao nên nhiều đại lý nhỏ không đủ điều kiện cung cấp tín dụng cho các khách hàng. Chính vì vậy, các loại thẻ được sử dụng đã số là để mua hàng, xăng dầu. Tuy nhiên, có thể nói rằng những tấm thẻ kim loại này là nền tảng cho tấm thẻ nhựa sau này.

Vào một buổi tối năm 1949, doanh nhân người Mỹ ông Frank Mc.Namara, khi thanh toán tiền cho bữa tối tại một nhà hàng ở New York đã phát hiện mình không mang theo tiền mặt và phải gọi điện thoại cho vợ mình đem tiền đến thanh toán. Tình huống khó xử này đã thúc đẩy ông tìm kiếm phát minh ra cách thức thanh toán không dùng tiền mặt. Ông đã vận động 27 nhà hàng tại New York cho phép ông cùng một số người bạn xuất trình thẻ thay vì tiền mặt. Và 200 tấm thẻ đầu tiên được phát hành mang tên là Diners Club với tính năng là thanh toán hóa đơn và nhanh chóng trở nên phổ biến. Đến cuối năm 1950, số lượng người sở hữu thẻ Diners Club đã lên tới 20 nghìn. Đến năm 1951, doanh thu của loại thẻ này đạt hơn 1 triệu dollars và số lượng thẻ ngày càng tăng lên, và trở thành tấm thẻ đầu tiên có mặt tại Nhật vào năm 1961.

Sau thành công của Diners Club, đến năm 1958 công ty American Express đã phát hành các thẻ nhựa tập trung vào lĩnh vực giải trí và du lịch. Đó là một lựa chọn sáng suốt vì có

tốc độ phát triển nhanh chóng tại Mỹ và Châu Âu lúc bấy giờ và trong vòng một năm đã đạt 1 triệu khách hàng. Bên cạnh đó còn có những thẻ mới như Trip Charge, Golden Key, Gourment Club, Espire Club, Carte Blanche, ... Phần lớn các thẻ có đối tượng hạn chế ở nhóm nhỏ những người giàu có, giới doanh nhân nhưng sau đó các ngân hàng đã nhận thấy rằng giới bình dân mới là đối tượng sử dụng thẻ chủ yếu trong tương lai. Với sự thay đổi chiến lược khách hàng của mình, các ngân hàng nhanh chóng thâm nhập vào thị trường thẻ đầy tiềm năng. Nhiều hiệp hội thẻ tín dụng ra đời như: Interlink Association, Western State Bank Card Association (gồm bốn ngân hàng ban California), National Bank Americard INC,... Sự xuất hiện thẻ thanh toán đã đem lại rất nhiều thuận tiện cho khách hàng tuy nhiên để thu hút được nhiều hơn thì cần phải có một mạng lưới rộng khắp hơn so với phạm vi địa phương hay quốc gia. Bên cạnh đó việc xử lý các giao dịch cho từng tài khoản rất phức tạp với các hóa đơn và mất thời gian nên các hệ thống các ngân hàng. Vì thế, Interbank (hay MasterCharge) và Bank of American (Bank Americard) đã xây dựng một hệ thống các quy tắc, tiêu chuẩn trong xử lý, thanh toán thẻ toàn cầu. Năm 1966, Bank of American chính thức trao quyền phát hành thẻ của mình cho các ngân hàng thông qua việc ký kết các hợp đồng đại lý. Đến năm 1977, thẻ Bank Americard đã thực sự được chấp nhận với tên VISA. Năm 1979, MasterCharge cũng trở thành một tổ chức thẻ quốc tế khác là MASTER Card, hiện nay hiệp hội có đến khoảng 29000 thành viên. Bên cạnh VISA Card và MASTER Card thì American Express (Amex) và JCB của Nhật Bản cũng phát triển nhanh chóng. Và chính sự cạnh tranh quyết liệt nhằm tranh giành thị trường đã tạo điều kiện cho thẻ thanh toán có cơ hội phát triển nhanh chóng.

Bên cạnh đó tại Pháp, vào năm 1968 công ty Marseillaise de Crédit đưa vào phục vụ cỗ máy rút tiền. Máy hoạt động với cách thức sau: đưa thẻ vào máy và bấm mã số, máy sẽ nhả ra số tiền cố định là 200 franc dưới dạng 3 tờ 50 franc và 5 tờ 10 franc, chiếc thẻ sẽ được máy giữ lại và gửi trả khách hàng sau 24 tiếng. Thời điểm ấy, các báo tràn ngập những quảng cáo của các ngân hàng như “Làm sao có được 500 franc vào lúc nửa đêm mà không cần phải cướp ngân hàng” hay “Làm sao rút tiền chỉ trong 10 giây và không

cần phải bước vào cửa ngân hàng”. Chi phí để chế tạo và lắp đặt một máy rút tiền khi đó rất cao, từ 100.000 đến 300.000 franc/mỗi máy. Năm 1974 cả nước Pháp chỉ có 469 máy.

Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật và văn minh nhân loại, thẻ ngân hàng ngày càng thu hút sự chú ý nghiên cứu và ứng dụng của nhiều nước kể cả các nước đang phát triển.

## 2.2 Phân loại thẻ thanh toán

Để phân loại thẻ thanh toán ta có nhiều cách, tùy theo mỗi cách phân loại, thẻ có các tên gọi khác nhau. Sau đây là một số cách phân loại cơ bản:

- **Phân loại theo công nghệ sản xuất:**

- Thẻ từ: là thẻ mà mặt sau có băng từ, trên đó lưu trữ một số thông tin cơ bản của thẻ và chủ thẻ. Đây là một loại thẻ thông dụng và vẫn được ưa chuộng trên thế giới vì giá thành rẻ.
- Thẻ chip: là thẻ mà mặt trước thẻ có gắn một con chip điện tử, có khả năng lưu trữ nhiều thông tin hơn, và khó làm giả thẻ hơn.
- Thẻ tổng hợp: là loại thẻ vừa có băng từ vừa có chip điện tử, có thể sử dụng trên cả hai loại thiết bị, ngoài ra có thể lưu trữ thêm một số thông tin cá nhân khác.

- **Phân loại theo phạm vi lãnh thổ**

- Thẻ trong nước: Là thẻ được giới hạn trong phạm vi một quốc gia, do vậy đồng tiền giao dịch phải là đồng bản tệ của nước đó.
- Thẻ quốc tế: Đây là loại thẻ được chấp nhận trên toàn thế giới, sử dụng các ngoại tệ mạnh để thanh toán.

- **Phân loại theo chủ thẻ phát hành**

- Thẻ do Ngân hàng phát hành (Bank Card): Là loại thẻ do ngân hàng phát hành giúp cho khách hàng sử dụng một số tiền do Ngân hàng cấp tín dụng.

- Thẻ do tổ chức phi ngân hàng phát hành: Là các loại thẻ du lịch và giải trí do các tập đoàn kinh doanh lớn, các công ty xăng dầu lớn hoặc các cửa hiệu lớn... phát hành. Ví dụ như Diner's Club, Amex...

- **Phân loại theo tính chất thanh toán của Thẻ**

Có thể phân ra làm 2 loại chính: thẻ tín chấp và thẻ thế chấp.

- **Thẻ tín chấp (thẻ tín dụng):**

Thẻ tín dụng (Credit Card): là loại thẻ mà theo đó chủ thẻ được ứng trước một hạn mức tiêu dùng để sử dụng mà không phải trả tiền ngay, và thanh toán sau một kỳ hạn nhất định. Cũng từ đặc điểm trên mà người ta còn gọi thẻ tín dụng là thẻ ghi nợ hoãn hiệu (delayed debit card) hay trả chậm.

- **Thẻ thế chấp:**

Thẻ thế chấp còn có tên gọi là thẻ ghi nợ (Debit card). Thẻ ghi nợ là loại thẻ khi sử dụng để mua hàng hoá hay dịch vụ, giá trị những giao dịch đó sẽ được khấu trừ vào tài khoản của chủ thẻ. Thẻ ghi nợ còn được sử dụng để rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động.

Thẻ ghi nợ không có hạn mức tín dụng vì nó phụ thuộc vào số dư trên tài khoản của chủ thẻ.

Có hai loại thẻ ghi nợ cơ bản:

- Thẻ online: là loại thẻ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản chủ thẻ.
- Thẻ offline: là loại thẻ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ vào tài khoản chủ thẻ sau đó vài ngày.

- **Các cách phân loại khác**

- Thẻ ATM (Automatic Teller Machine) : ATM là ký hiệu viết tắt của máy rút tiền tự động, còn thẻ ATM chỉ dùng để rút tiền trên máy ATM.
- Thẻ đa năng: được phát triển bởi Ngân hàng Đông á và hệ thống VNBC (Vietnam Bank Card), bao gồm các tính chất của một thẻ tín dụng, thẻ thanh toán, thẻ ATM;

ngoài ra đặc điểm nổi bật của thẻ đa năng là khách hàng có thể nạp tiền trực tiếp tại các máy ATM.

- Thẻ liên kết: là sự phối hợp phát hành thẻ của Ngân hàng và một đối tác phi Ngân hàng, ví dụ như thẻ Đông Á- Manulife, thẻ đa năng Đông Á- Mai linh, đặc trưng của loại thẻ này là ngoài chức năng là thẻ Ngân hàng nó còn là thẻ thành viên, thẻ khách hàng thân thiết hoặc VIP của đơn vị liên kết.

### 2.3 Sơ lược về thị trường thẻ tại Việt Nam hiện nay

Hiện nay thị trường thẻ ngân hàng Việt Nam phát triển mạnh mẽ, nhiều ngân hàng đã phát hành các loại thẻ có độ bảo mật cao và cung cấp nhiều tiện ích cho khách hàng. Theo thống kê được công bố bởi Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam có khoảng 50 ngân hàng Việt Nam đang phát hành thẻ với hơn 200 thương hiệu thẻ khác nhau. Tuy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam những năm qua đã có nhiều chuyển biến tích cực nhưng đại đa số người dân vẫn có thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán vì tính đơn giản và thuận tiện của nó. Để giúp người dân có thể hiểu được lợi ích của việc thanh toán không dùng tiền mặt thì ngoài việc phát triển đa dạng các tiện ích và loại hình dịch vụ, các ngân hàng cần có những chương trình quảng bá sâu rộng đến người dân.

Bảng 1: Số lượng phát hành thẻ ghi nợ nội địa, số lượng máy ATM và máy POS qua các năm 2009 – 2011 (Nguồn: Ngân hàng Nhà nước)

Năm	2009	2010	2011	Tốc độ tăng 2010/2009	Tốc độ tăng 2011/2010
Số lượng thẻ phát hành Đvt: nghìn thẻ	17.000	28.500	37.000	68%	30%
Số lượng máy ATM Đvt: máy	10.000	11.000	12.500	10%	14%
Số lượng máy POS Đvt: máy	35.000	50.000	69.000	43%	38%



Nhìn chung cả ba chỉ số về số lượng phát hành thẻ ghi nợ nội địa, số lượng máy ATM và máy POS đều đạt tăng trưởng qua mỗi năm. Từ năm 2006 đến 2011 thị trường thẻ Việt Nam tăng trưởng gấp 8 lần, đạt khoảng 40 triệu thẻ. Trong tổng các loại thẻ do các tổ chức phát hành trong nước, chiếm đa số là thẻ ghi nợ nội địa với 93,87%, tiếp theo là thẻ ghi nợ quốc tế với 3,65%, thẻ tín dụng quốc tế chiếm 2,22% và thẻ tín dụng nội địa với 0,31%. Dịch vụ thẻ đã tạo ra kênh dẫn vốn quan trọng cho các ngân hàng với số dư tiền gửi không kỳ hạn. Ông Nicholas Chee – Phó tổng giám đốc kiêm Giám đốc khối kinh doanh tiêu dùng ngân hàng TMCP Phát triển Mê Kông (MDB) nhận định: “Thị trường thẻ Việt Nam có sự phát triển đáng ghi nhận cùng sự phát triển của ngân hàng bán lẻ, không những về số lượng mà còn về giải pháp dịch vụ gia tăng dùng trên thẻ”.

Tuy nhiên đi kèm với tiềm năng phát triển là những lo ngại về tỷ lệ gia tăng của nạn giả mạo giao dịch thẻ tại Việt Nam khiến nhiều khách hàng gần đây rất hoang mang về tính bảo mật của thẻ ghi nợ nội địa.

### **3. Tổng quan về ngân hàng Đông Á**

#### **3.1 Giới thiệu chung về ngân hàng Đông Á**

Ngân hàng TMCP Đông Á (DongA Bank) là một trong những ngân hàng cổ phần đầu tiên của Việt Nam, được thành lập trong bối cảnh nền kinh tế nước nhà còn gặp nhiều khó khăn. Qua hơn 20 năm hoạt động, DongA Bank đã khẳng định là một trong những ngân hàng cổ phần phát triển hàng đầu của Việt Nam, đặc biệt dẫn đầu về phát triển dịch vụ thẻ.

Chính thức đi vào hoạt động vào ngày 1/7/1992, với số vốn điều lệ ban đầu 20 tỷ đồng, 56 cán bộ nhân viên và 3 phòng ban nghiệp vụ. Tính đến năm 2011 DongA Bank đạt được một số thành tựu đáng kể như:

- Vốn điều lệ tăng 225 lần, từ 20 tỷ đồng lên 4.500 tỷ đồng.
- Tổng tài sản là 64.548 tỷ đồng.

- 32 phòng ban thuộc hội sở và các trung tâm cùng với 3 công ty thành viên và 240 chi nhánh, phòng giao dịch, trung tâm giao dịch 24h trên toàn quốc.
- Nhân sự tăng 7.800%, từ 56 người lên 4368 người.
- Sở hữu gần 6 triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

### 3.1.1 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi

Tầm nhìn: Tập đoàn Tài chính Ngân hàng hàng đầu Việt Nam – Vươn ra quốc tế, được khách hàng mến yêu, tín nhiệm và giới thiệu.

Sứ mệnh: Bằng trách nhiệm, niềm đam mê và trí tuệ, chúng ta cùng nhau kiến tạo nên những điều kiện hợp tác hấp dẫn khách hàng, đối tác, cổ đông, cộng sự và cộng đồng.

Giá trị cốt lõi: Niềm tin – Trách nhiệm – Đoàn kết – Nhân văn – Tuân thủ - Nghiêm chỉnh – Đồng hành – Sáng tạo.

### 3.1.2 Các kênh giao dịch

- Ngân hàng Đông Á truyền thống: hệ thống 240 điểm giao dịch trên 50 tỉnh thành.
- Ngân hàng Đông Á tự động: hệ thống hơn 1.500 máy ATM.
- Ngân hàng Đông Á điện tử: DongA eBanking với 4 phương thức SMS Banking, Mobile Banking, Phone Banking và Internet Banking.

### 3.1.3 Các cổ đông pháp nhân lớn

- Văn phòng Thành ủy TP.HCM: 6,87% vốn điều lệ (VĐL)
- Công ty Cổ phần Vàng bạc Đá quý Phú Nhuận (PNJ): 7,7% VĐL.
- Công ty CP Vốn An Bình: 6,02% VĐL.
- CTCP Sơn Trà Điện Ngọc: 3,62% VĐL.
- Công ty TNHH MTV Du lịch Thương mại Kỳ Hòa: 3,55% VĐL.
- Công ty TNHH Ninh Thịnh: 3,40% VĐL.
- Công ty TNHH MTV XD và KD Nhà Phú Nhuận: 2,38% VĐL.

### 3.1.4 Công ty thành viên

- Công ty Kiều hối Đông Á (DongA Money Transfer).
- Công ty Chứng khoán Đông Á (DongA Securities).
- Công ty Quản lý Quỹ đầu tư chứng khoán Đông Á (DongA Capital).

### 3.1.5 Các giải thưởng đạt được

- **Năm 2011:**

- Giải thưởng đơn vị hợp tác triển khai Marketing tốt nhất năm 2011 (Best Agent for Co-op Marketing Initiatives).
- Giải thưởng Đơn vị ứng dụng Công nghệ thông tin – Truyền thông tiêu biểu.
- Giải thưởng Dịch vụ Ngân hàng tiết kiệm, cho vay, thẻ ATM tốt nhất.
- Giải thưởng Sao vàng Đất Việt.
- Giải thưởng Tỷ lệ công điện đạt chuẩn STP (Straight – Through – Processing).
- Giải thưởng thương hiệu mạnh Việt Nam.

- **Năm 2010:**

- Giải thưởng Tỷ lệ công điện đạt chuẩn STP (Straight – Through – Processing).
- Doanh nghiệp Việt Nam Vàng 2010.
- Sao Vàng Đất Việt 2003, 2005, 2007, 2008, 2010.
- Thương hiệu Nổi tiếng Quốc gia 2010.
- Thương hiệu Việt yêu thích nhất 2010.
- Kỷ lục Việt Nam – Máy bán hàng đầu tiên tại Việt Nam.
- Thương hiệu mạnh Việt Nam 2008. 2009. 2010.
- Top 500 thương hiệu Việt 2010.
- Website và Dịch vụ Thương mại Điện tử được người tiêu dùng ưa thích nhất.
- Giải thưởng “Doanh nghiệp ứng dụng Công nghệ thông tin – Truyền thông” tiêu biểu 2008, 2010.
- Đơn vị chuyển tiền tiên phong nhất năm 2010 – Kiều Hối Đông Á.

• **Từ năm 2006 – 2009:**

- Doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thông tin tiêu biểu – 2009.
- Cúp Vàng thương hiệu Việt lần 6 – 2009.
- Giải thưởng Thương hiệu Vàng, Logo và Slogan ấn tượng – 2009.
- Thương hiệu chứng khoán chưa niêm yết – 2009.
- Chứng nhận chất lượng Thanh toán quốc tế xuất sắc – 2008.
- Danh hiệu “Dịch vụ ngân hàng bán lẻ được hài lòng nhất” – 2008.
- Top 10 ngân hàng được hài lòng nhất – 2008.
- Doanh nghiệp ứng dụng Công nghệ thông tin tiêu biểu – 2008.
- Chứng nhận Ngân hàng có hệ thống máy ATM lưu động đầu tiên tại Việt Nam – 2008.
- Chứng nhận “Kỷ lục Việt Nam” – Máy ATM TK21 – nhận và đổi tiền trực tiếp qua máy ATM – 2007.
- Chứng nhận chất lượng Thanh toán quốc tế xuất sắc – 2006, 2007.
- Giải thưởng Thương hiệu Việt Nam nổi tiếng nhất ngành Ngân hàng – Tài chính – Bảo hiểm – 2006.
- Top 200: Chiến lược công nghiệp của các doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam theo bình chọn của Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc (UNDP).
- Chứng nhận xuất sắc về Chất lượng vượt trội của hoạt động Thanh toán quốc tế do Standard Chartered Bank, Citibank, American Express Bank, Wachovia Bank và Bank of New York trao tặng.
- Giải thưởng SMART50 dành cho 50 doanh nghiệp hàng đầu của châu Á ứng dụng thành công IT vào công việc kinh doanh do Tạp chí công nghệ thông tin hàng đầu Châu Á Zdnet trao tặng.
- Cúp vàng Thương hiệu Nhân hiệu do Hiệp hội Nghiên cứu Đông Nam Á trao.

### 3.2 Quá trình hình thành và phát triển

- **Năm 1992**

Ngày 1/7/1992 DongA Bank được thành lập và chính thức đi vào hoạt động tại trụ sở đầu tiên ở số 60 – 62 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, quận Phú Nhuận, Tp.HCM với vốn điều lệ 20 tỷ đồng, với 56 cán bộ công nhân viên và 3 phòng ban nghiệp vụ gồm Tín dụng, Ngân quỹ và Kinh doanh.

- **Năm 1993**

Thành lập 3 chi nhánh đầu tiên tại Tp.HCM và Hà Nội. Chính thức triển khai sản phẩm dịch vụ mang tính mới mẻ trên thị trường như dịch vụ thanh toán quốc tế, chuyển tiền nhanh và chi lương hộ và là ngân hàng đầu tiên thực hiện tín dụng trả góp chợ.

- **Năm 1994**

Vốn điều lệ tăng lên 30 tỷ đồng. DongA Bank thành lập chi bộ Đảng, Công đoàn và đoàn Thanh Niên.

- **Năm 1995**

Vốn điều lệ tăng lên 49,6 tỷ đồng. DongA Bank là đối tác duy nhất nhận vốn ủy thác từ Tổ chức Hợp tác Quốc tế của Thụy Điển (SIDA) để tài trợ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam với tổng số vốn là 1 triệu USD.

- **Năm 1998**

Là một trong hai ngân hàng cổ phần đầu tiên tại Việt Nam nhận vốn tài trợ từ Quỹ Phát triển Nông thôn (RDF) của Ngân hàng Thế giới.

- **Năm 2000**

Vốn điều lệ tăng lên 97,4 tỷ đồng. Tháng 9/2000, DongA Bank trở thành thành viên chính thức của Mạng thanh toán toàn cầu (SWIFT).

- **Năm 2001**

Vốn điều lệ tăng lên 120 tỷ đồng. Thành lập Công ty TNHH Kiều hồi Đông Á. Thành lập Chi nhánh An Giang trên cơ sở mua lại Ngân hàng TMCP Tứ Giác Long Xuyên, gips phần hỗ trợ chính sách của Ngân hàng Nhà nước trong việc tái cấu trúc hệ thống ngân hàng Việt Nam. Xây dựng và áp dụng thành công Hệ thống Quản lý Chất lượng ISO 9001:2000 vào hoạt động ngân hàng.

- **Năm 2002**

Vốn điều lệ tăng mạnh lên 200 tỷ đồng. Đây là năm đánh dấu việc tham gia vào hoạt động thể thao với việc nhận chuyển giao đội bóng Công an TP.HCM, lập Công ty Cổ phần Thể thao Đông Á (CLB Bóng đá Ngân hàng Đông Á). Bên cạnh đó, ngân hàng thành lập Trung tâm Thẻ DongA Bank và chính thức phát hành Thẻ Đông Á đầu tiên. Là một trong hai ngân hàng cổ phần nhận vốn ủy thác từ Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC) để tài trợ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- **Năm 2003**

Khởi động Dự án Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng. Hợp tác với Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) để bảo lãnh tín dụng cho khách hàng của DongA Bank.

- **Năm 2004**

Vốn điều lệ tăng lên 350 tỷ đồng. Tháng 01/2004, DongA Bank triển khai hệ thống ATM và dịch vụ thanh toán tiền tự động qua ATM. Tháng 07/2004, sáp nhập Ngân hàng Nông thôn Tân Hiệp vào DongA Bank và thành lập chi nhánh Kiên Giang. Tháng 10/2004, DongA Bank là một trong những ngân hàng đầu tiên phát triển và triển khai dịch vụ thanh toán tự động qua Thẻ Đông Á.

- **Năm 2005**

Vốn điều lệ tiếp tục tăng mạnh lên 500 tỷ đồng. Tháng 01/2005, sáng lập Hệ thống VietNam Bank Card (VNBC) kết nối hệ thống thẻ giữa các ngân hàng. Tháng 10/2005,

hệ thống VNBC chính thức kết nối thành công với Tập đoàn China Union Pay (Trung Quốc). Và tổng số cán bộ nhân viên là 1.053 người.

- **Năm 2006**

Tháng 04/2006, chính thức công bố triển khai thành công Giai đoạn 1 Dự án Hiện đại hóa ngân hàng, ứng dụng Corebanking thực hiện giao dịch online trên toàn hệ thống DongA Bank và tiếp tục triển khai Giai đoạn 2. Đây là bước ngoặt hoạt động để cả hệ thống có thể kết nối, ngân hàng có thể kiểm soát được hoạt động tốt hơn, hạn chế rủi ro đến mức thấp nhất.

Tháng 07/2006, khánh thành tòa nhà hội sở và nhận chứng nhận ZDNet 50, một trong 50 doanh nghiệp Châu Á ứng dụng thành công công nghệ thông tin vào hoạt động doanh nghiệp do Tạp chí công nghệ thông tin hàng đầu ZDNet trao, chính thức ra mắt Trung tâm giao dịch tự động 24/24.

Tháng 08/2006, triển khai kênh giao dịch “DongA Bank Điện tử” và trở thành thành viên của tổ chức thẻ VISA.

Tháng 09/2006, DongA Bank và Citibank ký kết ghi nhớ hợp tác chiến lược.

Công ty Kiều hồi Đông Á giữ vững vị trí thanh toán dẫn đầu 7 năm liền.

Mạng lưới hoạt động gồm 69 chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc, đồng thời triển khai thêm 2 kênh giao dịch là Ngân hàng Đông Á tự động và Ngân hàng Đông Á điện tử.

Trong năm này, DongA Bank đạt con số 1 triệu khách hàng sử dụng thẻ đa năng chỉ sau 3 năm phát hành thẻ, là ngân hàng thương mại cổ phần dẫn đầu về tốc độ phát triển dịch vụ thẻ, ATM tại Việt Nam.

- **Năm 2007**

Ngày 07/07/2007 DongA Bank thay đổi logo.

Ngày 15/08/2007, DongA Bank được chứng nhận đã chế tạo thành công máy ATM đầu tiên tại Việt Nam có chức năng nhận và đổi tiền trực tiếp qua máy.

- **Năm 2008**

Tháng 04/2008, ra mắt Vàng miếng Phượng Hoàng PNJ – DongA Bank.

Ngày 08/08/2008, phát hành thẻ tín dụng, chính thức kết nối hệ thống thẻ Đông Á với hệ thống thẻ thế giới thông qua VISA.

DongA Bank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam sở hữu máy ATM nhận tiền mặt trực tiếp hiện đại nhất với tính năng nhận 100 tờ với nhiều mệnh giá khác nhau trong một lần gửi. Có mặt trên cả nước với 182 điểm giao dịch và hơn 800 máy ATM với số lượng khách hàng đạt 2,5 triệu.

- **Năm 2009**

DongA Bank tăng vốn điều lệ lên 3.400 tỉ đồng. Số lượng khách hàng đạt 4 triệu.

Chính thức kết nối 3 hệ thống liên minh thẻ VNBC, Smartlink và Banknetvn. Bên cạnh đó, ngân hàng triển khai thêm nhiều sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu khách hàng như Vay 24 phút, phủ sóng 1km, chi lương điện tử, đẩy mạnh dịch vụ thanh toán hóa đơn...

- **Năm 2010**

Vốn điều lệ tăng lên 4.500 tỉ đồng. Triển khai phương thức giao dịch mới qua Phone Banking – hệ thống trả lời tự động 24/24, hỗ trợ khách hàng giao dịch thuận tiện và dễ dàng hơn bằng điện thoại cố định.

- **Năm 2011**

Nhân dịp sinh nhật lần thứ 19, DongA Bank chính thức giới thiệu định vị thương hiệu mới “Ngân hàng trách nhiệm, ngân hàng của những trái tim”. Bên cạnh đó, tiến hành



công bố thông điệp mới cho Giá trị cốt lõi, Tầm nhìn và Sứ mệnh áp dụng cho giai đoạn 2011 – 2030.

Đặc biệt, tháng 3/2011 DongA Bank khai trương 2 quầy giao dịch kiều hối Đông Á – MoneyGram đầu tiên tại Việt Nam được đầu tư theo chuẩn quốc tế, nhằm cung cấp cho người nhận tiền kiều hối dịch vụ tốt nhất và hoàn hảo nhất.

### 3.3 Giới thiệu thẻ Đông Á

#### 3.3.1 Thẻ đa năng Đông Á

Thẻ đa năng Đông Á với slogan “Không chỉ để rút tiền” mang lại cho khách hàng nhiều tiện ích nhất trên thị trường thẻ hiện nay. Thẻ đa năng Đông Á sẽ được giới thiệu chi tiết hơn tại mục 4. *Thẻ đa năng tại ngân hàng Đông Á.*

#### 3.3.2 Thẻ liên kết sinh viên

- Tiện ích
  - Mang đầy đủ tính năng và tiện ích của thẻ Đa năng Đông Á.
  - Ứng dụng công nghệ thẻ từ vào quản lý sinh viên như: Quản lý ra vào thư viện, ra vào phòng máy vi tính, thanh toán học phí, học bổng của sinh viên qua thẻ...
- Điều khoản sử dụng:
  - Thời hạn sử dụng là thời gian theo học tại trường còn lại của chủ thẻ.
  - Danh sách các trường được cập nhật trên website [www.dongabank.com.vn](http://www.dongabank.com.vn)



Hình 1: Thẻ liên kết sinh viên (Nguồn: [www.dongabank.com.vn](http://www.dongabank.com.vn))

### 3.3.3 Thẻ Đa năng Chứng khoán

- Tiện ích
  - Mang đầy đủ tính năng và tiện ích của thẻ Đa năng Đông Á.
  - Miễn phí dịch vụ xem hoặc in sao kê tại quầy giao dịch DAB tại các công ty chứng khoán.
  - Miễn phí dịch vụ thanh toán tiền mua/ bán/ đặt cọc/ nhận cổ tức,... chứng khoán.
  - Được sử dụng sản phẩm “Bán chứng khoán – Lấy tiền ngay” giữa DongA Bank phối hợp triển khai với các công ty chứng khoán.
  - Được thực hiện các giao dịch chứng khoán online như: mua bán chứng khoán, đặt cọc, chi trả cổ tức,... của các công ty chứng khoán liên kết với DongA Bank.
- Biểu phí:
  - Miễn phí phát hành thẻ lần đầu.
  - Miễn phí thường niên năm đầu tiên.
  - Phí thường niên từ năm thứ 3: 50.000đ/năm.
  - Miễn phí các dịch vụ giao tăng tại quầy giao dịch DongA Bank đặt tại các công ty chứng khoán.



Hình 2: Thẻ đa năng Chứng khoán (Nguồn: [www.dongabank.com.vn](http://www.dongabank.com.vn))

### 3.3.4 Thẻ tín dụng Visa DongA Bank

- Tiềm ích:
  - Với tính năng thanh toán trực tiếp trên phạm vi toàn cầu và qua hình thức giao dịch trực tuyến trên Internet.
  - Hạn mức tín dụng lên đến 150 triệu đồng đối với Thẻ Vàng (Gold) và 70 triệu đồng đối với Thẻ Chuẩn (Classic).
  - Hoàn toàn tín chấp, không cần ký quỹ hay tài sản đảm bảo.
  - Mua trước, trả sau, tận hưởng thời hạn ưu đãi miễn lãi lên đến 45 ngày.
  - Thỏa sức mua sắm tại hơn 25 triệu điểm thanh toán tại Việt Nam và trên toàn thế giới bằng mọi loại tiền tệ.
  - Mua hàng thuận tiện và nhanh chóng qua điện thoại, Internet.
  - Rút tiền mặt tại 1 triệu máy ATM tại Việt Nam và trên thế giới.
  - An toàn trong thanh toán, không cần mang theo tiền mặt.
  - Dễ dàng theo dõi và quản lý hiệu quả việc chi tiêu của bản thân và người thân trong trường hợp phát hành thẻ phụ,
  - Là công cụ dự phòng tài chính khi đột xuất/khó khăn.
- Phí sử dụng:
  - Miễn phí phát hành thẻ.
  - Phí thường niên: đối với thẻ Chuẩn là 200.000đ/thẻ/năm, đối với thẻ Vàng là 300.000đ/thẻ/năm.



Hình 3: Thẻ Visa DongA Bank (Nguồn: [www.dongabank.com.vn](http://www.dongabank.com.vn))

Ngoài ra còn có các loại thẻ khác như: thẻ Bác sĩ, thẻ Mua sắm, thẻ Nhà giáo...

### 3.4 Công nghệ sử dụng của DAB

Ngành ngân hàng Việt Nam đang trong giai đoạn phát triển và cạnh tranh khốc liệt, cùng với sự hiện diện ngày càng nhiều định chế tài chính quốc tế lớn với công nghệ và năng lực quản trị tiên tiến, hiện đại. Để tồn tại và cạnh tranh được ngay trên thị trường nội địa, các ngân hàng thương mại trong nước đã không ngừng gia tăng chất lượng sản phẩm, dịch vụ, cải tiến công nghệ kỹ thuật. Và việc lựa chọn công nghệ phù hợp là điều không dễ dàng đối với toàn hệ thống ngân hàng nói chung và Đông Á nói riêng. Đông Á đã mạnh dạn đầu tư mạnh đưa công nghệ hiện đại hàng đầu vào hoạt động. Kể từ năm 2005, DongA Bank đã vận hành thành công công nghệ thẻ với hệ thống máy ATM hiện đại. Đến đầu năm 2006, DongA Bank chính thức chuyển sang hệ điều hành FLEXCUBE – công nghệ đã được tập đoàn Citi Bank ứng dụng tại nhiều ngân hàng trên toàn cầu, được cung cấp bởi tập đoàn I-Flex của Ấn Độ. Với công nghệ này DongA Bank có khả năng xử lý giao dịch với số lượng cao, nhanh chóng, bất kỳ thời gian nào với hệ thống trực tuyến 24 giờ/ngày trong suốt 7 ngày/tuần.

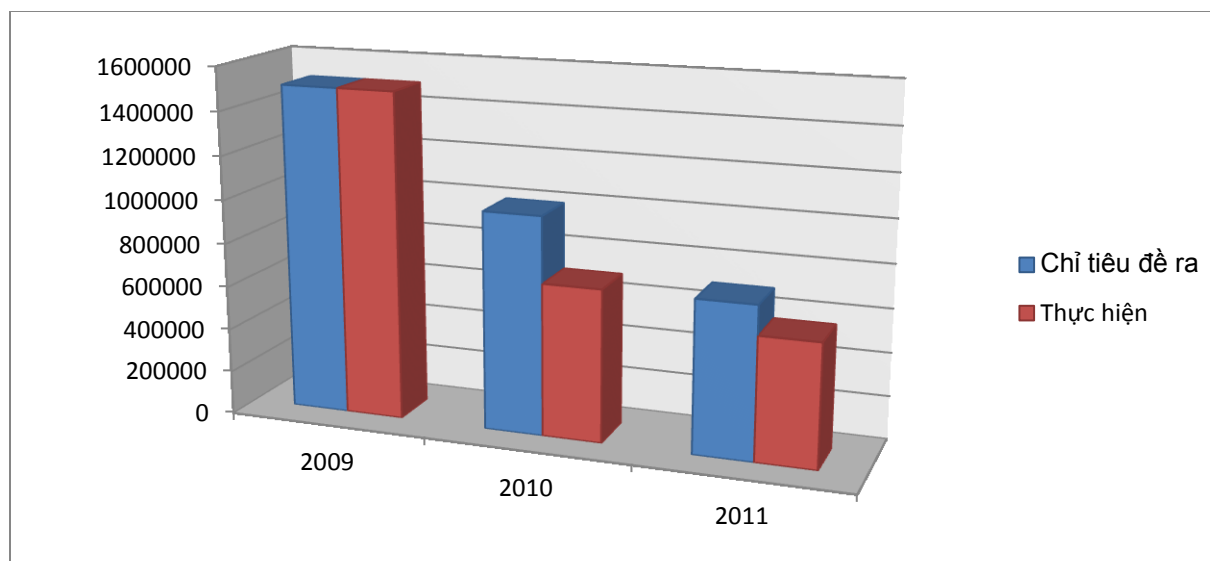
## 4. Thẻ đa năng tại ngân hàng Đông Á

### 4.1 Tình hình phát hành thẻ

- Số lượng thẻ đa năng được phát hành

Bảng 2: Số lượng phát hành thẻ đa năng tại Ngân hàng Đông Á (Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng Đông Á). Đvt: Thẻ

	2009	2010	2011
Chi tiêu đề ra	1.500.000	1.000.000	700.000
Thực hiện	1.483.993	698.534	566.200



Hình 4: Số lượng phát hành thẻ đa năng tại Ngân hàng Đông Á

Nhìn chung qua ba năm, số lượng thẻ phát hành giảm đi mạnh. Từ năm 2009 giảm 800.000 thẻ so với năm 2010 tương đương 53% và từ năm 2010 giảm 133800 thẻ so với năm 2011 tương đương 19%. Lý do là ngày càng có nhiều ngân hàng cạnh tranh tập trung phát triển dịch vụ thẻ với những chương trình ưu đãi, khuyến mãi để thu hút khách hàng dẫn đến thị phần thẻ phân hóa đều hơn. Sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng phần nào khiến cho tình trạng thẻ đang đi trên đà bão hòa cũng góp phần khiến nhu cầu mở thẻ của khách hàng giảm đi. Bên cạnh đó cũng cần xét đến các chính sách marketing của DongA Bank. Chi phí về quảng cáo, tiếp thị, khuyến mãi và tiếp tân của năm 2010 là 61.656 triệu đồng, qua năm 2011 là 34.135 triệu đồng giảm 80% so với năm 2010 (Nguồn: Báo cáo kiểm toán độc lập Ngân hàng Đông Á năm 201). Điều này sẽ làm giảm cơ hội khách hàng biết đến thẻ đa năng từ đó mất đi một lượng khách hàng tiềm năng. Tuy nhiên, phân tích từng năm ta sẽ thấy những kết quả và thành tựu nhất định mà DongA Bank đạt được. Với các chương trình nhằm tập trung phát triển thẻ như “100% khách hàng tiết kiệm có thể” và “Phủ sóng 1 KM” góp phần giúp đạt kế hoạch đề ra, nâng tổng số phát hành thẻ trong năm đạt 1.5 triệu và tăng 96% so với năm 2008. Đến hết năm 2010, toàn thị trường Việt Nam đã phát hành 31.7 triệu thẻ, trong đó có 28.5 triệu thẻ nội địa. Tại năm này, DongA Bank đã phát triển gần 700.000 thẻ nâng tổng số thẻ lên

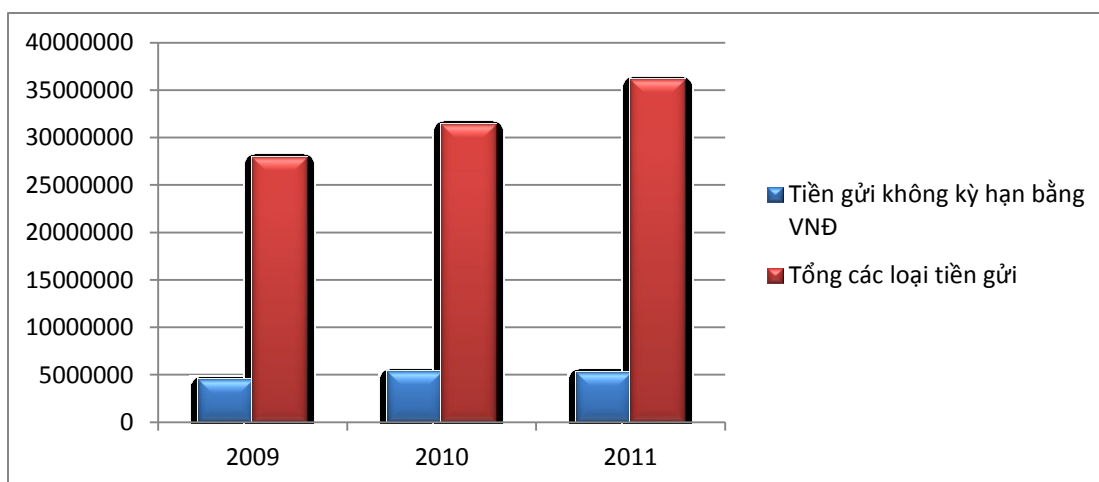
đến hơn 5 triệu và chiếm 11.69% thị phần toàn ngành, đứng thứ ba trong số những ngân hàng phát hành thẻ nội địa tại Việt Nam. Và tính đến nay, DongA Bank đã trở thành ngân hàng có số lượng thẻ phát hành đạt kỷ lục trong hệ thống ngân hàng thương mại với 6 triệu thẻ.

- **Huy động vốn từ thẻ**

Vì đây là dịch vụ thẻ thanh toán nên ta chỉ xét tiền gửi không kỳ hạn bằng VNĐ.

Bảng 3: Tình hình tiền gửi không kỳ hạn bằng VNĐ từ năm 2009 – 2011 (Nguồn: Báo cáo kiểm toán độc lập Ngân hàng Đông Á). Đvt: triệu VNĐ

Năm	2009	2010	2011	Tốc độ tăng 2009/2010	Tốc độ tăng 2010/2011
Tiền gửi không kỳ hạn bằng VNĐ	4.491.106	5.360.721	5.303.347	+19%	-7%
Tổng các loại tiền gửi	27.973.540	31.417.279	36.086.341	+12%	+14%
Tiền gửi không kỳ hạn VNĐ/Tổng các loại tiền gửi	16%	17%	14%	-	-



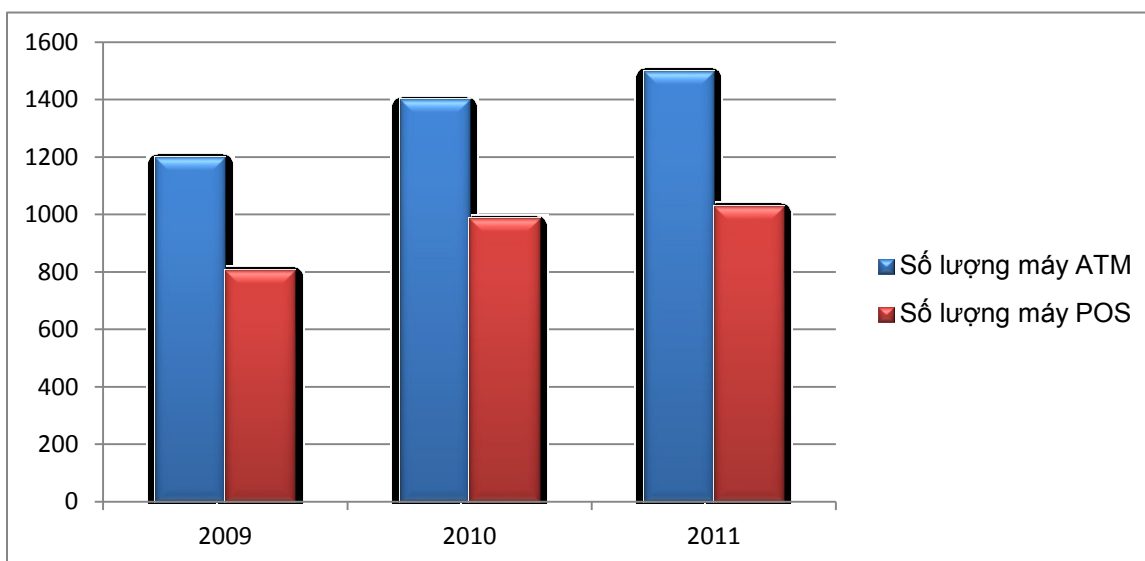
Hình 5: Tình hình tiền gửi không kỳ hạn bằng VNĐ từ năm 2009 – 2011

Tiền gửi không kỳ hạn bằng VNĐ đứng thứ hai về tỷ trọng trong tổng các loại tiền gửi, chỉ sau tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn bằng VNĐ. Tuy không phải là con số cao - chỉ từ khoảng 14% đến 17% qua các năm 2009 – 2011 nhưng đã góp phần tăng tổng số vốn huy động nhằm đầu tư, cho vay,... đem lại lợi nhuận cho ngân hàng. Bên cạnh đó mặc dù số lượng phát hành thêm thẻ từ năm 2009 đến năm 2011 ở phần trên có giảm mạnh nhưng tiền gửi không kỳ hạn bằng VNĐ tăng 812.241 triệu đồng, đây là dấu hiệu đáng mừng vì khả năng gia tăng của các thẻ được sử dụng “thực”.

- **Số lượng máy ATM/POS**

Bảng 4: Số lượng máy ATM và máy POS của ngân hàng Đông Á 2009 – 2011 (Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng Đông Á). Đvt: máy

Năm	2009	2010	2011	Tốc độ tăng 2009/2010	Tốc độ tăng 2010/2011
Số lượng máy ATM	1200	1400	1500	+ 17%	+ 7%
Số lượng máy POS	807	986	1029	+ 22%	+ 4%



Hình 6: Số lượng máy ATM và máy POS của ngân hàng Đông Á 2009 – 2011

Được xem là ngân hàng đi tiên phong trong lĩnh vực công nghệ, trong suốt thời gian qua, thế mạnh công nghệ thông tin DAB chính là khả năng kết nối ổn định trong mạng lưới nhằm đảm bảo thực hiện các giao dịch trên hệ thống thông qua Core banking và đảm bảo tối đa (hơn 99%) các giao dịch online trên máy ATM được kết nối trực tiếp với hệ thống máy chủ. DongA Bank sở hữu các máy ATM nhiều tính năng hiện đại nhất Việt Nam hiện nay, tiêu biểu là Gold ATM và TK21 - máy ATM với tính năng nhận tiền trực tiếp vào máy và báo có trong vòng 24 giờ vào tài khoản thẻ khách hàng. Đặc biệt, máy ATM TK21 có thể hoàn trả các tờ tiền không đủ tiêu chuẩn lưu thông hay hoàn trả tiền thừa khi khách hàng mua thẻ điện thoại trả trước. Điều này đã mang lại sự thuận tiện và hài lòng cho khách hàng sử dụng, giúp thẻ DAB thu hút được khách hàng. Và đó càng là động lực cho DAB tập trung đầu tư kinh phí để trang bị các máy ATM phục vụ khách hàng. Cho đến cuối năm 2009, số lượng máy ATM của ngân hàng đạt 1200 máy, đứng thứ 3 về số lượng máy ATM sau ngân hàng Vietcombank và Agribank. Tuy vậy số lượng thẻ phát hành thêm trong năm này lên đến 1.5 triệu thẻ nên phần nào ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách hàng do số máy ATM không đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng. Do đó, năm 2010 đã lắp đặt thêm khoảng 200 máy, nâng tổng số lên 1400 máy ATM, tăng 17% số với năm 2009. Và để tiếp tục duy trì tốc độ trên, đến cuối năm 2011 đã có 1500 máy ATM được lắp đặt nhằm tăng sức cạnh tranh và phục vụ khách hàng tốt hơn, tăng 7% so với năm 2010. Ngày nay mặc dù có càng nhiều thương hiệu thẻ của các ngân hàng cạnh tranh nhưng thẻ đa năng vẫn là một trong những lựa chọn hàng đầu. Và DongA Bank tự hào với “Hiện đại hóa ngân hàng bằng trí tuệ Việt Nam”.

Bên cạnh những tính năng nổi trội của máy ATM như có thể gửi tiền trực tiếp vào máy, thấu chi, phát ra giọng nói để hướng dẫn khách hàng sử dụng hỗ trợ cho người khiếm thị,... thì máy POS của DongA Bank có thể dùng thẻ để rút tiền mặt. Năm 2010, tổng số máy POS là 986 tăng 22% so với năm 2009, và đến năm 2011 là 1029 máy.

DongA Bank luôn tìm cách phục vụ khách hàng tốt nhất, đáp ứng nhu cầu của khách hàng với các chính sách mở rộng, hoàn thiện và hiện đại hóa hệ thống ATM/POS. DongA Bank đã thành lập hệ thống Vietnam Bankcard (VNBC) và kết nối với Smartlink và

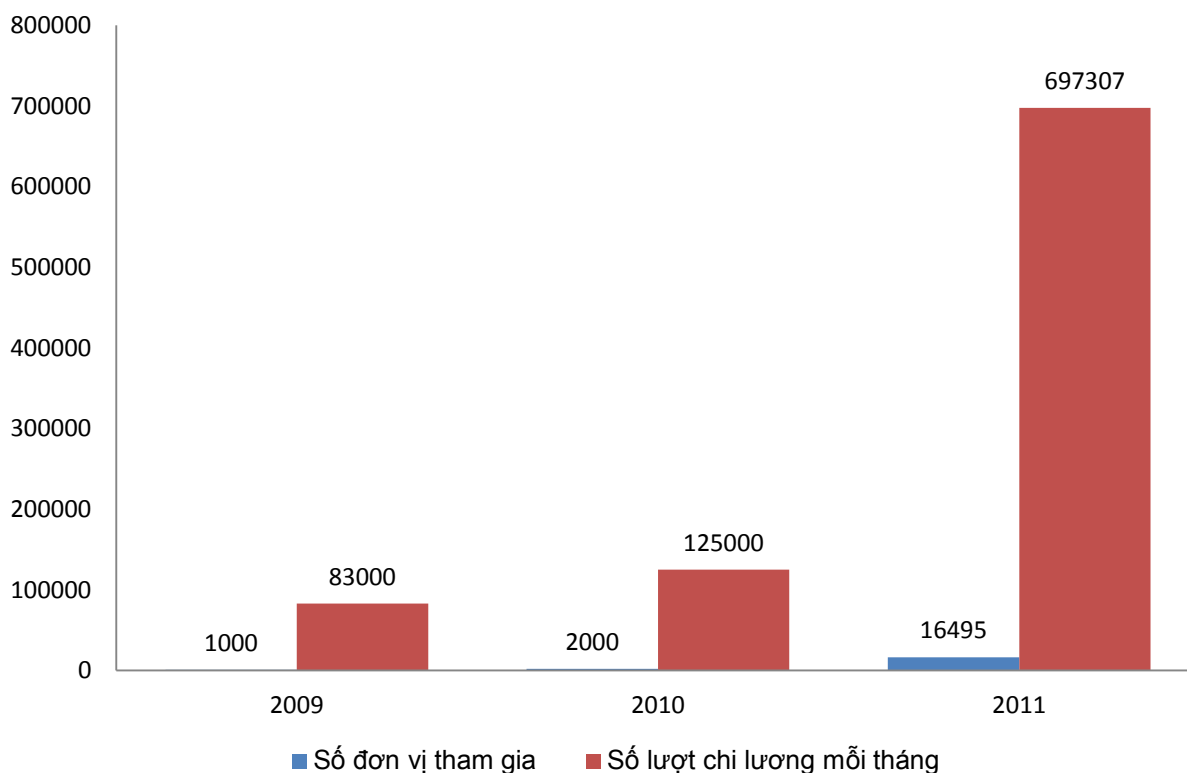


Banknetvn, hình thành một mạng lưới thanh toán gồm 42 ngân hàng thành viên, hơn 8.000 máy ATM, chiếm 90% tổng số máy ATM hiện có tại thị trường. Điều này đã đem đến sự linh hoạt tối đa cho khách hàng khi có thể sử dụng máy ATM của các ngân hàng thành viên để giao dịch với phí và hạn mức khác nhau tùy ngân hàng.

- **Chi lương điện tử**

Bảng 5: Tình hình thanh toán lương qua thẻ tại DongA Bank (Nguồn: Báo cáo thường niên). Đvt: lượt

	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Tốc độ tăng 2010/2009	Tốc độ tăng 2011/2010
Số đơn vị tham gia	1000	2000	16495	+100%	+724%
Số lượt chi lương mỗi tháng	83000	125000	697307	+51%	+458%



Hình 7: Tình hình thanh toán lương qua thẻ tại DongA Bank

DongA Bank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam cung cấp dịch vụ chi lương điện tử và số ngân hàng hiện nay có hoạt động này cũng còn hạn chế. Với ứng dụng chi lương “E-payroll” các công ty có thể thực hiện việc chi lương qua thẻ đa năng. Sử dụng dịch vụ này các doanh nghiệp hoàn toàn chủ động chi lương cho cán bộ nhân viên mà không cần đến ngân hàng, thao tác vô cùng đơn giản và thời gian thực hiện nhanh chóng. Dịch vụ này đảm bảo cao nhất bí mật lương của đơn vị, chỉ có nhân sự được cấp quyền tạo và quyền duyệt bằng lương của doanh nghiệp mới biết thông tin lương của cán bộ nhân viên, giúp hạn chế tối đa khả năng lộ thông tin lương ra bên ngoài.

Tuy tiền mặt vẫn còn là phương tiện thanh toán chiếm tỷ trọng lớn nhưng trong những năm gần đây hoạt động trả lương qua thẻ đã dần trở nên phổ biến. Để giúp việc này thực được đồng bộ và rộng rãi hơn Thủ tướng chính phủ đã ban hành Chỉ thị 20/2007/CT-TTg nhằm phát triển hoạt động trả lương qua tài khoản với mục đích giảm tỷ trọng thanh toán dùng tiền mặt của toàn xã hội. Một số Bộ, Ngành trung ương và các doanh nghiệp tại các thành phố lớn đã đi tiên phong như: Văn phòng Chủ tịch nước, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bộ Tài chính, Bộ Tư pháp, Kho bạc Nhà nước Trung ương, các công ty, trường học, bệnh viện tại Hà Nội, Tp.HCM, Đà Nẵng,...

Qua bảng số liệu ta thấy, hoạt động thanh toán lương qua thẻ năm 2009 còn khá hạn chế với 1000 đơn vị nhưng sang năm 2010 đã tăng 100% về số lượng đơn vị tham gia. Điều đó cho thấy hoạt động không còn xa lạ, các tiện lợi đã thu hút được nhiều doanh nghiệp tham gia. Kết quả rất đáng ghi nhận là năm 2011 đã có thêm hơn 14 nghìn đơn vị tham gia, nâng tổng số doanh nghiệp sử dụng dịch vụ này là 16.495 với 697307 lượt chi lương mỗi tháng, tăng 724% so với năm 2010. Để đạt được kết quả này, DongA Bank đã áp dụng nhiều chương trình khuyến mãi như miễn phí thường niên năm đầu tiên và giảm phí 2 năm tiếp theo. Tuy lợi nhuận từ mức phí là không nhiều nhưng qua đó là tăng số lượng thẻ phát hành và thu hút được nhiều khách hàng hơn.

## 4.2 Quy trình phát hành thẻ



Hình 8: Quy trình phát hành thẻ đa năng tại DongA Bank

- Khách hàng có nhu cầu làm thẻ sẽ liên hệ các chi nhánh hay phòng giao dịch (PGD) của DongA Bank và làm thủ tục mở thẻ bằng cách điền thông tin vào mẫu đơn mở thẻ.
- Chi nhánh/PGD sẽ tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ làm thẻ, tạo tài khoản và chuyển hồ sơ về Trung tâm thẻ (TTT) tại khu vực HCM hay các chi nhánh lớn tại tỉnh phát hành.
- Sau khi TTT phát hành thẻ, sẽ chuyển thẻ lại cho Chi nhánh/PGD.
- Chi nhánh/PGD bảo quản và làm thủ tục bàn giao lại cho chủ thẻ.

### Lưu ý:

Khi tiếp nhận đơn mở thẻ từ phía khách hàng, với số CMND hay Passport giao dịch viên sẽ kiểm tra được khách hàng đã từng mở thẻ chưa. Nếu:

- Đây là lần đầu tiên thì giao dịch viên sẽ làm đúng thủ tục mở thẻ và gửi giấy hẹn đến khách hàng.
- Khách hàng đã từng có thẻ thì giao dịch viên sẽ thông báo các thông tin về thời gian, địa điểm mà khách hàng đã mở và hướng dẫn làm thủ tục thay thế thẻ. Tương tự như trên, giao dịch viên cũng sẽ gửi giấy hẹn để khách hàng đến nhận thẻ.

Khi đến mở thẻ khách hàng cần mang:

- Hình 3x4 hoặc 4x6. Nếu khách hàng quên mang theo có thể bổ sung khi lấy đến nhận thẻ.

- Bản sao CMND hoặc CMND Quân đội hoặc Passport không cần công chứng nhưng quan trọng là có bản chính để đối chiếu.

### 4.3 Đặc điểm thẻ

Kể từ ngày 10/07/2012, DongA Bank phát hành mẫu thẻ đa năng mới trên toàn hệ thống. Thẻ vẫn giữ màu sắc chủ đạo của ngân hàng là màu xanh nhưng có phần đậm hơn so với thẻ cũ. Các thông tin hiển thị trên mặt trước thẻ bao gồm: logo DongA Bank, VNBC, in nổi các thông tin về số thẻ, ngày hiệu lực và tên chủ thẻ. Mặt sau là khung chữ ký, vạch từ, các điều khoản về chữ ký. Thiết kế mới về hình thức của thẻ đa năng rất được khách hàng ưa chuộng với diện mạo hiện đại, sang trọng hơn cùng họa tiết sinh động. Đặc biệt thẻ dạng nhám sẽ tăng khả năng chống trầy và giảm độ cũ của thẻ hơn so với thẻ cũ dạng trơn bóng. Thẻ đa năng theo mẫu mới sẽ áp dụng cho khách hàng đến làm thẻ sau thời gian nêu trên hoặc khách hàng có nhu cầu làm lại thẻ. Trường hợp khách hàng làm lại thẻ do bị hư, mất còn trong thời hạn 3 năm kể từ ngày hiệu lực sẽ có phí thay thế thẻ là 50.000đ/thẻ, trường hợp đã quá 3 năm hay hết thời hạn sử dụng sẽ được miễn phí đổi thẻ.

## Thẻ Đa năng Đông Á

Không chỉ để rút tiền



Hình 9: Thẻ Đa năng Đông Á (Nguồn: [www.dongabank.com.vn](http://www.dongabank.com.vn))

Trong hệ thống ngân hàng thương mại cổ phần tại Việt Nam, DongA Bank là ngân hàng đi đầu trong việc triển khai các dịch vụ ngân hàng hiện đại, đáp ứng nhu cầu thiết thực

cho cuộc sống hằng ngày với những tiện ích trong kênh giao dịch tự động và ngân hàng điện tử.

#### 4.3.1 Tiện ích

Từ năm 2003, thẻ đa năng Đông Á đã khẳng định vị trí số 1 tại Việt Nam. Trong suốt thời gian qua, thẻ đã nhận được sự ủng hộ và đánh giá cao của hàng triệu khách hàng vì sở hữu nhiều tính năng, tiện ích và thế mạnh nổi bật như:

- Rút tiền mặt trên 1600 Máy ATM (hệ thống VNBC) và hệ thống máy ATM có liên kết của các ngân hàng khác.
- Gửi tiền qua ATM 24/24. Nạp tiền trực tiếp qua máy ATM bằng phong bì và được báo có trong 24 tiếng đồng hồ.
- Chuyển khoản qua ATM/ POS/ Ngân hàng Đông Á điện tử
- Thanh toán mua hàng trực tuyến tại các Siêu thị online: [www.buy365.vn](http://www.buy365.vn); [www.vietnamairlines.com.vn](http://www.vietnamairlines.com.vn); [www.nguyenkim.com.vn](http://www.nguyenkim.com.vn); ...
- Hưởng lãi không kỳ hạn trên số tiền trong tài khoản với lãi suất hiện tại là 1.2%/năm và tiền lãi được nhập vào vốn theo định kỳ hàng tháng.
- Thanh toán tiền mua hàng tại các hệ thống siêu thị, cửa hàng: Co-op Mart, MaxiMark, Metro, PNJ, Kinh Đô...
- Thanh toán tự động tiền điện, nước, điện thoại, internet, bảo hiểm, taxi, trả nợ vay.
- Xem và in sao kê trên ATM.
- Dịch vụ ngân hàng điện tử hiện đại, tiện lợi, bảo mật, an toàn với các kênh giao dịch Mobile Banking, SMS Banking và Internet Banking: chuyển khoản, thanh toán qua mạng, mua thẻ cào, nhận thông báo khi có biến động số dư, kiểm tra số dư, liệt kê giao dịch ...
- Mua thẻ cào (điện thoại, internet, thẻ trả trước, ...) qua ATM hoặc DongA eBanking.
- Nhận lương qua thẻ.
- Và nhiều tiện ích ưu việt khác.

### 4.3.2 Rủi ro khi sử dụng

Thẻ đa năng Đông Á nói riêng và toàn bộ hệ thống thẻ nói chung đều phải đã và đang chịu những rủi ro nhất định.

#### 4.3.2.1 Rủi ro đối với ngân hàng

Đối với hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng tồn tại 2 loại rủi ro chính: rủi ro giả mạo và rủi ro kỹ thuật.

- **Rủi ro giả mạo**

Theo các chuyên gia công nghệ tin học, các ngân hàng đã, đang và sẽ buộc phải chấp nhận rủi ro về thẻ thanh toán nội địa giả. Theo thống kê cho biết năm 2011, số tiền mà tội phạm lấy được từ các thẻ ngân hàng tại Việt Nam là khoảng 62.5 tỉ đồng. Tình hình giả mạo ngày càng gia tăng với nhiều thủ đoạn tinh vi. Thủ đoạn phổ biến của tội phạm làm giả thẻ là dùng các website giả hoặc giả mạo nhân viên ngân hàng gửi mail yêu cầu chủ thẻ cung cấp thông tin, hoặc gắn các thiết bị đọc băng từ của thẻ trên các máy ATM để lấy thông tin của người dùng,...gây tổn thất tài chính. Từ đó phát sinh nhiều khiếu nại của khách hàng về việc không thực hiện giao dịch những vẫn bị trừ tiền trong tài khoản gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến uy tín của các ngân hàng phát hành và tạo tâm lý e ngại cho khách hàng đối với việc sử dụng thẻ.

Tuy nhận biết được mức độ nghiêm trọng nhưng phương thức để triệt tiêu hoàn toàn thẻ giả là không có, chỉ có thể giảm thiểu tối đa. Vì vậy các ngân hàng trên thế giới đều chấp nhận sự tồn tại một tỷ lệ nhất định của thẻ giả và dành một khoản chi phí nhất định để bù đắp cho sự thất thoát về tài chính do rủi ro thẻ giả.

- **Rủi ro kỹ thuật**

Do sự tăng trưởng cao về số lượng khách hàng nên dẫn đến tình trạng quá tải vào những dịp lễ, Tết, ngày chuyển lương,...khi xuất hiện quá nhiều giao dịch cùng lúc. Diễn hình như lỗi đường truyền, nghẽn mạch, báo trừ số dư trong tài khoản nhưng tiền không có,... gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng của sản phẩm.

#### 4.3.2.2 *Rủi ro đối với chủ thẻ*

Đối với trường hợp mất tiền trong tài khoản ATM, rủi ro này chủ yếu xuất phát từ nguyên nhân khách hàng để lộ mã PIN, làm thất lạc thẻ, mất thẻ hay đưa thẻ cho người khác sử dụng. Người Việt Nam thường có thói quen lấy số pin trùng với ngày sinh, số xe hay số điện thoại, khi mất ví, trong đó có thẻ ATM kèm luôn các giấy tờ tùy thân khiến kẻ gian rất dễ lấy được tiền.

Đối với trường hợp máy ATM không chi tiền hay chi thiếu tiền, nguyên nhân có thể do khách hàng ra lệnh rút tiền, lệnh đó đưa về ghi lại ở trung tâm điều khiển và trừ tiền trên tài khoản. Khi lệnh chi tiền được truyền trở lại đến máy ATM, ở nơi đặt máy có sự cố như mất điện, khi điện được tái lập thì ATM không còn lưu lệnh chi tiền nữa và không chi tiền cho khách hàng.

Và một thực trạng rất đáng cảnh báo đó là cướp giật, trấn lột người rút tiền. Thời gian hoạt động mạnh nhất của tội phạm là khoảng từ 17 giờ đến 20 giờ vì thời điểm này ngân hàng ngừng giao dịch nên lượng khách rút tiền từ ATM sẽ đông hơn.

### **5. Ngân hàng điện tử Đông Á qua thẻ đa năng**

E-banking là tên viết tắt của electronic banking nghĩa là dịch vụ ngân hàng điện tử. Dịch vụ ebanking là việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng bán lẻ thông qua các phương tiện điện tử bao gồm: tiến hành giao dịch ngân hàng, kiểm tra tài khoản, thanh toán hóa đơn điện tử, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thanh toán điện tử khác như tiền điện tử,...

Ngân hàng Đông Á Điện tử là kênh giao dịch tài chính – ngân hàng thông qua Internet và điện thoại dành cho mọi đối tượng cá nhân và doanh nghiệp. Khách hàng sử dụng thẻ đa năng là đối tượng được phục vụ nhiều dịch vụ nhất trong ngân hàng Đông Á Điện tử với 4 phương thức: Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking, Phone Banking.

## 5.1 SMS banking

SMS Banking là một dịch vụ cung cấp các cách thức giao dịch, truy vấn tài khoản thông qua các tin nhắn dạng SMS (Short Message Service). Trong phương thức này, khách hàng không cần phải tiến hành cài đặt di động mà vẫn có thể sử dụng dịch vụ SMS Banking. Đây là một trong những dịch vụ được khách hàng ưa chuộng nhất vì dễ dàng kiểm soát biến động số dư trên tài khoản.

### Quy trình cung cấp dịch vụ:

*Bước 1.* Khách hàng có nhu cầu mang CMND và thẻ đa năng đến đăng ký trực tiếp tại Chi nhánh/PGD/Trung tâm giao dịch 24h của DongA Bank bằng cách điền vào phiếu đăng ký.

*Bước 2.* Giao dịch viên tiếp nhận thông tin và kích hoạt dịch vụ SMS Banking trên tài khoản khách hàng. DAB sẽ gửi mật mã ban đầu gồm 6 số qua SMS vào số điện thoại mà khách hàng đã đăng ký.

*Bước 3.* Khách hàng đổi mật mã mới theo cú pháp quy định: soạn DAB MM [6 số mật mã cũ] [6 số mật mã mới] nhắn tin về tổng đài 1900 545464 hay 8149. Trường hợp khách hàng chỉ đăng ký nhận thông báo giao dịch phát sinh thì không cần tiến hành đổi mật mã mới.

*Bước 4.* Khách hàng thực hiện các giao dịch bằng cách soạn cú pháp đúng theo quy định của từng giao dịch và gửi đến tổng đài 1900 545464 hay 8149.

Để biết thêm chi tiết vui lòng xem phần *Phụ lục HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SMS BANKING*.

## 5.2 Mobile banking

Mobile Banking là dịch vụ ngân hàng di động nhằm cung cấp cho khách hàng khả năng sử dụng các dịch vụ của ngân hàng thông qua di động có hỗ trợ Java mọi lúc mọi nơi.



### **Điều kiện để khách hàng sử dụng Mobile Banking:**

Có tài khoản thẻ được mở tại DongA Bank.

Có đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking hoặc Mobile Banking.

Tất cả các mạng điện thoại di động đều có thể sử dụng: Mobifone, Viettel, Vinaphone, Vietnamobile, Beeline. Lưu ý: mạng Vietnamobile và Beeline hiện tại chỉ mới áp dụng cho tổng đài 8149.

Khách hàng có đăng ký sử dụng thẻ xác thực để xác thực các giao dịch tài chính.

Điện thoại đã cài ứng dụng Mobile Banking của DongA Bank. Hiện tại hầu hết mọi dòng điện thoại có mặt tại Việt Nam đều có thể cài đặt và sử dụng một cách dễ dàng và nhanh chóng. Nhưng để thuận tiện cho khách hàng, DongA Bank đã đưa ra những phiên bản ứng dụng riêng biệt phù hợp với các đặc tính của từng dòng điện thoại như iPhone, Black Berry, Windows Mobile, Motorola, Android,... Để cài đặt ứng dụng khách hàng có thể download trên website chính của DongA Bank [www.dongabank.com.vn](http://www.dongabank.com.vn) hay website Internet Banking <https://ebanking.dongabank.com.vn>.

### **Quy trình cung cấp dịch vụ:**

*Bước 1.* Khách hàng có nhu cầu mang CMND và thẻ đa năng đến đăng ký trực tiếp tại Chi nhánh/PGD/Trung tâm giao dịch 24h của DongA Bank bằng cách điền vào phiếu đăng ký.

*Bước 2.* Giao dịch viên tiếp nhận đăng ký và kích hoạt ứng dụng cho khách hàng. DAB sẽ gửi mật mã ban đầu gồm 6 số qua SMS vào số điện thoại mà khách hàng đã đăng ký.

*Bước 3.* Khách hàng đổi mật mã mới theo cú pháp quy định: soạn DAB MM [6 số mật mã cũ] [6 số mật mã mới] nhắn tin về tổng đài 1900 545464 hay 8149.

Bước 4. Khách hàng cài ứng dụng cho điện thoại. Dùng mật mã SMS mới để đăng ký dịch vụ Mobile Banking trên ứng dụng.

Để biết thêm chi tiết hơn vui lòng xem phần *Phụ lục HƯỚNG DẪN ỨNG DỤNG DONGA MOBILE BANKING.*

### **5.3 Phone banking**

Phone Banking là dịch vụ ngân hàng thông qua mạng điện thoại nhằm cung cấp cho khách hàng khả năng sử dụng các tiện ích của ngân hàng mà không cần đến tận nơi giao dịch, có thể thực hiện giao dịch mọi lúc mọi nơi. Với hệ thống trả lời tự động 24/24 khách hàng chỉ cần nhấn vào các phím trên điện thoại và làm theo đúng hướng dẫn để thực hiện giao dịch.

#### **Quy trình cung cấp dịch vụ:**

Bước 1. Khách hàng có nhu cầu mang CMND và thẻ đa năng đến đăng ký trực tiếp tại Chi nhánh/PGD/Trung tâm giao dịch 24h của DongA Bank bằng cách điền vào phiếu đăng ký.

Bước 2. Giao dịch viên tiếp nhận đăng ký và cung cấp mã số (gồm 7 số cuối cùng của số tài khoản) và mật mã ban đầu cho khách hàng. Mã số khách hàng và mật mã đăng nhập của Phone Banking trùng với Internet Banking.

Bước 3. Khách hàng kết nối vào hệ thống bằng cách gọi đến tổng đài điện tử của dịch vụ qua số 1900 545464. Sử dụng mã số truy cập được cung cấp để đăng nhập vào hệ thống và nghe hướng dẫn.

Bước 4. Khách hàng sử dụng các phím bấm của bàn phím điện thoại để lựa chọn các kênh giao dịch được cung cấp theo hướng dẫn của tổng đài điện tử.

Để biết thêm chi tiết vui lòng xem phần *Phụ lục HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHONE BANKING.*

## 5.4 Internet banking

DongA Bank được xem là ngân hàng tiên phong trong áp dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến và nhanh nhất. DongA Bank là ngân hàng triển khai thành công Internet Banking với rất nhiều dịch vụ đa dạng cho khách hàng.

Internet Banking là phương thức giao dịch qua website <https://ebanking.dongabank.com.vn>. Bên cạnh kết nối bằng máy vi tính, khách hàng còn được hỗ trợ với điện thoại di động có kết nối GPRS/Wifi/3G. Điều này cho phép khách hàng có thể giao dịch ngân hàng thông qua mạng Internet vào bất cứ lúc nào, bất cứ ở đâu mà khách hàng cho là phù hợp nhất.

### Quy trình cung cấp dịch vụ:

*Bước 1.* Khách hàng có nhu cầu mang CMND và thẻ đa năng đến đăng ký trực tiếp tại Chi nhánh/PGD/Trung tâm giao dịch 24h của DongA Bank bằng cách điền vào phiếu đăng ký.

*Bước 2.* Giao dịch viên tiếp nhận đăng ký và cung cấp mã số (gồm 7 số cuối cùng của số tài khoản) và mật mã ban đầu cho khách hàng.

*Bước 3.* Khách hàng sử dụng máy tính có kết nối mạng internet để truy cập vào website <https://ebanking.dongabank.com.vn>. Sử dụng mã số và mật mã ngân hàng cung cấp để đăng nhập và thực hiện đổi mật mã của mình. Lưu ý: mật mã gồm 6 số, là mật mã để đăng nhập sử dụng dịch vụ Internet Banking chứ không phải là mã PIN của thẻ đa năng.

*Bước 4.* Khách hàng lựa chọn dịch vụ theo nhu cầu sử dụng bằng cách click chuột vào từng dịch vụ được liệt kê. Ngân hàng tiến hành việc xác minh giao dịch và kiểm tra thông tin qua xác nhận điện tử bằng mã số xác thực.

Bước 5. Khách hàng thoát khỏi hệ thống sau khi kết thúc các giao dịch. Các thông tin, nhật ký giao dịch được lưu trữ phục vụ cho các truy vấn sau này của khách hàng.

Hiện nay, DongA Bank đã triển khai những giải pháp bảo mật trên Internet Banking như:

- Sử dụng bàn phím ảo để đăng nhập, điều này có thể ngăn chặn hacker lấy cắp mật mã.
- Sử dụng phần mềm SSL Certificate with Extended Validation cung cấp bởi hãng Verisign. Theo đó toàn bộ các dữ liệu truy cập sẽ được mã hóa theo chuẩn AES-256 bit – chuẩn mã hóa an toàn nhất trên Internet. DongA Bank là ngân hàng đầu tiên ở Việt Nam sử dụng giải pháp này.
- Mã an toàn (captcha): là một loại phép thử dạng hỏi đáp được dùng trong khoa học máy tính để xác định xem người dùng có phải là con người hay không. Mã có thể bảo vệ quyền lợi khách hàng và đảm bảo an ninh giao dịch trên Internet. Giải pháp này sẽ thay thế cho giải pháp đăng nhập lại sau 15 phút nếu khách hàng nhập sai mã số khách hàng hay mật mã quá 3 lần. DongA Bank sẽ tự động bật mã an toàn khi thông tin đăng nhập sai quá nhiều lần.
- Xác thực giao dịch tài chính bằng 2 giải pháp xác thực: mã khách hàng, mật mã và mã xác thực ngẫu nhiên gửi qua SMS (OTP) hay thẻ xác thực.

**Thẻ xác thực** là thẻ do DongA Bank phát hành, nhằm mục đích xác thực khách hàng giao dịch hay xác thực giao dịch tài chính phát sinh trên tài khoản của khách hàng thông qua kênh DongA eBanking. Thẻ xác thực hoạt động dựa trên nguyên tắc là một ma trận các số ngẫu nhiên theo dạng hàng cột (gồm 64 ô số, mỗi ô chứa 3 số tạo thành 8 hàng và 8 cột).

Từ ngày 24/02/2009 DongA Bank đã triển khai thẻ xác thực. Khách hàng có nhu cầu sử dụng có thể đến chi nhánh/PGD/TT GD24H để đăng ký mua. Thẻ có thời hạn sử dụng là 1 năm.

**Thẻ xác thực có những ưu điểm sau:**

- Rất tiện lợi, nhanh chóng và dễ sử dụng.
- Không phụ thuộc vào chất lượng của nhà cung cấp viễn thông. Đây là ưu điểm nổi bật nhất của thẻ xác thực vì để gửi mã xác thực qua SMS ngân hàng phải thông qua nhà cung cấp viễn thông và đôi khi bị nghẽn mạng khiến tin đến trễ, mất tin,...
- Không cần phải sử dụng điện thoại để hỗ trợ.
- Sử dụng được mọi lúc, mọi nơi ngay cả khi đi nước ngoài hay nơi nằm ngoài vùng phủ sóng điện thoại di động.
- An toàn vì toàn bộ các ô số trong ma trận được tạo ra theo phương pháp ngẫu nhiên và duy nhất.

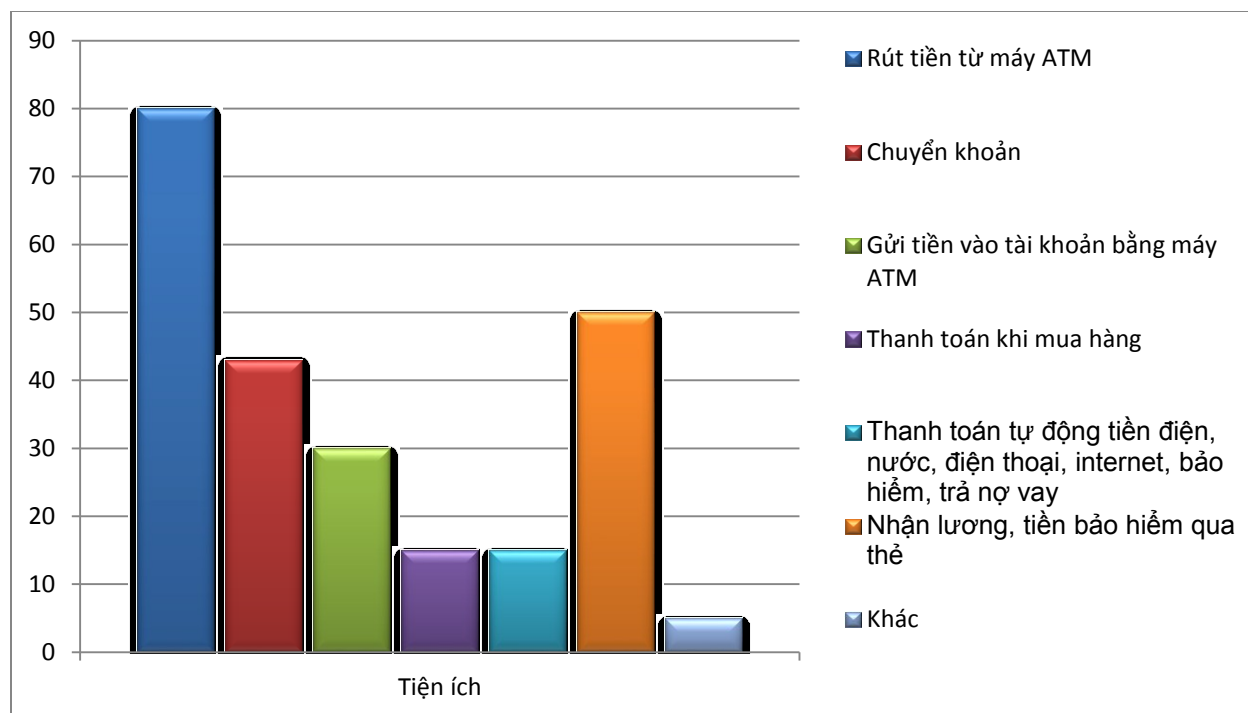
Để biết thêm các thông tin chi tiết hơn vui lòng xem phần *Phụ lục HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG INTERNET BANKING*.

## **6. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với thẻ đa năng tại Ngân hàng Đông Á – PGD Bình Tây**

### **6.1 Về tiện ích của thẻ đa năng**

Bảng 6: Những tiện ích của thẻ đa năng mà khách hàng có nhu cầu sử dụng (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây)

Tiện ích	Tần số
Rút tiền từ máy ATM	80
Chuyển khoản	43
Gửi tiền vào tài khoản bằng máy ATM	30
Thanh toán khi mua hàng	15
Thanh toán tự động tiền điện, nước, điện thoại, internet, bảo hiểm, trả nợ vay	15
Nhận lương, tiền bảo hiểm qua thẻ	50
Khác	5



Hình 10: Những tiện ích của thẻ đa năng mà khách hàng có nhu cầu sử dụng

Qua bảng trên ta có thể thấy rằng nhu cầu cao nhất của khách hàng đối với tiện ích của thẻ đa năng là rút tiền từ máy ATM. Đây là chức năng cơ bản và cũng là quan trọng nhất của dịch vụ thẻ do sẽ cất giữ tiền tốt hơn, tiện lợi khi muốn rút ra sử dụng, an toàn hơn so với giữ tiền mặt trong người đặc biệt là trong thời gian gần đây tình trạng cướp giật xảy ra với tần số lớn.

Nhu cầu có tần số cao tiếp theo là nhận lương và tiền bảo hiểm qua thẻ. Với các chiến lược marketing và chương trình khuyến mãi, DongA Bank đã thu hút được nhiều doanh nghiệp chi lương qua thẻ. Một số khách hàng chi lương qua thẻ chủ yếu tại PGD Bình Tây như Cty TNHH Pou Yuen, Ủy ban nhân dân Quận 6, Cty Kinh Đô,... và các khách hàng nhận tiền bảo hiểm trợ cấp thất nghiệp.

Nhu cầu cao thứ ba là chuyển khoản và đặc biệt là bằng ATM. Chuyển khoản bằng máy ATM có ưu điểm là an toàn hơn rất nhiều so với chuyển khoản qua bưu điện, nhanh gọn, được báo có ngay, mất ít thời gian hơn so với vào quầy giao dịch vì phải khai báo chứng từ và đợi nhân viên nhập phiếu.

Tiếp theo là giao dịch gửi tiền vào tài khoản ngay tại máy ATM. Đây là điểm mạnh của DongA Bank với máy ATM thế hệ H38N có thể gửi tiền mặt trực tiếp vào. Nhiều khách hàng khi được phỏng vấn tỏ thái độ hài lòng bởi họ có thể đưa tiền vào tài khoản bằng máy ATM một cách an toàn, chính xác mà không phải tốn thời gian và công sức đến phòng giao dịch với nhiều thủ tục.

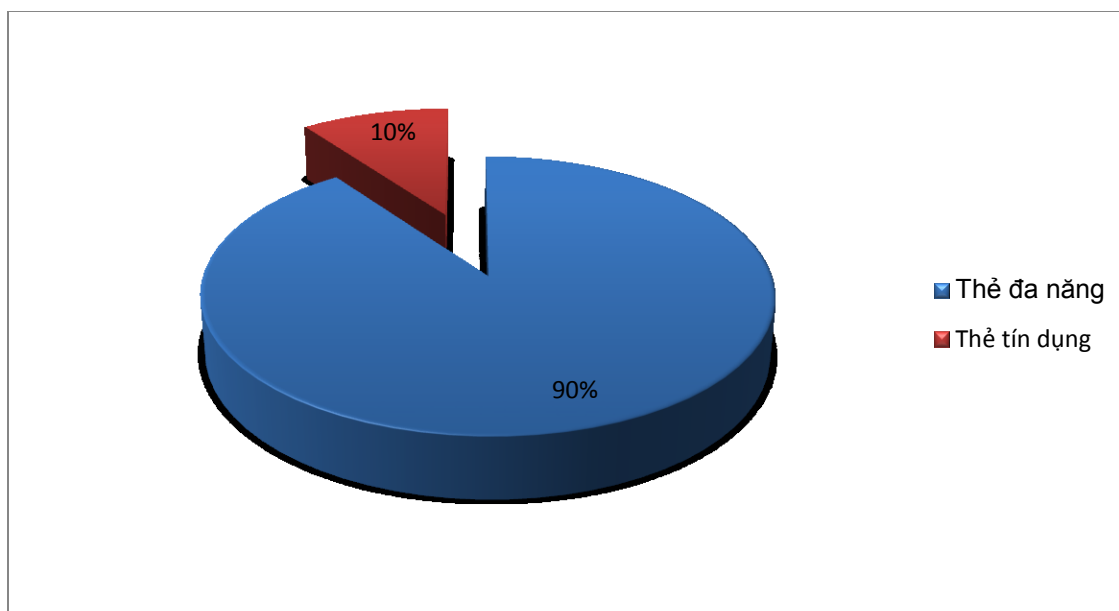
Ngoài ra các tiện ích mua hàng qua mạng, thanh toán tiền điện, nước, điện thoại, internet, trả nợ vay cũng được quan tâm.

Nhưng bên cạnh các mặt tích cực ta cần thẳng thắn nhìn nhận rằng các nhu cầu chủ yếu của khách hàng là những tiện ích căn bản có thể dễ dàng được cung cấp bởi bất kỳ ngân hàng nào. Ngoại trừ chuyển lương qua thẻ và gửi tiền trực tiếp tại máy ATM vì có ít ngân hàng phục vụ hơn. Như vậy sự quan tâm còn thấp đối với các tiện ích mà DongA Bank cố gắng mang đến cho khách hàng như chính tên thẻ - đa - năng.

## 6.2 Hình thức sử dụng thẻ của khách hàng tại PDG Bình Tây

Bảng 7: Hình thức sử dụng thẻ của khách hàng tại DongA Bank – PGD Bình Tây  
(Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây)

Hình thức sử dụng	Số người	Tỷ lệ
Thẻ đa năng (bao gồm các loại thẻ liên kết hay có chức năng tương tự)	90	90%
Thẻ tín dụng	10	10%
Tổng	100	100%



Hình 11: Biểu đồ hình thức sử dụng thẻ của khách hàng tại PGD Bình Tây

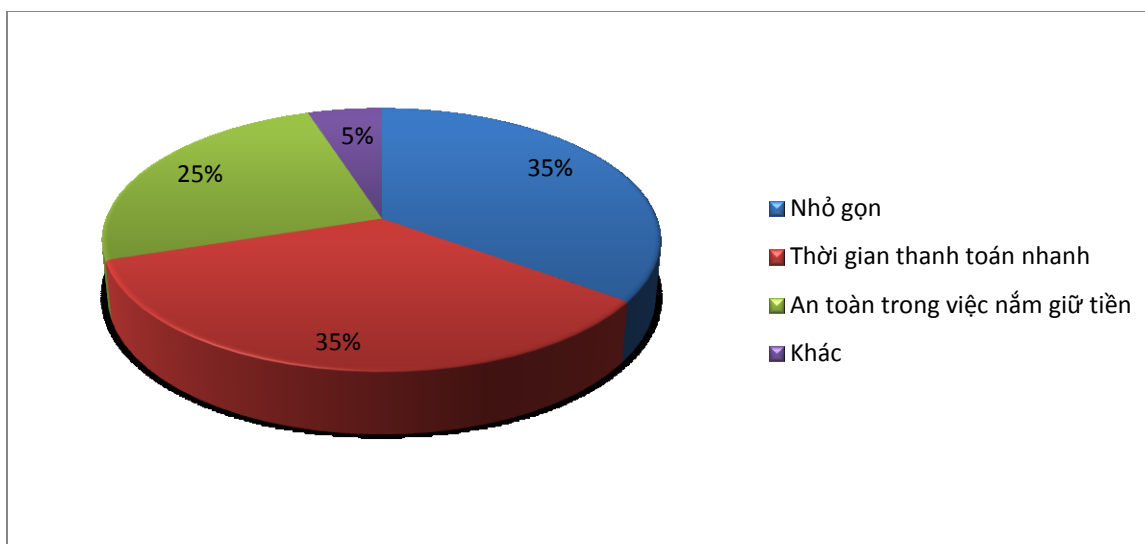
Nhìn vào số liệu nghiên cứu ta thấy được hầu hết những người sử dụng thẻ đều sử dụng thẻ đa năng với 90/100 người chiếm 90%, trong khi đó chỉ có 10/100 người chiếm 10%. Tỷ lệ này cho thấy thẻ tín dụng vẫn còn có khoảng cách với cuộc sống của người dân.

### 6.3 Về lý do khiến khách hàng tiêu dùng hài lòng nhất

Bảng 8: Điều khiến người tiêu dùng hài lòng nhất trong các tiện ích của thẻ đa năng (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây)

Hài lòng nhất	Số người	Tỷ lệ
Nhỏ gọn	35	35%
Thời gian thanh toán nhanh	35	35%
An toàn trong việc nắm giữ tiền	25	25%
Khác	5	5%
Tổng	100	100%





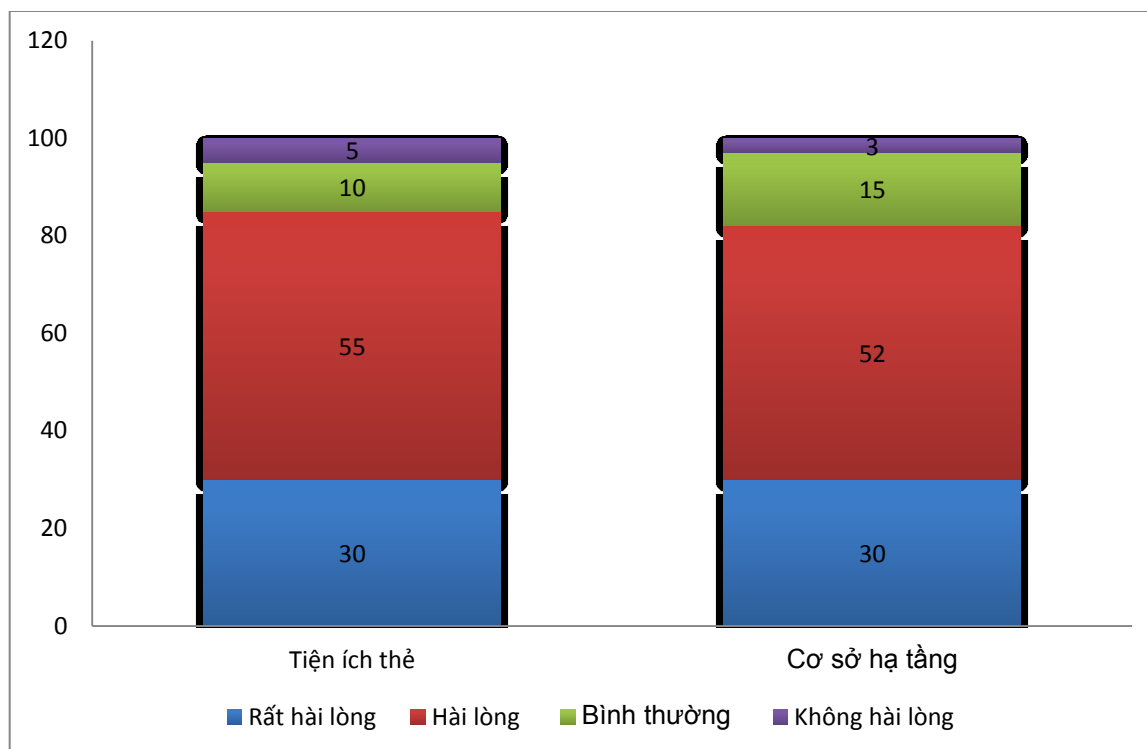
Hình 12: Biểu đồ lý do để người tiêu dùng hài lòng nhất trong các tiện ích của thẻ đa năng

Dựa vào kết quả trên, ta thấy được khách hàng tại PGD Bình Tây đánh giá cao nhỏ gọn và thời gian thanh toán nhanh với tần số bằng nhau là 35/100 người chiếm 35%. Và an toàn trong thời gian thanh toán cũng được đánh giá khá cao với 25/100 người chiếm 25%. Điều này cho thấy người dân rất quan trọng về vấn đề thời gian và cách thức lưu giữ tiền vì đem theo nhiều tiền mặt bên người gây nhiều trở ngại.

#### 6.4 Mức độ hài lòng của khách hàng tại PGD Bình Tây đối với thẻ đa năng

Bảng 9: Mức độ hài lòng của khách hàng tại PGD Bình Tây đối với thẻ và cơ sở hạ tầng phục vụ tiện ích của thẻ. (Đvt: Người)

Đánh giá	Tiện ích thẻ	Cơ sở hạ tầng
Rất hài lòng	30	30
Hài lòng	55	52
Bình thường	10	15
Không hài lòng	5	3
Tổng	100	100



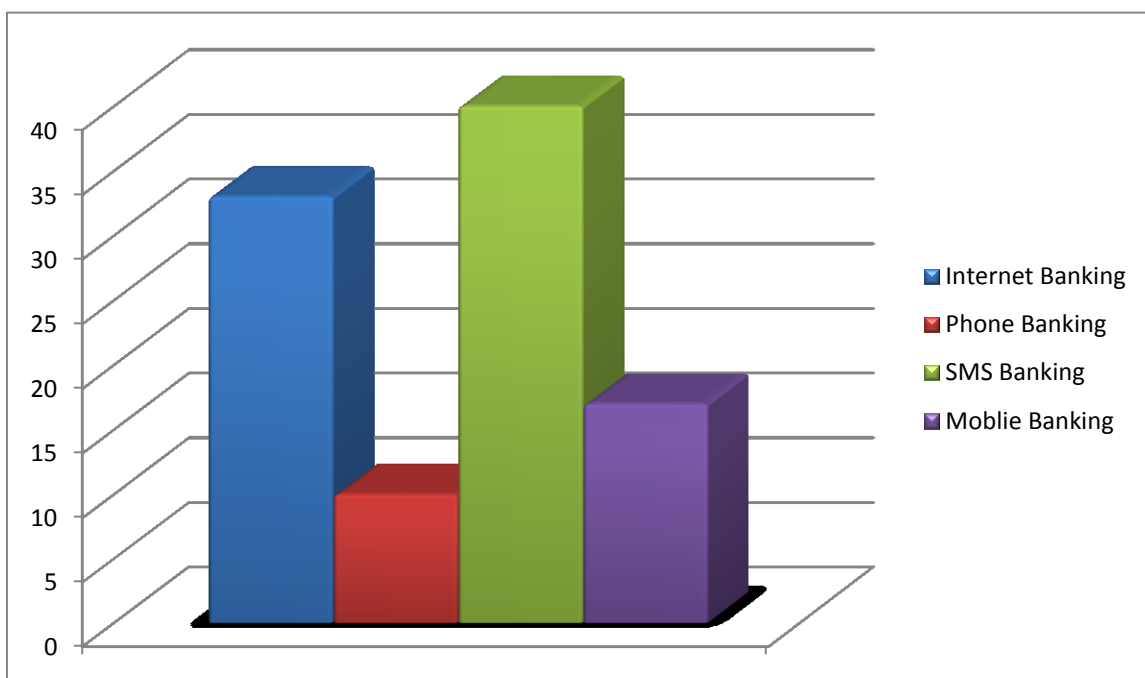
Hình 13: Mức độ hài lòng của khách hàng tại PGD Bình Tây đối với thẻ và cơ sở hạ tầng phục vụ tiện ích của thẻ

Chúng ta thấy ở cả hai mặt tiện ích thẻ và cơ sở hạ tầng khách hàng đều có sự đánh giá tương đương nhau. Đa số khách hàng hài lòng với tỷ lệ chiếm hơn nửa trong tổng số đánh giá. Đánh giá rất hài lòng chiếm tỷ lệ cũng khá cao với 30%. Bình thường và không hài lòng chiếm tỷ lệ khác thấp. Tỷ lệ này thật sự là tin vui cho PDG Bình Tây nói riêng và DongA Bank nói chung vì thẻ đa năng thực sự có nhiều tiện ích đáp ứng nhu cầu của người dân cùng với cơ sở hạ tầng tốt.

## 6.5 Tiện ích với Ngân hàng Đông Á điện tử

Bảng 10: Hình thức sử dụng của khách hàng trên Ngân hàng điện tử tại DongA Bank – PGD Bình Tây (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây)

Kênh sử dụng	Tần số
Internet Banking	33
Phone Banking	10
SMS Banking	40
Mobile Bank	17



Hình 14: Hình thức sử dụng của khách hàng trên Ngân hàng điện tử tại DongA Bank – PGD Bình Tây (Nguồn: Từ quá trình điều tra, khảo sát tại PGD Bình Tây)

Cùng với những ưu điểm như tiết kiệm thời gian đi lại, giao dịch nhanh chóng thuận tiện, giúp khách hàng làm chủ nguồn tài chính mọi lúc mọi nơi và đồng thời cũng bảo mật và

an toàn tuyệt đối, Ngân hàng Đông Á điện tử đã và đang nhận được sự hài lòng và hưởng ứng của rất nhiều khách hàng.

Qua bảng trên ta có thể thấy rằng khách hàng sử dụng nhiều nhất là SMS Banking. Tại khu vực quận 6, khách hàng đa số nghề nghiệp là buôn bán nên cần sử dụng dịch vụ này với tiện ích thông báo phát sinh giao dịch khi có người chuyển tiền vào và giao hàng. Bên cạnh đó, các công nhân, nhân viên nhân lương qua thẻ cũng sử dụng để biết ngân hàng đã báo có lương vào tài khoản của mình.

Kế tiếp là Internet Banking, khách hàng sử dụng dịch vụ này thường có hiểu biết về mạng và máy vi tính nên có thể làm chủ nguồn tài chính có mình chỉ bằng cách giao dịch tại nhà mà không cần đến ngân hàng. Đa số khách hàng thường sử dụng tính năng mua thẻ điện thoại di động, thanh toán tiền điện nước hay chuyển khoản cho tài khoản cùng hệ thống DongA Bank.

Hai nhu cầu tiếp theo là Mobile Banking và Phone Banking cũng được khách hàng tin dùng.

Về hình thức thu phí, đến 90% khách hàng trong cuộc khảo sát sử dụng dịch vụ trọn gói (9.900đ/tháng) vì đã bao gồm hầu hết những dịch vụ cơ bản của cả 4 kênh giao dịch. 10% còn lại chọn hình thức giao dịch phát sinh (1.100đ/tin nhắn) là khách hàng ít giao dịch hay chỉ cần thông báo có tăng số dư để biết có lương hay tiền chuyển vào.

## **6.6 Hạn chế**

Từ cuộc khảo sát, khách hàng đã nêu một số hạn chế về dịch vụ thẻ đa năng cũng như kênh ebaking như:

- **Về hệ thống thẻ đa năng**

Hệ thống mạng lưới hoạt động của DongA Bank chưa rộng. Các hoạt động dịch vụ của DongA Bank vẫn chưa thể phủ sóng hết các tỉnh, thành phố lớn ở Việt Nam. Điều này ảnh hưởng xấu đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng, không khai được lượng khách

hàng tiềm năng tại các địa điểm này. Có số lượng lớn khách hàng muốn sử dụng dịch vụ của nhưng hiện địa phương nơi họ cư trú lại không có chi nhánh hay PDG cũng như hệ thống ATM DongA Bank nên họ phải chọn ngân hàng thích hợp khác để hỗ trợ cho việc giao dịch, dẫn đến ngân hàng mất đi số lượng lớn khách hàng tại những nơi đây.

Cơ sở hạ tầng còn chưa thật sự tốt với nhiều máy ATM bị lỗi không giao dịch được, thường xuyên hết tiền, nhiều chỗ bị hư hỏng và bị nuốt thẻ. Đặc biệt khi thẻ bị nuốt phải mất nhiều thời gian và công sức để lấy lại thẻ. Ví dụ thẻ bị nuốt tại quận 6 nhưng phải đến chi nhánh quận 4 để nhận lại thẻ và thời gian dao động từ 4 đến 15 ngày tùy địa điểm yêu cầu. Bên cạnh đó các máy POS xảy ra tình trạng đọc băng từ thẻ không nhạy.

- **Về kênh giao dịch eBanking DongA**

Lỗi thường gặp nhất là khách hàng nhận trễ hay không nhận được thông báo phát sinh giao dịch dù đã đăng ký dịch vụ SMS Banking.

Hạn mức chuyển khoản cho SMS quá thấp với 2 triệu đồng/ngày. Điều này gây trở ngại cho một số khách hàng khi muốn thực hiện chuyển khoản với số tiền lớn nhưng không có mạng internet.

Sử dụng dịch vụ Mobile Banking khá rắc rối với lần đầu tiên.

## **6.7 Kiến nghị của khách hàng**

Qua cuộc khảo sát, đã có một số khách hàng chia sẻ và đóng góp ý kiến để DongA Bank có thể phát triển hơn về dịch vụ thẻ đa năng cũng như ngân hàng điện tử:

- Mở rộng hệ thống với nhiều chi nhánh hơn.
- Phát triển hệ thống máy ATM về số lượng cũng như chất lượng. Tăng cường công tác kiểm tra chất lượng của máy ATM thường xuyên nhằm hạn chế sai sót.
- Cung cấp thêm nhiều dịch vụ hơn.
- Nâng cấp hệ thống eBanking đặc biệt là Internet Banking và SMS Banking.
- Tạo thêm những chương trình ưu đãi cho khách hàng thân thiết.

## **7. Giải pháp nâng cao hoạt động kinh doanh thẻ đa năng tại ngân hàng Đông Á**

### **7.1 Thành lập quỹ riêng cho hoạt động thẻ:**

Chi phí để đầu tư trong nghiệp vụ thẻ là rất lớn, bao gồm: các máy móc, thiết bị, máy ATM, máy POS, bảo trì máy, mở thẻ, nhân lực, chăm sóc khách hàng, marketing,... Vì vậy cần lập nguồn quỹ để phục vụ cho các công tác trên. Nguồn quỹ được trích từ lợi nhuận của hoạt động thẻ và quỹ đầu tư phát triển của ngân hàng. Tuy khoảng lợi nhuận từ nghiệp vụ thẻ chưa cao, không đủ dùng để tái đầu tư trong ngắn hạn nhưng nếu xét về dài hạn khi đã hoàn thành các trang thiết bị cũng như có một lượng khách hàng ổn định thì sẽ thu được lợi nhuận lớn hơn, đủ để dùng cho quỹ hoạt động thẻ.

### **7.2 Nắm bắt được nhu cầu khách hàng**

Ngân hàng cần tiến hành nghiên cứu nhu cầu của khách hàng để có hướng đầu tư cụ thể cho từng năm. Cụ thể là nghiên cứu các khu vực có mật độ dân số trung bình và cao, có tiềm năng sử dụng thẻ để lắp đặt các máy ATM đúng nơi cần thiết, tránh gây lãng phí. Một công tác rất quan trọng đó là quan tâm đến khách hàng thực sự có nhu cầu sử dụng thẻ với những dịch vụ và tiện ích chứ không nên chỉ quan tâm đến số lượng thẻ phát hành. Theo thống kê của Hội thẻ Việt Nam, có đến 50% số lượng thẻ ATM không được sử dụng tính đến tháng 6/2011.

### **7.3 Tăng cường công tác Marketing, quảng bá, tiếp thị về thẻ**

DongA Bank cần nỗ lực hơn trong hoạt động marketing để có nhiều khách hàng biết đến những tiện ích của thẻ đa năng, nhằm mục đích chiếm lĩnh thị trường và đưa sản phẩm thẻ đến với mọi người. Một số giải pháp thực hiện như:

- Đẩy mạnh hoạt động quảng cáo về các tiện ích của thẻ trên các kênh thông tin như báo chí, phát thanh, truyền hình, các bảng quảng cáo trên đường, siêu thị, cửa hàng hay trạm xe buýt,... Một hình thức quảng cáo rất hiệu quả trong thời đại hiện nay là internet thông qua các website lớn, thông dụng và có uy tín hay gửi email giới

thiệu sản phẩm đến các đơn vị kinh doanh, sản xuất, các trường học, công ty lớn,... Và sẽ thiếu sót nếu không kể đến các máy ATM vì đây là nơi hữu hiệu để quảng cáo tiện ích của thẻ đến với khách hàng.

- Hoạt động chuyển lương qua thẻ của DongA Bank đang chiếm thị phần lớn so với những ngân hàng khác và đạt được những thành công đáng kể. Ngân hàng cần chủ động linh hoạt hơn trong công tác tiếp thị nhằm mở rộng thị trường thẻ đến các cơ quan, đơn vị có số lượng lớn cán bộ công nhân viên.
- Đối tượng sinh viên sẽ là khách hàng tiềm năng lớn của thị trường thẻ trong tương lai vì vậy cần cố gắng liên hệ, phối hợp với các trường đại học, cao đẳng hay trung cấp để giới thiệu thẻ cũng như các tiện ích của thẻ.

#### **7.4 Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng**

Chất lượng phục vụ khách hàng đóng vai trò ngày càng quan trọng trong thời đại cạnh tranh thị trường gay gắt. Để nâng cao chất lượng phục vụ DongA Bank cần thực hiện một số giải pháp sau:

- Hoàn thiện hệ thống máy móc, thiết bị phục vụ cho hoạt động thanh toán thẻ để tránh tình trạng nghẽn mạch, đứt đường truyền trong khi khách hàng sử dụng thẻ vì có thể gặp sự cố như máy nuốt thẻ, máy không nhận tiền khi thực hiện giao dịch nhưng vẫn bị trừ vào số dư, không thực hiện lệnh yêu cầu,...
- Giải quyết kịp thời các khiếu nại của khách hàng một cách nhanh chóng và bảo đảm quyền lợi cho khách hàng.
- Có thông báo kịp thời như gửi email, nhắn tin qua điện thoại đến khách hàng khi ngân hàng có chương trình khuyến mãi hay cung cấp tiện ích dịch vụ mới.
- Triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng như tư vấn về thẻ, quà lưu niệm khi mở thẻ, giảm phí thường niên, miễn phí các một số dịch vụ eBanking khi khách hàng sử dụng lần đầu tiên, tặng phẩm đối với khách hàng lâu năm hay có số dư cao,...

### **7.5 Đầu tư phát triển hệ thống máy ATM**

Hiện nay các điểm lắp đặt máy ATM chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng nên cần được tăng cường thêm đặc biệt là tại các khu đông dân, nơi có nhu cầu sử dụng nhiều như trường đại học, siêu thị, trung tâm mua sắm,... Bên cạnh đó chất lượng cũng mang tính quan trọng không kém nên cần thường xuyên bảo trì các máy ATM nhằm đảm bảo các máy hoạt động tốt, có công tác vệ sinh tại các buồng máy ATM,...

### **7.6 Mở rộng dịch vụ thanh toán qua mạng**

Giao dịch mua bán qua mạng internet ngày càng trở nên phổ biến hơn vì tính chất tiện lợi và tiết kiệm nên đây thật sự là một thị trường rất tiềm năng. Vì thế DongA Bank cần mở rộng việc thanh toán qua mạng hơn nữa bằng cách liên kết nhiều trang web qua nhà quảng trị mạng của các đơn vị. Bên cạnh đó cần thiết phải thiết lập quy trình thanh toán an toàn, bảo mật, không phức tạp nhằm giảm các giao dịch gian lận, bảo vệ quyền lợi và sự tiện ích tối đa cho khách hàng.

### **7.7 Tăng cường hoạt động phòng ngừa rủi ro**

Kinh doanh không thể tránh khỏi rủi ro đặc biệt là dịch vụ thẻ. Nhằm tạo sự tin tưởng cho khách hàng khi sử dụng thẻ và giữ gìn uy tín DongA Bank cần tăng cường phòng ngừa rủi ro cùng những công cụ quản lý rủi ro hiệu quả với một số biện pháp:

- Nhân viên phát hành thẻ cần kiểm tra, xác minh các thông tin của khách hàng một cách cẩn thận để hạn chế giao dịch gian lận. Ví dụ là thẻ và mã PIN phải được giao đến đúng chủ thẻ.
- Đầu tư kỹ thuật và công nghệ hiện đại có chất lượng trong cũng như ngoài nước vào nghiệp vụ thanh toán thẻ.
- Tiến hành khóa thẻ ngay khi được chủ thẻ thông báo mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ lộ mã PIN.
- Nâng cao ý thức và trách nhiệm bảo mật thông tin của khách hàng với những biện pháp nêu các trường hợp xấu có thể xảy ra.



## 8. Kết luận

Với những ưu thế về thời gian thanh toán, tính an toàn và hiệu quả trong việc sử dụng, thẻ Đa năng Đông Á đã trở thành một trong những lựa chọn hàng đầu của đông đảo khách hàng. Qua đó, uy tín của Ngân hàng Đông Á ngày càng nâng cao trên thị trường thẻ nói riêng và thị trường ngân hàng nói chung. Tuy nhiên, bên cạnh những tính năng ưu việt thì vẫn tồn tại một số hạn chế, điển hình và thiết thực nhất là ý kiến khách hàng đã đóng góp qua bài khảo sát tại PGD Bình Tây. Do đó Ngân hàng Đông Á cần nỗ lực hơn nữa để nâng cao vị thế và mở rộng thị trường thẻ.

Báo cáo này là quá trình nghiên cứu của tôi về thẻ Đa năng Đông Á, sau khi tìm hiểu từ lý thuyết tổng quan đến thực tế, tôi đã đạt được những mục tiêu đề ra ban đầu như:

- Hiểu được lịch sử phát hành và phát triển của thẻ đặc biệt tại Việt Nam.
- Nắm bắt được khái quát về thẻ tại Ngân hàng Đông Á và đi sâu vào thẻ đa năng.
- Trực tiếp sử dụng và nghiên cứu các phương thức trên Ngân hàng Đông Á điện tử đối với thẻ đa năng. Và cùng với sự nghiên cứu và khảo sát thực tế đưa ra các nhận định và biện pháp cụ thể.
- Tổng hợp thông tin, trình bày báo cáo theo chuẩn ISO 5966.
- Phát triển kỹ năng tìm kiếm và phân tích thông tin.

Trong quá trình thực hiện báo cáo ắt hẳn sẽ có sai sót, vì vậy tôi mong nhận được sự cảm thông và đóng góp ý kiến của Thầy Cô, PGD Bình Tây và mọi người để nội dung và tính thiết thực của báo cáo được hoàn chỉnh hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO



Nguồn tham khảo từ sách:

- PGS. TS. Trần Hoàng Ngân, TS. Nguyễn Minh Kiều, 2007 Thanh toán quốc tế, nhà xuất bản thống kê.

Nguồn tham khảo từ websites:

- Website: <https://ebanking.dongabank.com.vn>
- Website: <http://www.dongabank.com.vn/>
- Website: <http://thenganhang.com.vn/>
- Website: <http://vneconomy.vn/>

Và một số thông tin được tham khảo khác trên mạng Internet.

# PHỤ LỤC 1: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG INTERNET BANKING

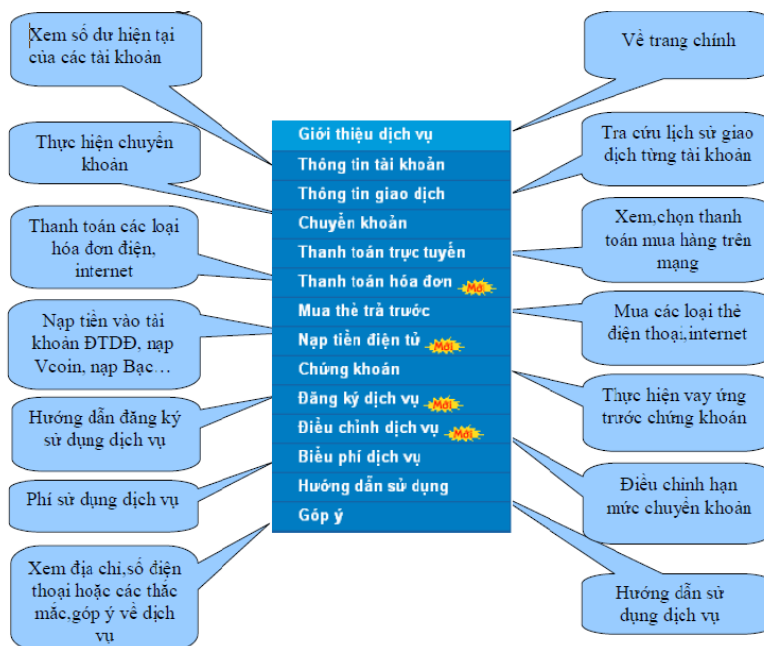
## I. Hướng dẫn sử dụng

Truy cập vào địa chỉ <https://ebanking.dongabank.com.vn>

Nhập Mã số khách hàng và Số mật mã truy cập. Sử dụng bàn phím ảo để nhập Số mật mã số truy cập bằng cách click chuột vào các phím số.



Chọn dịch vụ: Lựa chọn dịch vụ theo nhu cầu sử dụng bằng cách click chuột vào từng dịch vụ được liệt kê



1. **Giới thiệu dịch vụ:** Xem thông tin tổng quát tại trang chính.
2. **Thông tin tài khoản:** Xem số dư của tất cả các tài khoản (còn hoạt động) đã đăng ký
  - Để xem toàn bộ thông tin tài khoản mà KH có, chọn Menu dịch vụ **Thông tin tài khoản**, hệ thống sẽ hiển thị toàn bộ thông tin.

Chào mừng TRUONG THI MINH THU | [Thay đổi mật khẩu](#) | [Thoát](#)

**THÔNG TIN TÀI KHOẢN**  
TRUONG THI MINH THU , lần truy cập gần đây nhất là 22/12/2008 09:00:05

Tài khoản	Tên tài khoản	Đơn vị	Số dư	Tính đến ngày
0102275192	CARD ACCOUNT	VND	<b>409,588</b>	22/12/2008
0800000027	CREDIT CARD ACCOUNT	VND	<b>- 10,295,899</b>	22/12/2008

Ghi chú:  
Số dư (+): Là số dư Có đối với tài khoản thẻ, tài khoản tiết kiệm ...  
Số dư (-): Là số dư Nợ đối với tài khoản thẻ tín dụng, tài khoản thẻ thấu chi, dư nợ tín dụng ...

- Đối với KH là chủ thẻ chính Thẻ Tín Dụng của DAB muốn xem thông tin chi tiết về tài khoản Thẻ Tín Dụng, chọn vào menu con **Thẻ Tín Dụng**, hệ thống sẽ hiển thị toàn bộ thông tin cho KH.

Giới thiệu dịch vụ	Chào mừng TRUONG THI MINH THU   <a href="#">Chứng Khoán</a>   <a href="#">Thay đổi mật khẩu</a>   <a href="#">Thoát</a>														
Thông tin tài khoản	<b>THÔNG TIN TÀI KHOẢN</b>														
<b>Thẻ Tín Dụng</b>	Truong Thi Minh Thu , lần truy cập gần đây nhất là 22/12/2008 09:00:05 <span style="color: red;">Vui lòng chọn tài khoản cần tra cứu thông tin!</span> Tài khoản : <input type="text" value="0800000027"/>														
Thông tin giao dịch	<b>Thông tin chủ thẻ chính</b>														
Chuyển khoản	<table border="1"> <tr><td>Họ tên chủ thẻ</td><td>TRUONG THI MINH THU</td></tr> <tr><td>Số thẻ</td><td>4196 6200 0080 9620</td></tr> <tr><td>Hạn mức tín dụng được cấp</td><td>50,000,000 VNĐ</td></tr> <tr><td>Số dư nợ hiện tại</td><td>10,295,899 VNĐ</td></tr> <tr><td>Hạn mức tín dụng đã dùng (đang chờ ghi nợ)</td><td><b>2,721 VNĐ</b></td></tr> <tr><td>Hạn mức tín dụng còn lại</td><td><b>39,701,379 VNĐ</b></td></tr> <tr><td>Loại thẻ</td><td>VISA GOLD</td></tr> </table>	Họ tên chủ thẻ	TRUONG THI MINH THU	Số thẻ	4196 6200 0080 9620	Hạn mức tín dụng được cấp	50,000,000 VNĐ	Số dư nợ hiện tại	10,295,899 VNĐ	Hạn mức tín dụng đã dùng (đang chờ ghi nợ)	<b>2,721 VNĐ</b>	Hạn mức tín dụng còn lại	<b>39,701,379 VNĐ</b>	Loại thẻ	VISA GOLD
Họ tên chủ thẻ	TRUONG THI MINH THU														
Số thẻ	4196 6200 0080 9620														
Hạn mức tín dụng được cấp	50,000,000 VNĐ														
Số dư nợ hiện tại	10,295,899 VNĐ														
Hạn mức tín dụng đã dùng (đang chờ ghi nợ)	<b>2,721 VNĐ</b>														
Hạn mức tín dụng còn lại	<b>39,701,379 VNĐ</b>														
Loại thẻ	VISA GOLD														
Thanh toán trực tuyến	* Lưu ý: Hạn mức tín dụng còn lại = Hạn mức tín dụng được cấp - Số dư nợ hiện tại - Hạn mức tín dụng đã dùng (đang chờ ghi nợ).														
Thanh toán hóa đơn															
Mua thẻ trả trước															
Nạp tiền điện tử															
Chứng khoán															
Đăng ký dịch vụ															
Điều chỉnh dịch vụ															
Biểu phí dịch vụ															
Hướng dẫn sử dụng															
Góp ý															
DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỒNG Á ...															

**3. Thông tin giao dịch:** Chọn số tài khoản và khoảng thời gian phát sinh giao dịch muốn tra cứu (Màn hình liệt kê các giao dịch trong thời gian 3 tháng)

KH chọn số tài khoản, chọn thời gian cần xem thông tin.

**THÔNG TIN GIAO DỊCH**  
 Lần truy cập gần đây nhất là 14/01/2009 14:20:48  
 Quý khách vui lòng chọn khoảng thời gian không quá 03 tháng kể Từ ngày ... Đến ngày để tra cứu thông tin giao dịch trên Internet Banking.

Số tài khoản: 0103055704  
 Từ ngày: 15/12/2008  
 Đến ngày: 14/01/2009

Xem chi tiết các giao dịch:

**Liệt kê**

<< 1 2 3 4 **[5]**

STT	Thời gian	Địa điểm	Loại dịch vụ	Số tiền	
				Tăng (+)	Giảm (-)
<b>Số dư đầu kỳ</b>				<b>936,673</b>	
41	09/01/09 17:51	DAB_CN.Q.10 -ATM	Rút tiền mặt từ TK thẻ		-200,000
42	12/01/09 16:49	DAB-Hội Sở	Nhận lương điện tử - Đơn vị chuyên: SGDHOISO_DANH SACH CHI TIEN HOISO 01 THANG LUONG	+304,364	
43	14/01/09 11:06	Trung Tâm Thẻ-Internet	C/hoàn từ TK thẻ đến TK-THANH TOÁN MOBICARD		-20,000
44	14/01/09 14:21	Trung Tâm Thẻ-Internet	C/hoàn từ TK thẻ đến TK-0101293657 NGUYEN THI DIEU HIEN		-50,000

– Sao kê giao dịch (Dành cho Thẻ Tín dụng)

- Cho phép KH xem sao kê ở tất cả các kỳ phát sinh sao kê và gửi sao kê đến địa chỉ email chỉ định.
- KH chọn menu con **Sao kê giao dịch** và chọn tài khoản cần xem sao kê, chọn kỳ sao kê và nhập địa chỉ email (nếu muốn gửi sao kê đến email)  chọn **Sao kê giao dịch**.

Giới thiệu dịch vụ  
 Thông tin tài khoản  
**Thông tin giao dịch**  
 Sao Kê Giao Dịch  
 Chuyển khoản  
 Thanh toán trực tuyến  
 Thanh toán hóa đơn  
 Mua thẻ trả trước  
 Nạp tiền điện tử  
 Chứng khoán  
 Đăng ký dịch vụ  
 Điều chỉnh dịch vụ  
 Biểu phí dịch vụ  
 Hướng dẫn sử dụng  
 Góp ý

Chào mừng TRUONG THI MINH THU | Thay đổi mật khẩu | Thoát

**SAO KÊ GIAO DỊCH**  
 Lần truy cập gần đây nhất là 22/12/2008 09:00:05  
 Quý khách vui lòng chọn kỳ sao kê tương ứng để xem sao kê giao dịch trên Internet Banking.

Số tài khoản: 080000027  
 Năm: 2008  
 Kỳ sao kê: 15/11 - 15/12

Gửi sao kê đến email: (\*)

**Sao kê giao dịch**

Lưu ý: Vui lòng nhập địa chỉ email vào (\*) nếu muốn nhận sao kê qua email.

#### 4. Chuyển khoản (Áp dụng cho tài khoản Thẻ, tài khoản TGTT KKH VNĐ của doanh nghiệp sử dụng 1 chữ ký)

##### Tài khoản thẻ

- ❖ **Bước 1:** Truy cập vào địa chỉ <https://ebanking.dongabank.com.vn>, Nhập **Mã số khách hàng** và **Số mật mã** (Dùng bàn phím ảo để nhập Số mật mã bằng cách dùng chuột chọn các phím số) (như hướng dẫn ở phần II)
- ❖ **Bước 2:** Chọn **Chuyển khoản**
- ❖ **Bước 3:** Nhập **Số tài khoản / số thẻ nhận** và **Số tiền** (không vượt số dư/ hạn mức đã đăng ký).
  - Nếu chỉ đăng ký một giải pháp xác thực là SMS hoặc Thẻ Xác Thực thì chọn **Xác nhận**

Chào mừng LE THUY AN | Thay đổi mật khẩu | Thoát

**CHUYỂN KHOẢN**

Tài khoản chuyển: 0103055704

Tài khoản/(số thẻ) nhận: 0102160841

Số tiền (VNĐ): 500,000 ≥ 50,000 VNĐ/lần

Ghi chú giao dịch:  
(Không nhập dấu Tiếng Việt)

Còn 80 ký tự  
(Số tiền không vượt quá hạn mức: 10,000,000 VNĐ/ngày)

Xác nhận Làm lại

- Nếu đăng ký cả 2 giải pháp xác thực bằng SMS và Thẻ Xác Thực thì chọn 1 phương thức xác thực thanh toán/chuyển khoản và chọn **Xác nhận**

Chào mừng LE THUY AN | Thay đổi mật khẩu | Thoát

**CHUYỂN KHOẢN**

Tài khoản chuyển: 0103055704

Tài khoản/(số thẻ) nhận: 0102160841

Số tiền (VNĐ): 50,000 ≥ 50,000 VNĐ/lần

Ghi chú giao dịch:  
(Không nhập dấu Tiếng Việt)

Còn 89 ký tự  
(Số tiền không vượt quá hạn mức: 10,000,000 VNĐ/ngày)

Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực  
Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :

SMS  
 Thẻ Xác Thực

Xác nhận Làm lại

- ❖ **Bước 4:** Nhập **Mã xác thực**, chọn **Chuyển khoản** và **OK** để kết thúc giao dịch.
  - **Xác thực bằng SMS:** nhập 6 số Mã xác thực được gửi đến điện thoại di động

Chào mừng LE THUY AN | [Thay đổi mật khẩu](#) | [Thoát](#)

### XÁC NHẬN CHUYỂN KHOẢN

Tài khoản chuyển: 0103055704

Tài khoản/(số thẻ) nhận: 0102160841  
Tên đơn vị nhận: NGUYEN THE VINH  
Tỉnh/TP: Hồ Chí Minh  
Số tiền (VNĐ): 50,000  
Ghi chú giao dịch: chuyen tien

Phí chuyển tiền: 0 VNĐ  
(Vui lòng tham khảo [Biểu phí dịch vụ chuyển tiền](#))

Mã xác thực:  ?

Trường hợp tin nhắn bị ngừng do lỗi mạng viễn thông, để giao dịch được nhanh chóng và dễ dàng hơn quý khách vui lòng đăng ký Thẻ Xác Thực. Xin cảm ơn!

[Chuyển khoản](#) [Làm lại](#)

- **Xác Thực bằng Thẻ Xác Thực:** nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực

Chào mừng LE THUY AN | [Thay đổi mật khẩu](#) | [Thoát](#)

### XÁC NHẬN CHUYỂN KHOẢN

Vui lòng nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực!

Tài khoản chuyển: 0103055704

Tài khoản/(số thẻ) nhận: 0102160841  
Tên đơn vị nhận: NGUYEN THE VINH  
Tỉnh/TP: Hồ Chí Minh  
Số tiền (VNĐ): 50,000  
Ghi chú giao dịch: chuyen tien

Phí chuyển tiền: 0 VNĐ  
(Vui lòng tham khảo [Biểu phí dịch vụ chuyển tiền](#))

Số Serial Thẻ Xác Thực: 081203U2E5  
Vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực :

8A  6E  ?

[Chuyển khoản](#) [Làm lại](#)

- ❖ **Bước 5:** DAB thông báo giao dịch thành công

**Lưu ý:** khách hàng có thể chuyển khoản từ tài khoản Thẻ đa năng đến: tài khoản Thẻ đa năng, tài khoản Thẻ tín dụng để thanh toán số dư nợ trên tài khoản Thẻ tín dụng cho chính mình hoặc cho người khác, tài khoản TGTT KKH VNĐ cá nhân, và tài khoản TGTT KKH VNĐ của doanh nghiệp.

**5. Thanh toán trực tuyến:** Xem/chọn thanh toán các đơn hàng đã đặt mua tại các website bán hàng trên mạng của các đối tác có hợp tác với DongA Bank.

❖ **Bước 1:** Truy cập vào địa chỉ <https://ebanking.dongabank.com.vn>, Nhập **Mã số khách hàng** và **Số mật mã** (*Dùng bàn phím ảo để nhập Số mật mã bằng cách dùng chuột chọn các phím số*) ( như hướng dẫn ở phần II)

❖ **Bước 2:** Chọn Thanh toán trực tuyến và chọn đơn hàng cần thanh toán.

Stt	Số hóa đơn	Nhà cung cấp	Trị giá đơn hàng	Tình trạng	Thanh toán/Hủy
1	286676	OnePAY - OP	172,925	Đã hủy	Chọn
2	SML.424300727	V.N.B.C - AIRASIA	2,799,955	Đã hủy	Chọn
3	DVT12832444395	Hỏa Mộc	100,000	Đã hủy	Chọn
4	201009290093346	VNG Corporation	100,000	Chưa thanh toán	Chọn
5	288481	OnePAY - DTD	204,005	Hoàn tất giao dịch	Chọn
6	MTD1004160011	Lạc Việt	49,000	Chưa thanh toán	Chọn
7	1880518	OnePAY - OP	48,035	Chưa thanh toán	Chọn

❖ **Bước 3:** Màn hình sẽ hiển thị thông tin đơn hàng

- Nếu chỉ đăng ký **1 giải pháp xác thực** là SMS hoặc Thẻ Xác Thực thì chọn **Thanh Toán Ngay** để tiến hành thanh toán

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ 201900290093346	
Họ Tên:	NGUYEN THI KIMHONG
Địa Chỉ:	TP HCM
Số Điện Thoại:	0123456789
Trị Giá Đơn Hàng:	100,000
Ngày Đặt Hàng:	04-08-2010
Ngày Giao Hàng:	04-08-2010
Địa Chỉ Giao Hàng:	TP HCM
Tình Trạng:	Chưa Thanh Toán
<input type="button" value="Thanh Toán Ngay"/> <input type="button" value="Quay Lại"/>	




- Nếu đăng ký cả 2 giải pháp xác thực bằng SMS và Thẻ Xác Thực thì chọn 1 phương thức xác thực thanh toán/chuyển khoản và sau đó chọn **Thanh toán ngay** để tiến hành thanh toán

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ 201900290093346	
Họ Tên :	NGUYEN THI KIM HONG
Địa Chỉ :	TP HCM
Số Điện Thoại :	0123456789
Trị Giá Đơn Hàng :	100,000
Ngày Đặt Hàng :	04-08-2010
Ngày Giao Hàng :	04-08-2010
Địa Chỉ Giao Hàng :	TP HCM
Tình Trạng :	Chưa Thanh Toán
Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :	
<input type="radio"/> SMS <input checked="" type="radio"/> Thẻ Xác Thực	
<input type="button" value="Thanh Toán Ngay"/> <input type="button" value="Quay Lại"/>	

❖ **Bước 4:** Nhập Mã xác thực và chọn **Xác thực** để hoàn tất thanh toán đơn hàng

- *Xác thực bằng SMS:* nhập 6 số Mã xác thực được gửi đến điện thoại di động

Vui lòng nhập mã xác thực!

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ 201900290093346	
Họ Tên :	NGUYEN THI KIM HONG
Địa Chỉ :	TP HCM
Số Điện Thoại :	0123456789
Trị Giá Đơn Hàng :	100,000
Ngày Đặt Hàng :	04-08-2010
Ngày Giao Hàng :	04-08-2010
Địa Chỉ Giao Hàng :	TP HCM
Tình Trạng :	Chưa Thanh Toán
Mã xác thực	<input type="text" value="*****"/> 
<input type="button" value="Xác Thực"/> <input type="button" value="Quay Lại"/>	

- **Xác Thực bằng Thẻ Xác Thực:** nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực

Vui lòng nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực!

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ 201900290093346	
Họ Tên:	NGUYEN THI KIM HONG
Địa Chỉ:	TP HCM
Số Điện Thoại:	0123456789
Trị Giá Đơn Hàng:	100,000
Ngày Đặt Hàng:	04-08-2010
Ngày Giao Hàng:	04-08-2010
Địa Chỉ Giao Hàng:	TP HCM
Tình Trạng:	Chưa Thanh Toán
Số Serial Thẻ Xác Thực: 09040GL938	
Vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực:	
4C	3F
<input type="button" value="Xác Thực"/> <input type="button" value="Quay Lại"/>	

- ❖ **Bước 5:** Khi nhận được xác nhận thanh toán của khách hàng, DongA Bank sẽ chuyển số tiền bằng với giá trị đơn hàng từ tài khoản của khách hàng sang tài khoản của Người Bán.

Giao dịch thành công.

**THÔNG TIN ĐƠN ĐẶT HÀNG**

Quý khách hàng vui lòng tham khảo về Dịch vụ Thanh Toán Trực Tuyến trước khi sử dụng dịch vụ.

Giao dịch thành công!

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ 201900290093346	
Họ Tên:	NGUYEN THI KIM HONG
Địa Chỉ:	TP HCM
Số Điện Thoại:	0123456789
Trị Giá Đơn Hàng:	100,000
Số Thẻ:	1792010116934398
Ngày Hết Hạn:	01-01-2011
Họ Tên Chủ Thẻ:	NGUYEN THI KIM HONG
Ngày Đặt Hàng:	04-08-2010
Ngày Giao Hàng:	04-08-2010
Địa Chỉ Giao Hàng:	TP HCM
Tình Trạng:	Đang Treo Tiền
<input type="button" value="Quay Lại"/>	

**Ghi chú:** Các trạng thái đơn hàng như sau:

- **Chưa thanh toán:** Đơn hàng chưa được thanh toán
- **Đang treo tiền:** Đơn hàng đã được thanh toán và đang chờ giao hàng
- **Hoàn tất giao dịch:** Đơn hàng đã được giao
- **Đã hủy:** Đơn hàng đã hết thời hạn thanh toán.
- **Không có hàng:** Đơn hàng thanh toán không thành công, tiền hàng đã được hoàn trả vào tài khoản.

**6. Thanh toán hóa đơn:** Thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, điện thoại, internet, học phí ...

**a. Thanh toán hóa đơn**

- ❖ **Bước 1:** Truy cập vào địa chỉ <https://ebanking.dongabank.com.vn>, Nhập **Mã số khách hàng** và **Số mật mã** (Dùng bàn phím ảo để nhập Số mật mã bằng cách dùng chuột chọn các phím số) ( như hướng dẫn ở phần II).
- ❖ **Bước 2:** Sau khi đăng nhập, chọn dịch vụ Thanh toán hóa đơn trên menu. Khách hàng chọn loại dịch vụ cần thanh toán, nhà cung cấp, nhập thông tin và chọn **Xác nhận**.
  - Nếu chỉ đăng ký **1 giải pháp xác thực** là SMS hoặc Thẻ Xác Thực thì chọn **Xác nhận** để tiến hành thanh toán

The screenshot displays the 'THANH TOÁN HÓA ĐƠN' (Bill Payment) interface. On the left, a blue sidebar menu lists various services, with 'Thanh toán hóa đơn' (Bill Payment) highlighted in red. The main content area shows a form for selecting a service type (Internet ADSL), provider (FPT TELECOM), and customer ID (SGD116827). The 'Xác Nhận' (Confirm) button is highlighted in red, indicating the next step in the process.

- Nếu đăng ký cả 2 giải pháp xác thực bằng SMS và Thẻ Xác Thực thì chọn 1 phương thức xác thực thanh toán/chuyển khoản và sau đó chọn **Xác nhận** để tiến hành thanh toán

Chào mừng TRUONG THI MINH THU | Thay đổi mật khẩu | Thoát

### THANH TOÁN HÓA ĐƠN

Loại dịch vụ : INTERNET ADSL  
Nhà Cung Cấp : FPT TELECOM  
Chi nhánh/Đơn vị :  
Mã khách hàng : SGD116827

Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực  
Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :

SMS  
 Thẻ Xác Thực

**Xác Nhận** Làm Lại

❖ **Bước 3:** Khách hàng kiểm tra lại thông tin hoá đơn, nếu thông tin chính xác => nhập Mã xác thực và chọn **Thanh toán**.

- **Xác thực bằng SMS:** nhập 6 số Mã xác thực được gửi đến điện thoại di động

### XÁC NHẬN THANH TOÁN HÓA ĐƠN

Dịch vụ : INTERNET ADSL  
Nhà cung cấp : FPT TELECOM  
Số hợp đồng : SGD116827  
Họ tên : Hoang Viet Khoa  
Số hóa đơn nợ : SGZ0016596  
Số tiền nợ (VNĐ) : 275,000(tháng 02/2009)  
Tổng tiền thanh toán (VNĐ) : 275,000

Mã xác thực : ●●●●●● ?

**Thanh toán** Làm lại

- **Xác Thực bằng Thẻ Xác Thực:** nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực

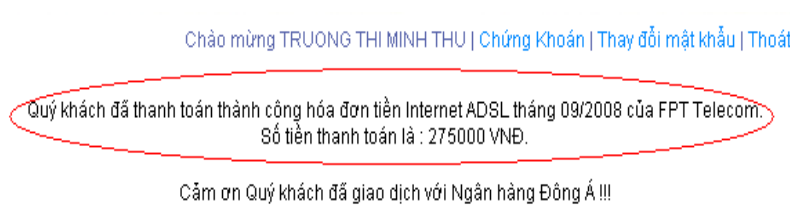
**XÁC NHẬN THANH TOÁN HÓA ĐƠN**

Vui lòng nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực!

Dịch vụ : INTERNET ADSL  
Nhà cung cấp : FPT TELECOM  
Số hợp đồng: SGD116827  
Họ tên : Hoang Viet Khoa  
Số hóa đơn nợ : SGZ0016596  
Số tiền nợ (VNĐ): 275,000(tháng 02/2009)  
Tổng tiền thanh toán (VNĐ) : 275,000  
Số Serial Thẻ Xác Thực: **081203U2E5**  
Vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực :  
3C [ ] 1F [ ] ?

**Thanh toán** Làm lại

- ❖ **Bước 4:** Giao dịch thành công, nhà cung cấp dịch vụ gửi hóa đơn thanh toán cho khách hàng.



### b. Liệt kê thanh toán hóa đơn.

Khách hàng vào menu Thanh toán hóa đơn --> chọn **Liệt kê giao dịch**





Chọn “Từ ngày...đến ngày..”, bấm Liệt kê giao dịch để xem các thông tin hóa đơn đã thanh toán.

**Lưu ý:** khoảng thời gian (Từ ngày...đến ngày...) không vượt quá 3 tháng

Quý khách vui lòng chọn khoảng thời gian không quá 03 tháng kể **Từ ngày ... Đến ngày** để tra cứu thông tin giao dịch Thanh Toán Hóa Đơn.

**Lần giao dịch gần đây nhất của quý khách là ngày 12/05/2008 11:41:33:**

Từ ngày: 16/04/2008 

Đến ngày: 16/05/2008 

**Liệt kê giao dịch**

Stt	Ngày thanh toán	Loại hóa đơn	Chi nhánh	Thông tin khách hàng	Kỳ thanh toán	Số tiền TT
1	07/05/2008 09:47:48	ĐIỆN	TP.HCM	PE04000210775	5/2008	42,350
2	07/05/2008 14:58:03	ĐIỆN	TP.HCM	PE04000016178	5/2008	473,000
3	08/05/2008 17:56:54	ĐIỆN	TP.HCM	PE14000178016	4/2008	92,246

7. **Mua thẻ trả trước:** Các loại thẻ điện thoại di động, thẻ Internet Phone, thẻ VoIP, ...

a. **Mua thẻ:**

- ❖ **Bước 1:** Truy cập vào địa chỉ <https://ebanking.dongabank.com.vn>, Nhập **Mã số khách hàng** và **Số mật mã** (Dùng bàn phím ảo để nhập Số mật mã bằng cách dùng chuột chọn các phím số) ( như hướng dẫn ở phần II).
- ❖ **Bước 2:** Chọn **Mua thẻ** và chọn các thông tin Loại thẻ, Nhà cung cấp thẻ, Tên thẻ và Mệnh giá và chọn **Xác nhận**
  - Nếu chỉ đăng ký **1 giải pháp xác thực** là SMS hoặc Thẻ Xác Thực thì chọn **Xác nhận**

Chào mừng LE THUY AN | Thay đổi mật khẩu | Thoát

**MUA THẺ TRẢ TRƯỚC**

Xin vui lòng chọn loại thẻ và mệnh giá thẻ :

Loại thẻ : Điện Thoại Di Động

Nhà Cung Cấp Thẻ : MobiFone

Tên Thẻ : MobiFone Card

Mệnh Giá Thẻ : 10,000

Số tiền phải thanh toán : 10,000 VNĐ

**Xác Nhận** **Làm Lại**

- Nếu đăng ký cả 2 giải pháp xác thực bằng SMS và Thẻ Xác Thực thì chọn 1 phương thức xác thực thanh toán/chuyển khoản và sau đó chọn **Xác nhận**

**MUA THẺ TRẢ TRƯỚC**

Xin vui lòng chọn loại thẻ và mệnh giá thẻ :

Loại thẻ :

Nhà Cung Cấp Thẻ :

Tên Thẻ :

Mệnh Giá Thẻ :

Số tiền phải thanh toán : **10,000 VNĐ**

---

Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực  
Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :

SMS

Thẻ Xác Thực

❖ **Bước 3:** Nhập **Mã xác thực**, chọn **Thanh toán** và chọn **OK** để kết thúc giao dịch

- Xác thực bằng SMS: nhập 6 số Mã xác thực được gửi đến điện thoại di động

**XÁC NHẬN MUA THẺ TRẢ TRƯỚC**

Vui lòng nhập mã xác thực!

**Bạn đã chọn mua thẻ trả trước :**

Loại Thẻ: Điện Thoại Di Động

Nhà Cung Cấp : MobiFone

Tên Thẻ : MobiFone Card

Mệnh Giá : 10,000 VNĐ

Mã xác thực:  ?

Số tiền phải thanh toán : **10,000 VNĐ**

Cập nhật mã số thẻ trả trước trên SMS Banking.

- Xác Thực bằng Thẻ Xác Thực: nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực

**XÁC NHẬN MUA THẺ TRẢ TRƯỚC**

Vui lòng nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực!

**Bạn đã chọn mua thẻ trả trước :**

Loại Thẻ:	Điện Thoại Di Động
Nhà Cung Cấp :	MobiFone
Tên Thẻ :	MobiFone Card
Mệnh Giá :	10,000 VNĐ

Số Serial Thẻ Xác Thực: **081203U2E5**  
Vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực :

3B [ ] 2A [ ] ?

Số tiền phải thanh toán : **10,000 VNĐ**

Cập nhật mã số thẻ trả trước trên SMS Banking.

**Thanh Toán** **Làm lại**

**Bước 4:** DAB thông báo giao dịch thành công

**b. Liệt kê mua thẻ:**

Khách hàng có thể xem liệt kê mua thẻ bằng 2 cách trên Internet Banking

- ❖ **Cách 1:** Khách hàng có thể xem thông tin các giao dịch mua thẻ trả trước bằng cách chọn **Liệt kê giao dịch** phí bên dưới thông tin Thẻ vừa mua.

**XÁC NHẬN THẺ TRẢ TRƯỚC**

Quý khách đã thanh toán 10,000 VNĐ cho thẻ **MobiFone Card** , mệnh giá 10,000 VNĐ

**Thông tin thẻ cào :**

<b>MobiFone Card</b>	<b>10,000 VNĐ</b>
Số Seri :	<b>090400169600568</b>
Mã Số Nạp Tiền :	<b>968147255924</b>
Ngày Hết Hạn :	<b>16/04/2011</b>

Quý khách có thể xem lại thông tin thẻ trả trước đã mua trong phần **Liệt kê giao dịch**



- ❖ **Cách 2:** Ngoài ra, khách hàng có thể xem liệt kê “**Mua thẻ trả trước**” tại menu chính của Internet Banking:
  - Chọn “**Liệt kê giao dịch**”
  - Chọn Từ ngày... Đến ngày, chọn **Liệt kê giao dịch** để xem các thông tin giao dịch thẻ trả trước đã mua:

Chào mừng LE THUY AN | Chứng Khoán | Thay đổi mật khẩu | Thoát

**GIAO DỊCH MUA THẺ TRẢ TRƯỚC**

Lần giao dịch gần đây nhất của quý khách là ngày 06/11/2008 16:50:07:

Từ ngày: 07/10/2008

Đến ngày: 06/11/2008

Liệt kê giao dịch

Stt	Ngày Mua	Loại Thẻ	Mã Số Thẻ	Thông Tin	Ngày Hết Hạn	Thanh Toán
1	22/10/2008 13:35:12	MOBIFONE - 20,000	<b>13049298243341</b>	Số Seri : 934010459	31/12/2010	20,000
2	28/10/2008 19:18:09	MOBIFONE - 20,000	<b>13049100339642</b>	Số Seri : 934008480	31/12/2010	20,000
3	29/10/2008 08:20:13	MOBIFONE - 10,000	<b>24643513256104</b>	Số Seri : 934007386	31/12/2010	10,000

## 8. Nạp tiền điện tử:

- Nạp tiền vào tài khoản điện thoại di động (VnTopup) qua đại lý VNPAY
- Nạp Bạc vào tài khoản Gate Passport của FPT Online
- Nạp Vcash vào ví điện tử Vcash của công ty VinaPay
- Nạp tiền vào ví điện tử MobiVi' của công ty Việt Phú
- Nạp tiền vào ví điện tử VnMart của công ty VNPAY
- Nạp tiền vào ví điện tử EDong của công ty ECPAY

### a. Nạp tiền

- ❖ **Bước 1:** Đăng nhập vào trang **Internet Banking** (<https://ebanking.dongabank.com.vn>), Nhập **Mã số khách hàng** và **Số mật mã** (Dùng bàn phím ảo để nhập Số mật mã bằng cách dùng chuột chọn các phím số) ( như hướng dẫn ở phần II).
- ❖ **Bước 2:** chọn “**Nạp tiền điện tử**”
- ❖ **Bước 3:** Nhập đầy đủ các thông tin trên màn hình (loại dịch vụ, nhà cung cấp, số tài khoản cần nạp, mệnh giá nạp) và chọn **Xác nhận**.

- Nếu chỉ đăng ký **1 giải pháp xác thực** là SMS hoặc Thẻ Xác Thực thì chọn **Xác nhận**

**NẠP TIỀN ĐIỆN TỬ**

Xin vui lòng chọn nhà cung cấp và mệnh giá cần nạp

Loại dịch vụ : NẠP TIỀN ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG - VnTopup

Đại Lý : VNPAY

Số Điện Thoại Nạp : 0979408391

Số Tiền Nạp (VNĐ) : 100,000

Số Tiền phải thanh toán : 100,000 (VNĐ)

Xác Nhận Làm Lại

- Nếu đăng ký **cả 2 giải pháp xác thực** bằng SMS và Thẻ Xác Thực thì chọn 1 phương thức xác thực thanh toán/chuyển khoản và sau đó chọn **Xác nhận**

**NẠP TIỀN ĐIỆN TỬ**

Xin vui lòng chọn nhà cung cấp và mệnh giá cần nạp

Loại dịch vụ : NẠP TIỀN ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG - VnTopup

Đại Lý : VNPAY

Số Điện Thoại Nạp : 0979408391

Số Tiền Nạp (VNĐ) : 100,000

Số Tiền phải thanh toán : 100,000 (VNĐ)

Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực  
Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :

SMS

Thẻ Xác Thực

Xác Nhận Làm Lại

- ❖ **Bước 4:** Khách hàng kiểm tra lại các thông tin do DongA Bank phản hồi và nhập mã xác thực

- Xác thực bằng SMS: nhập 6 số Mã xác thực được gửi đến điện thoại di động

**XÁC NHẬN NẠP TIỀN ĐIỆN TỬ**

Vui lòng nhập mã xác thực!

**Bạn đã chọn nạp tiền điện tử :**

Dịch Vụ:	NẠP TIỀN ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG - VnTopup
Đại Lý :	VNPAY
Số Điện Thoại:	0979408391
Số Tiền Nạp (VNĐ) :	100,000
Số Tiền phải thanh toán :	<b>100,000 (VNĐ)</b>
Mã xác thực:	<input type="text" value="....."/> ?

- Xác Thực bằng Thẻ Xác Thực: nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực

**XÁC NHẬN NẠP TIỀN ĐIỆN TỬ**

Vui lòng nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực!

**Bạn đã chọn nạp tiền điện tử :**

Dịch Vụ:	NẠP TIỀN ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG - VnTopup
Đại Lý :	VNPAY
Số Điện Thoại:	0979408391
Số Tiền Nạp (VNĐ) :	100,000
Số Tiền phải thanh toán :	<b>100,000 (VNĐ)</b>

Số Serial Thẻ Xác Thực: **09040GL938**  
Vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực:

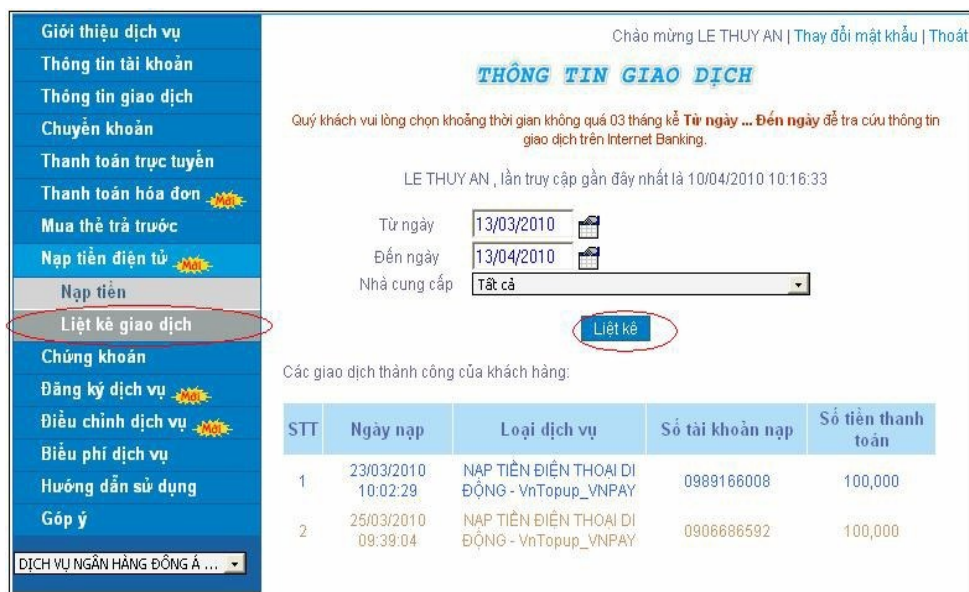
4D  3G  ?

❖ **Bước 5:** DongA Bank thông báo giao dịch thành công



**b. Liệt kê nạp tiền điện tử.**

Tại Menu chính, chọn **Nạp tiền điện tử**, chọn **Liệt kê giao dịch** và thời gian (từ ngày...đến ngày...) trong vòng 3 tháng.



## 9. Đăng ký dịch vụ:

### a. Hướng dẫn cách đăng ký và các biểu mẫu, hướng dẫn đăng ký dịch vụ

b. **Đăng ký dịch vụ Thanh toán tự động:** đăng ký thanh toán tự động hóa đơn của các nhà cung cấp dịch vụ đang hợp tác Thanh toán tự động trên Internet Banking.

- ❖ **Bước 1:** Khách hàng đăng nhập vào trang Internet Banking của Ngân hàng Đông Á Điện Tử: <https://ebanking.dongabank.com.vn>.
- ❖ **Bước 2:** Chọn menu Đăng ký dịch vụ, chọn Thanh toán tự động và chọn dịch vụ đăng ký, nhập thông tin và bấm chọn Kiểm tra.

Chào mừng TRUONG THI MINH THU | Thay đổi mật khẩu | Thoát

### DĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG

Dịch vụ :

Nhà Cung Cấp :

Chi nhánh :

Mã khách hàng :

Chủ hợp đồng :

Địa chỉ :

Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực  
Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :

SMS  
 Thẻ Xác Thực

- ❖ **Bước 3:** Sau khi chọn Kiểm tra, hệ thống sẽ hiển thị thông tin của khách hàng (chủ hợp đồng, địa chỉ) để khách hàng kiểm tra lại trước khi xác nhận việc đăng ký.

DĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG

Kiểm tra mã khách hàng : **Hop le.**

Dịch vụ :

Nhà Cung Cấp :

Chi nhánh :

Mã khách hàng :

Chủ hợp đồng :

Địa chỉ :

Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực  
Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :

SMS  
 Thẻ Xác Thực

**Để sử dụng dịch vụ đăng ký thanh toán tự động, quý khách vui lòng:**

- Đăng ký dịch vụ chuyển khoản trên Internet Banking hoặc SMS Banking
- Xem kỹ Điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ thanh toán tự động qua ngân hàng Đông Á

- ❖ **Bước 4:** Sau khi khách hàng Xác nhận, hệ thống sẽ hiển thị lại tất cả thông tin và yêu cầu khách hàng nhập mã xác thực. Khách hàng nhập mã xác thực, chọn Xác nhận

**ĐĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG**

**Vui lòng nhập mã xác thực!**

Dịch vụ :

Nhà Cung Cấp :

Chi nhánh :

Mã khách hàng :

Chủ hợp đồng :

Địa chỉ :

Mã xác thực :  ?

- ❖ **Bước 5:** Đăng ký thành công, hệ thống ghi nhận và đến kỳ thanh toán cước kế tiếp, DongA Bank sẽ tự động thanh toán phí cho khách hàng.

**ĐĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG**

Quý khách đã đăng ký thành công dịch vụ thanh toán tự động hoá đơn tiền Điện của CTY DIEN LUC TP.HCM , mã khách hàng PE06000207907 .

[Đăng ký tiếp](#)

[Kiểm tra lại thông tin đăng ký](#)

Cảm ơn quý khách đã sử dụng dịch vụ của ngân hàng Đông Á

**Hướng dẫn hủy đăng ký thanh toán tự động:**

- ❖ **Bước 1:** Vào màn hình liệt kê đăng ký, chọn Hủy

**LIỆT KÊ ĐĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG**

STT	Ngày đăng ký	Dịch vụ	Công ty	Chi nhánh	Số tham chiếu	Chủ hợp đồng	Hủy
1	31/08/2009 08:43:09	Điện	CTY DIEN LUC TP.HCM	Bình Phú	PE06000207907	BUI QUANG HIEN	<input type="button" value="Hủy"/>

- ❖ **Bước 2:** Hệ thống hiển thị lại thông tin để khách hàng xác nhận, chọn Xác nhận

**HỦY ĐĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG**

Dịch vụ :	Điện
Nhà Cung Cấp :	CTY DIEN LUC TP.HCM
Chi nhánh :	Bình Phú
Mã khách hàng :	PE06000207907
Chủ hợp đồng :	BUI QUANG HIEN
Địa chỉ :	01.A09 C/C An Lạc Khu pho 4

Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực  
Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :

SMS  
 Thẻ Xác Thực

- ❖ **Bước 3:** Khách hàng nhập mã xác thực để xác nhận việc hủy đăng ký:

**HỦY ĐĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG**

**Vui lòng nhập mã xác thực!**

Dịch vụ :	Điện
Nhà Cung Cấp :	CTY DIEN LUC TP.HCM
Chi nhánh :	Bình Phú
Mã khách hàng :	PE06000207907
Chủ hợp đồng :	BUI QUANG HIEN
Địa chỉ :	01.A09 C/C An Lạc Khu pho 4
Mã xác thực :	..... 

- ❖ **Bước 4:** Hủy đăng ký thành công:

**HỦY ĐĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG**

Quý khách đã hủy đăng ký thành công dịch vụ thanh toán tự động hoá đơn tiền Điện của CTY DIEN LUC TP.HCM , Mã khách hàng PE06000207907 .

Cảm ơn quý khách đã sử dụng dịch vụ của ngân hàng Đông Á

[Quay trở lại](#)

**c. Xem liệt kê giao dịch các hóa đơn đã đăng ký thanh toán tự động:**

- Khách hàng vào menu Đăng ký dịch vụ --> chọn Liệt kê đăng ký

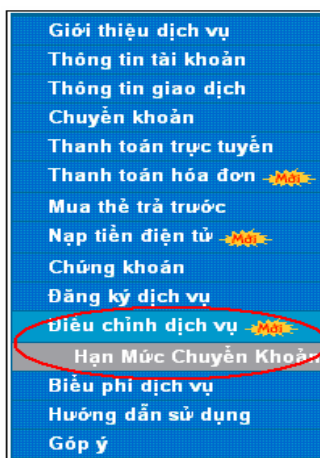


- Hệ thống hiển thị thông tin các hóa đơn đã đăng ký:

LIỆT KÊ ĐĂNG KÝ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG							
STT	Ngày đăng ký	Dịch vụ	Công ty	Chi nhánh	Số tham chiếu	Chủ hợp đồng	Hủy
1	31/08/2009 10:04:45	Điện thoại	Cty Viễn Thông Sài Gòn	Sài Gòn	0917562266	dang Minh Tam (Tam)	Hủy

**10. Điều chỉnh dịch vụ:** Điều chỉnh hạn mức chuyển khoản của Internet Banking và hạn mức chuyển khoản của Mobile Banking

- ❖ **Bước 1:** Khách hàng đăng nhập vào trang Internet Banking của NHĐAĐT: <https://ebanking.dongabank.com.vn>
- ❖ **Bước 2:** Sau khi đăng nhập, chọn **Điều chỉnh dịch vụ** trên menu.





- ❖ **Bước 3:** Khách hàng chọn phương thức cần điều chỉnh hạn mức. Nhập **Hạn mức chuyển khoản mới**, chọn **“Tôi đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều khoản liên quan đến dịch vụ này”** và chọn **phương thức xác thực** (đối với Khách hàng sử dụng 2 giải pháp xác thực); chọn **“Đồng ý”**.

**ĐIỀU CHỈNH HẠN MỨC CHUYỂN KHOẢN**

Phương thức: Internet Banking

Hạn mức cũ (VNĐ/ngày):

Hạn mức đăng ký mới bằng số (VNĐ/ngày): 50,000,000

Phí dịch vụ (+VAT) (VNĐ/ tháng): 50,000

Tôi đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều khoản liên quan đến dịch vụ này.

Quý khách vui lòng lựa chọn phương thức xác thực Chuyển khoản/ Thanh toán bằng :

SMS

Thẻ Xác Thực

Đồng ý    Làm lại

- ❖ **Bước 4:** Khách hàng nhập **Mã xác thực**, chọn **Xác thực** để kết thúc giao dịch.
  - **Xác thực bằng SMS:** nhập 6 số Mã xác thực được gửi đến điện thoại di động

**XÁC THỰC ĐIỀU CHỈNH HẠN MỨC CHUYỂN KHOẢN**

Vui lòng nhập mã xác thực

Phương thức: Internet Banking

Hạn mức đăng ký mới bằng số (VNĐ/ngày): 50,000,000

Phí dịch vụ (+VAT) (VNĐ/ tháng): 50,000

Mã xác thực: ●●●●●●

Xác nhận    Làm lại

- **Xác Thực bằng Thẻ Xác Thực:** nhập Mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực

**XÁC THỰC ĐIỀU CHỈNH HẠN MỨC CHUYỂN KHOẢN**

Vui lòng nhập mã xác thực theo vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực!

Phương thức: Internet Banking

Hạn mức đăng ký mới bằng số (VNĐ/ngày): 50,000,000

Phí dịch vụ (+VAT) (VNĐ/tháng): 50,000

Số Serial Thẻ Xác Thực: 081203U2E5

Vị trí 2 ô số trên Thẻ Xác Thực :

4G [●●●] 6F [●●●] ?

Xác nhận Làm lại

❖ **Bước 5:** DAB thông báo giao dịch thành công và thu phí dịch vụ mới

### 11. Lưu ý:

Điều chỉnh dịch vụ là dịch vụ do chính chủ tài khoản thực hiện trực tuyến trên trang Internet Banking của Ngân Hàng Đông Á Điện Tử. Vì vậy, khi khách hàng Điều chỉnh dịch vụ thành công thì trên hệ thống Ebanking Admin dịch vụ được tự động cập nhật thông tin điều chỉnh và sẽ lưu tên của chính khách hàng là người đã điều chỉnh.

Khách hàng phải đăng nhập chính xác các thông tin cần điều chỉnh: Hạn mức chuyển khoản.

Nếu khách hàng thay đổi nhiều lần hạn mức chuyển khoản có cùng hoặc khác hạn mức chuyển khoản cũ, thì căn cứ vào 1 lần điều chỉnh dịch vụ thành công DAB lập tức thu phí dịch vụ trên tài khoản của khách hàng.

**12. Hướng dẫn sử dụng:** Hướng dẫn cách thức giao dịch trong từng dịch vụ hoặc từng phương thức dịch vụ của Ngân Hàng Đông Á Điện Tử bằng cách xem các file hướng dẫn đính kèm.

**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**

**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG NHANH NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ**

- Hướng dẫn thanh toán trực tuyến mua vé Vietnam Airlines
- Hướng dẫn Thanh toán trực tuyến mua vé Air Mekong
- Hướng dẫn sử dụng Phone Banking
- Hướng dẫn Thanh toán trực tuyến mua vé Jetstar
- Hướng dẫn cài đặt ứng dụng DongA Mobile Banking tổng quát
- Hướng dẫn sử dụng Internet Banking
- Hướng dẫn sử dụng SMS Banking
- Hướng dẫn sử dụng Mobile Banking
- Hướng dẫn sử dụng DongA Mobile Internet Banking
- Hướng dẫn Thanh toán trực tuyến
- Hướng dẫn Thanh toán hóa đơn
- Hướng dẫn Mua thẻ trả trước
- Hướng dẫn Nạp tiền điện tử
- Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Chứng khoán
- Cẩm nang sử dụng Ngân Hàng Đông Á Điện Tử
- Hướng dẫn Điều chỉnh dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử trực tuyến trên Internet Banking
- Hướng dẫn sử dụng Thẻ Xác Thực
- Hướng dẫn đăng ký Thanh toán tự động trên Internet Banking
- Câu hỏi thường gặp
- Hướng dẫn Chuyển khoản trên Internet Banking (Dành cho Tổ chức sử dụng I chữ ký trong hệ thống DongA Bank)
- Quy định sử dụng Ngân Hàng Đông Á Điện Tử

**13. Góp ý:** Khách hàng gửi thắc mắc hoặc góp ý đến Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của DongA Bank.

**GÓP Ý**

Chào mừng TRUONG THI NGOC DIEU | Thay đổi mật khẩu | Thoát

Ngân hàng Đông Á xin chân thành cảm ơn Quý khách hàng đã quan tâm và sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng chúng tôi trong thời gian qua.

Bên cạnh hệ thống Chi nhánh và kênh giao dịch tự động, Ngân hàng Đông Á Điện tử mong muốn là kênh giao dịch thuận tiện để khách hàng truy vấn thông tin và thực hiện các giao dịch mọi lúc mọi nơi.

Nếu Quý khách có những thắc mắc hoặc ý kiến đóng góp về chất lượng phục vụ hoặc sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng Đông Á, vui lòng gửi thông tin cho chúng tôi theo chi nhánh / phòng giao dịch gần nhất, hoặc Trung tâm Dịch vụ khách hàng: Tổng đài 1900 545464 - Nếu Quý khách có bất kỳ thắc mắc hoặc ý kiến đóng góp nào về chất lượng sản phẩm và dịch vụ của Ngân Hàng Đông Á Điện tử nói riêng và Ngân hàng Đông Á nói chung, vui lòng gửi thông tin cho chúng tôi tại trang web này hoặc email về địa chỉ: 1900545464@dongabank.com.vn, chúng tôi sẽ phản hồi ý kiến của Quý khách trong 24 giờ làm việc. Bên cạnh đó, Quý khách có thể liên hệ trực tiếp với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng qua tổng đài 1900 545464 hoặc các Chi nhánh/Phòng Giao Dịch Đông Á gần nhất.

Những ý kiến đóng góp quý báu của Quý khách sẽ có ý nghĩa thiết thực cho quá trình không ngừng cải tiến sản phẩm dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ của Ngân hàng Đông Á.

Trân trọng kính chào.

Phần góp ý của khách hàng:

Email:  (nếu Quý khách muốn được phản hồi).

## PHỤ LỤC 2: HƯỚNG DẪN ỨNG DỤNG DONGA MOBILE BANKING

### 1. Hướng dẫn đăng ký, kích hoạt

#### 1.1. Một số trạng thái Sim điện thoại và ứng dụng DongA Mobile Banking trong quá trình đăng ký

##### 1.1.1. Trạng thái Sim (Số điện thoại) sử dụng:

- *SĐT chưa đăng ký dịch vụ SMS Banking hoặc Mobile Banking*
- *SĐT đang sử dụng dịch vụ SMS Banking*

##### 1.1.2. Trạng thái của ứng dụng Mobile Banking

- *Vừa được cài đặt, chưa kích hoạt (active) dịch vụ Mobile Banking: màn hình MB đầu tiên luôn là màn hình **Đăng ký sử dụng Mobile Banking** (chọn phương thức kết nối dữ liệu).*
- *Đã được cài đặt, đã được kích hoạt (active) dịch vụ Mobile Banking: nếu mở ứng dụng, khách hàng có thể thấy ngay được menu dịch vụ Mobile Banking.*

#### 1.2. Chi tiết:

Trường hợp	Điện thoại chưa cài ứng dụng MB	Điện thoại vừa được cài ứng dụng nhưng chưa kích hoạt MB	Điện thoại đã kích hoạt ứng dụng MB
<b>Số điện thoại chưa đăng ký SMS/ MB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cài ứng dụng cho điện thoại</li> <li>– Đăng ký dịch vụ SMS/MB tại CN/PGD của DAB</li> <li>– DAB gửi mật mã ban đầu qua SMS và KH đổi mật mã mới theo cú pháp quy định.</li> <li>– Dùng mật mã SMS mới để đăng ký dịch vụ MB trên ứng dụng (kích hoạt ứng dụng và mã hóa theo mật mã mới)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Đăng ký dịch vụ SMS/ MB tại CN/PGD của DAB và đổi mật mã theo cú pháp quy định.</li> <li>– Dùng mật mã SMS mới để đăng ký dịch vụ MB trên ứng dụng (kích hoạt ứng dụng và mã hóa mật mã mới)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Đăng ký dịch vụ SMS/MB tại CN/PGD của DAB và đổi mật mã theo cú pháp quy định.</li> <li>– Dùng mật mã SMS mới để đăng ký dịch vụ MB trên ứng dụng (kích hoạt ứng dụng và mã hóa theo mật mã mới)</li> </ul>

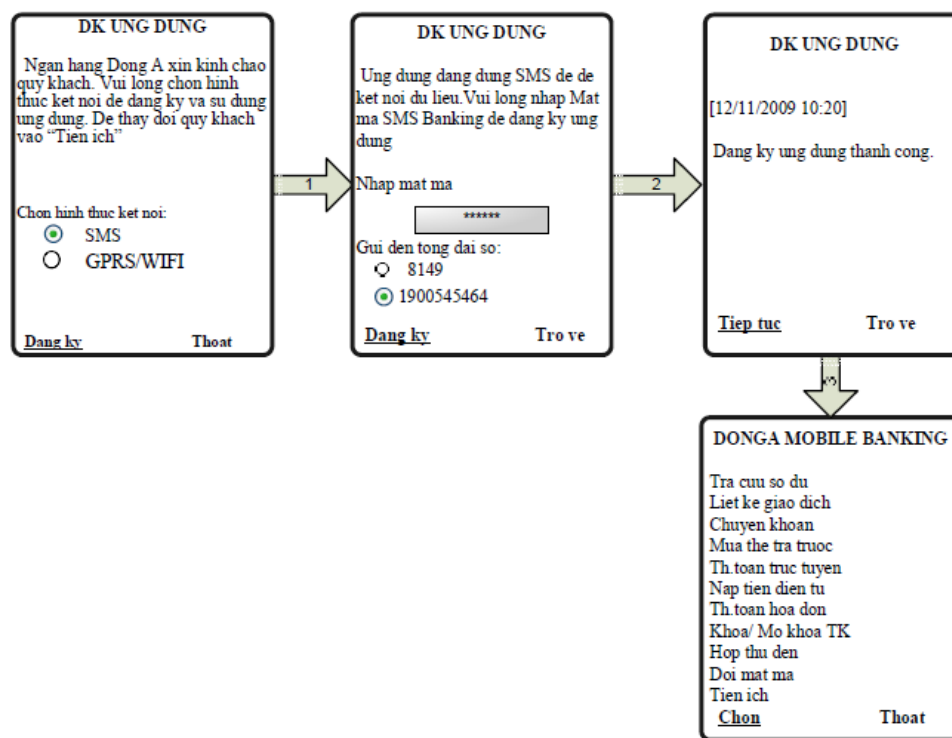
Số điện thoại đang dùng SMS Banking /MB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cài ứng dụng cho điện thoại</li> <li>- Dùng mật mã SMS để đăng ký dịch vụ MB trên ứng dụng (kích hoạt ứng dụng)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dùng mật mã SMS để đăng ký dịch vụ MB trên ứng dụng (kích hoạt ứng dụng)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không cần đăng ký tại CN/PGD của DAB</li> <li>- Đăng ký dịch vụ MB tại Menu “Tiện ích”</li> </ul>
---	---	--	--

## 2. Màn hình Donga Mobile Banking

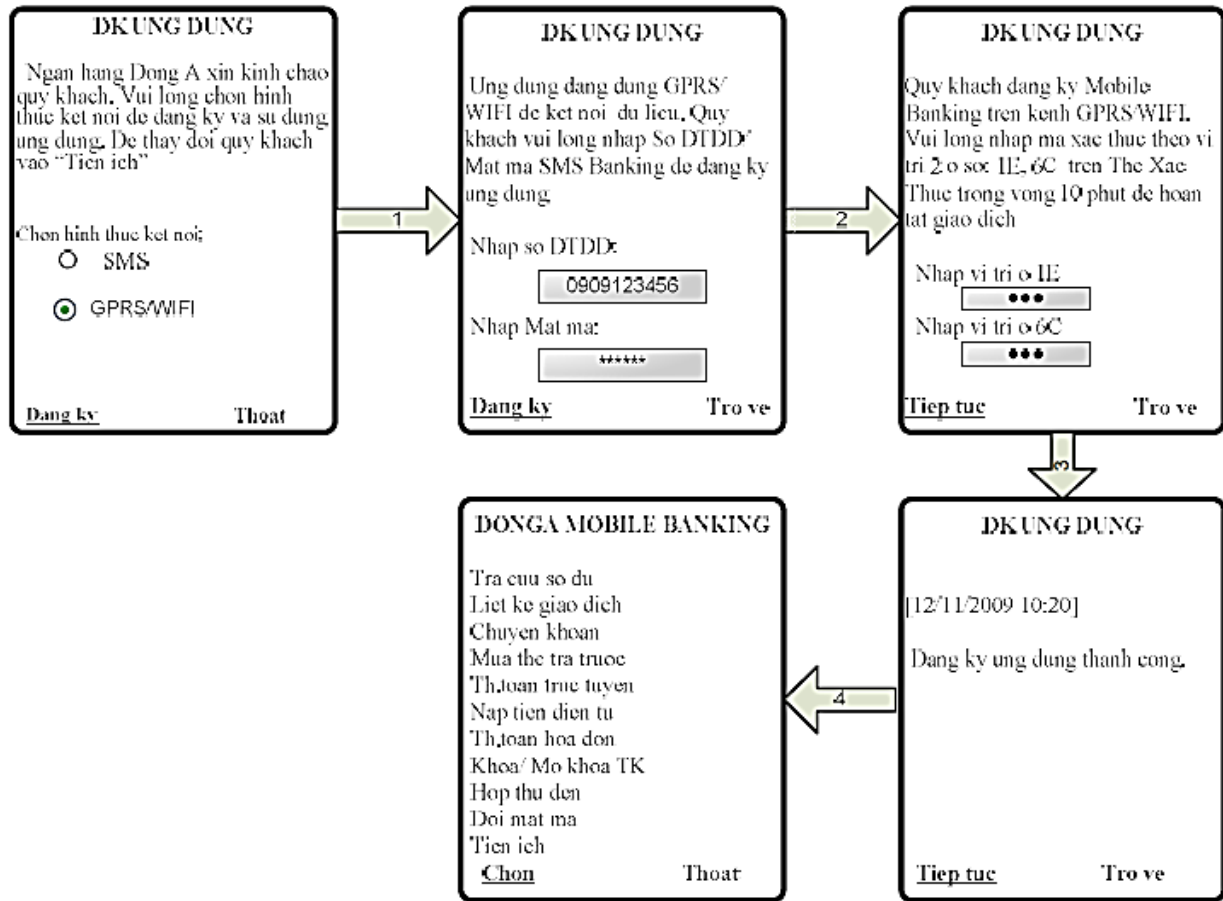
### 2.1. Đăng ký kích hoạt (Đối với điện thoại đã cài ứng dụng DongA Mobile Banking)

- **Trường hợp 1:** Khách hàng dùng mật mã SMS Banking/ Số ĐTDĐ (nếu có) đăng ký Mobile Banking
- **Trường hợp 2:** Khách hàng đã đăng ký thành công MB (trên một điện thoại khác đã kích hoạt ứng dụng) & Điện thoại đã được kích hoạt ứng dụng: khách hàng sẽ nhìn thấy Menu chính ngay khi mở ứng dụng DongA Mobile Banking. Khách hàng chỉ cần nhập đúng mật mã SMS của mình cho mỗi giao dịch thực hiện.
- **Trường hợp 3:** Khách hàng chưa đăng ký SMS Banking - Điện thoại đã cài ứng dụng chưa được kích hoạt MB/ đã kích hoạt MB, khách hàng sẽ nhận được phản hồi từ DAB (nội dung Help) qua SMS nếu nhập liệu vào ô nhập mật mã.

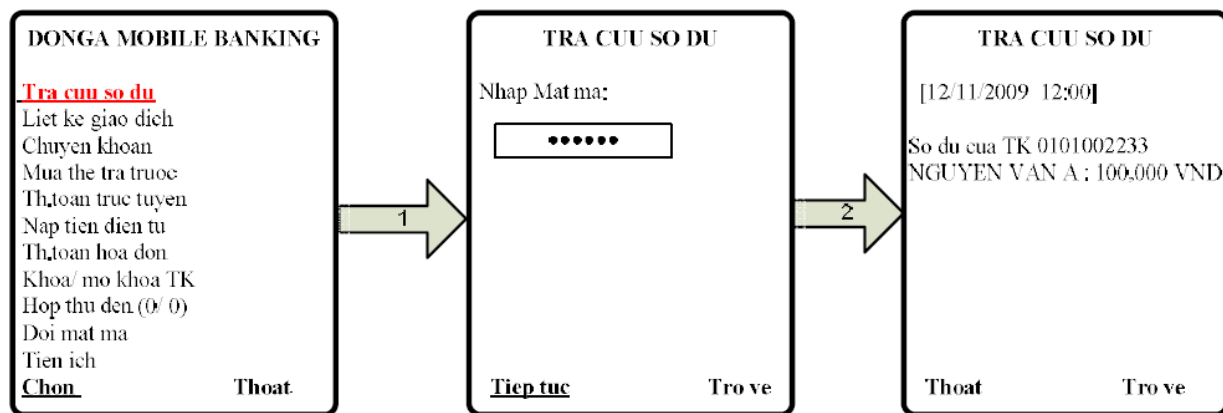
#### 2.1.1. Kết nối SMS



**2.1.2. Kết nối GPRS/ WIFI**



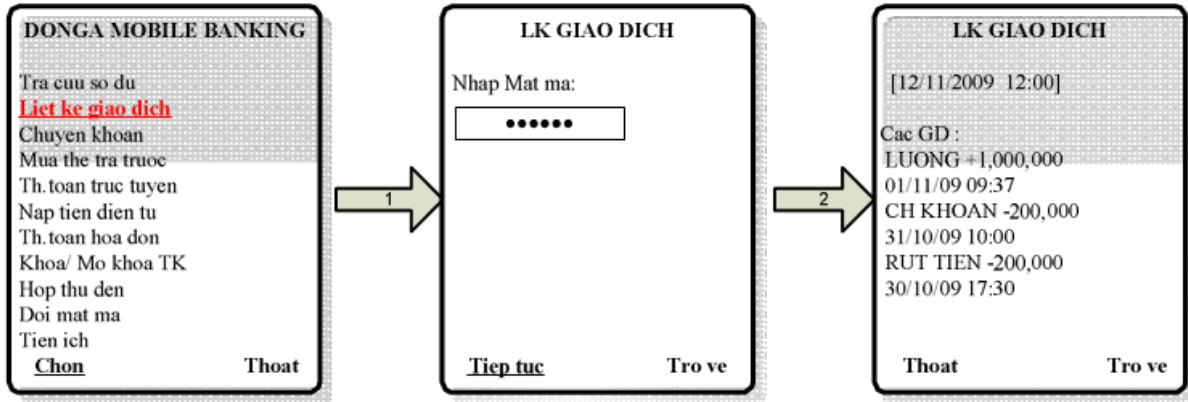
**2.2. Tra cứu số dư**



### 2.3. Liệt kê giao dịch

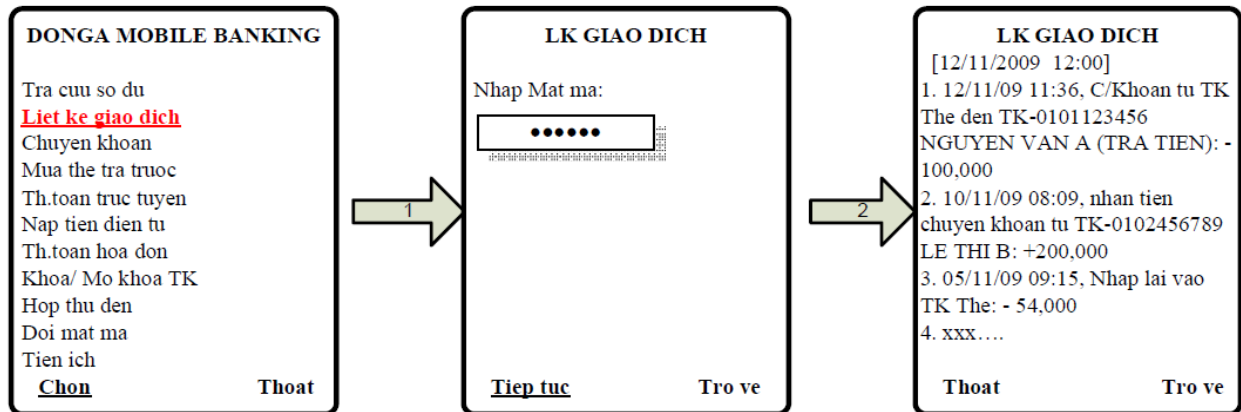
#### 2.3.1. Kết nối SMS:

Tra cứu được 3 giao dịch gần nhất



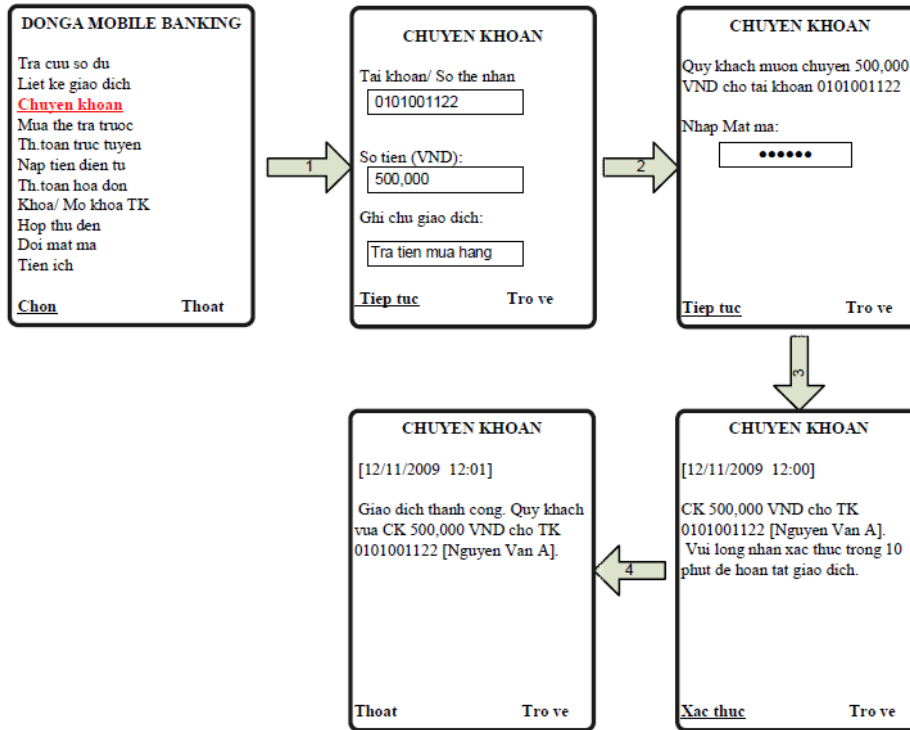
#### 2.3.2. Kết nối GPRS/WIFI:

Tra cứu được chi tiết 10 giao dịch gần nhất.

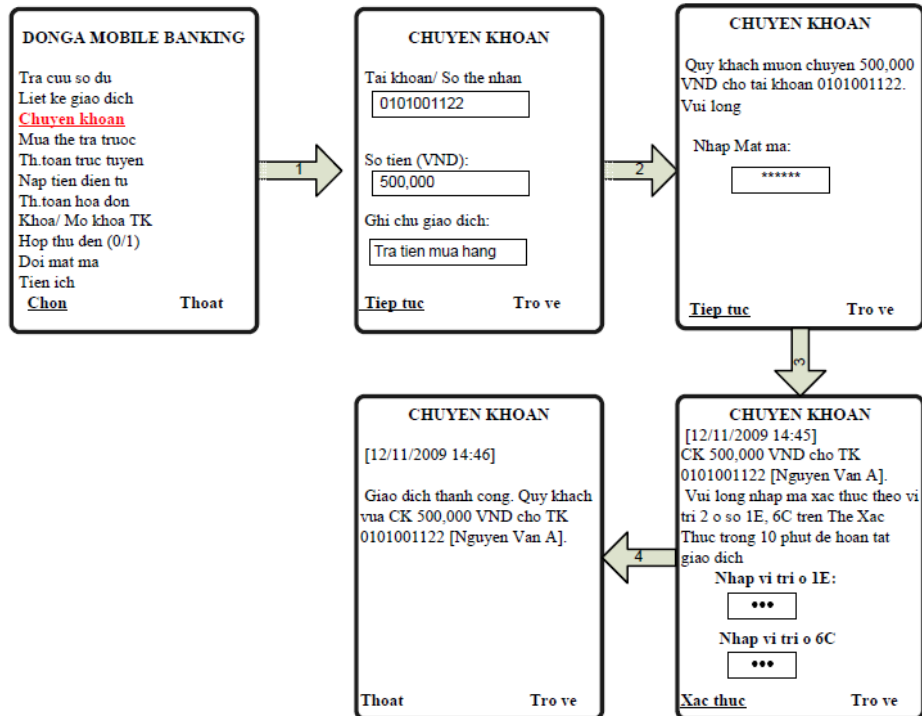


## 2.4. Chuyển khoản

### 2.4.1. Kết nối SMS



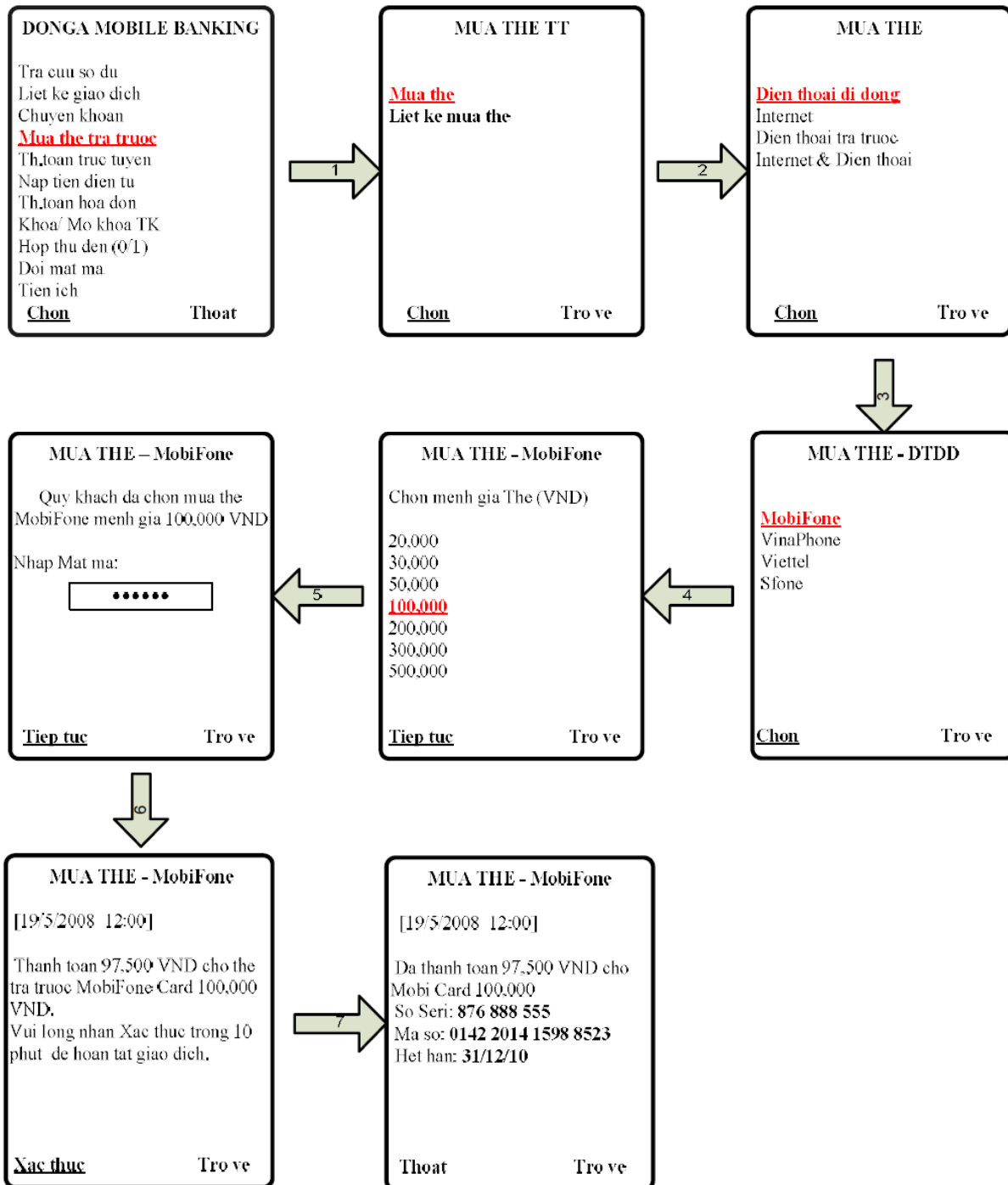
### 2.4.2. Kết nối GPRS/ WIFI



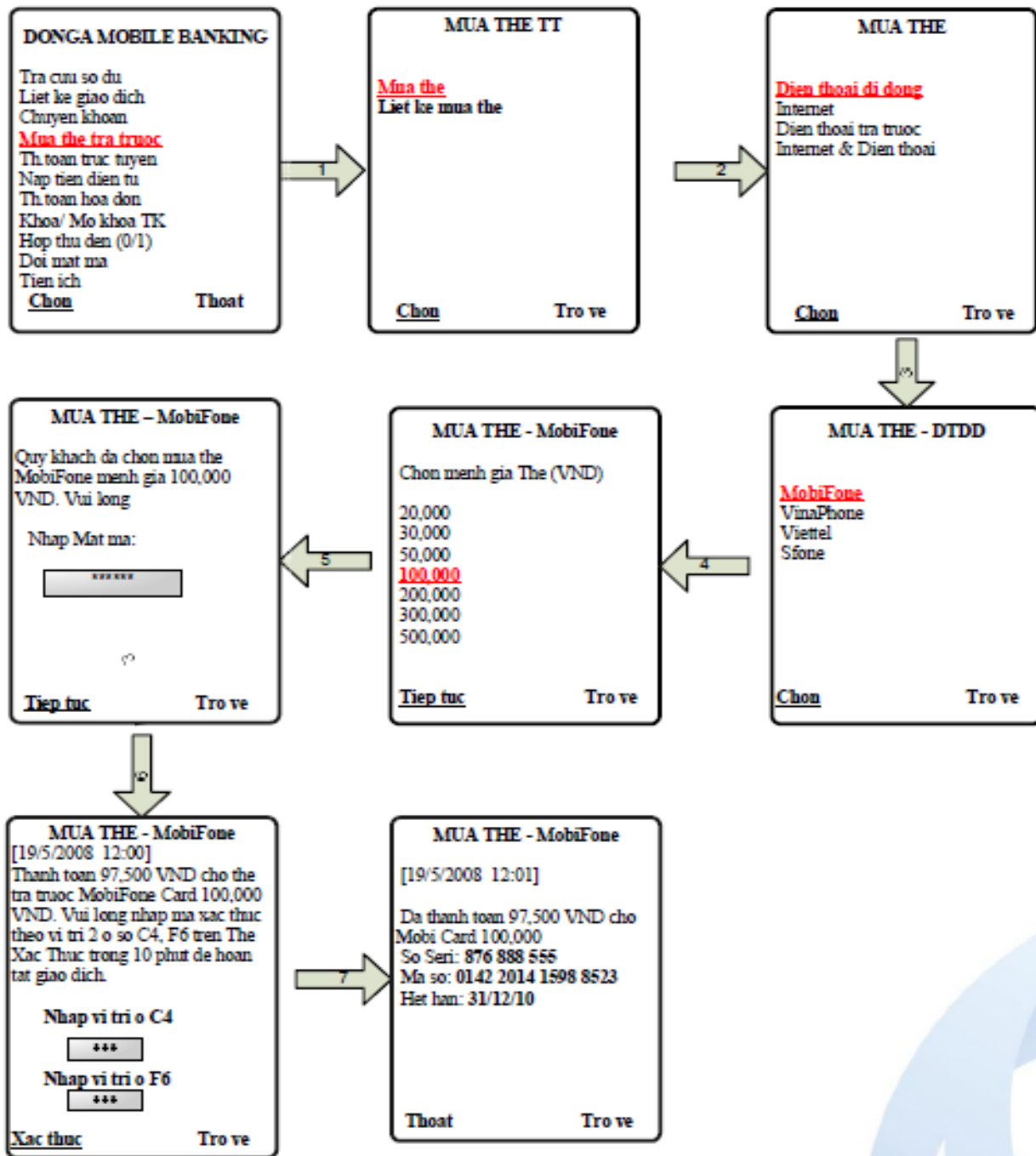


## 2.5. Mua thẻ trả trước:

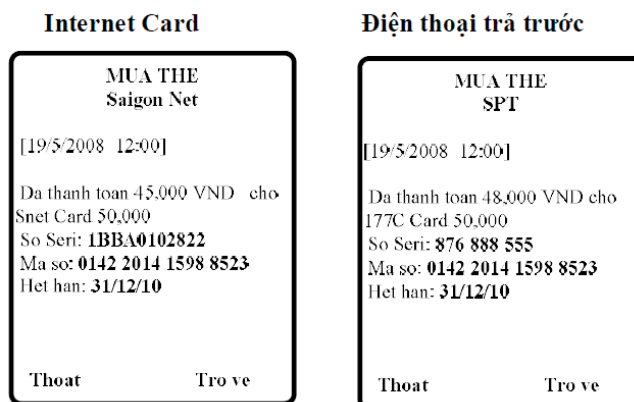
### 2.5.1. Kết nối SMS



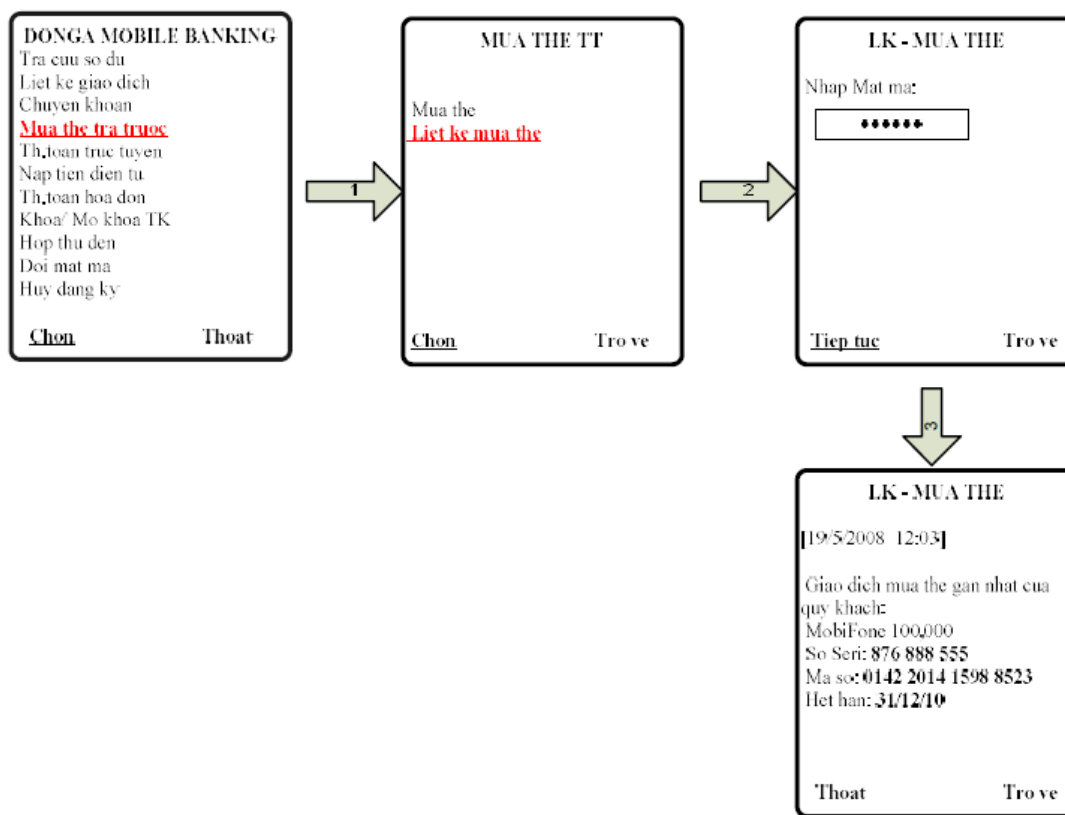
### 2.5.2. Kết nối GPRS/ WIFI



❖ Màn hình kết quả mua thẻ trả trước khác:



2.6. Liệt kê mua thẻ trả trước:



**Notes:**

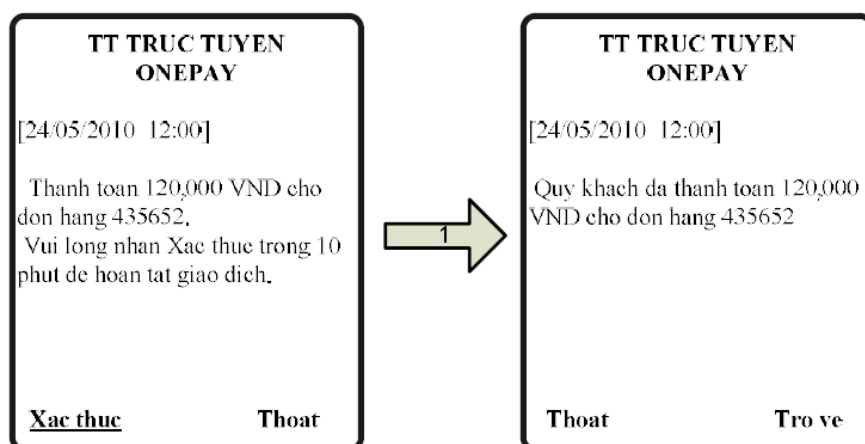
- Liệt kê mua thẻ thông qua phương thức kết nối SMS: liệt kê 01 giao dịch gần nhất
- Liệt kê mua thẻ thông qua phương thức kết nối GPRS/WIFI: liệt kê 10 giao dịch gần nhất.

**2.7. Thanh toán trực tuyến:** Khách hàng vừa hoàn tất đặt hàng trên website bán hàng và chọn Thanh toán qua SMS Banking/Mobile Banking, DAB hiện ngay màn hình thông báo đơn hàng cần thanh toán (màn hình 1 của Trường hợp 1) và có 2 trường hợp xảy ra:

**2.7.1. Trường hợp 1: Khách hàng đồng ý thanh toán đơn hàng ngay**

a. Khách hàng đang mở ứng dụng và đã nhập đúng mật mã cho một giao dịch trước đó.

Ví dụ: Khách hàng vừa hoàn tất mua hàng trên website <http://nava.vn> của Nhạc của tui và chọn thanh toán qua cổng thanh toán trực tuyến OnePay cho đơn hàng 435652.



b. Khách hàng đã đóng màn hình ứng dụng; **hoặc** đang mở ứng dụng nhưng chưa thực hiện một giao dịch; **hoặc** chưa nhập đúng mật mã cho một giao dịch

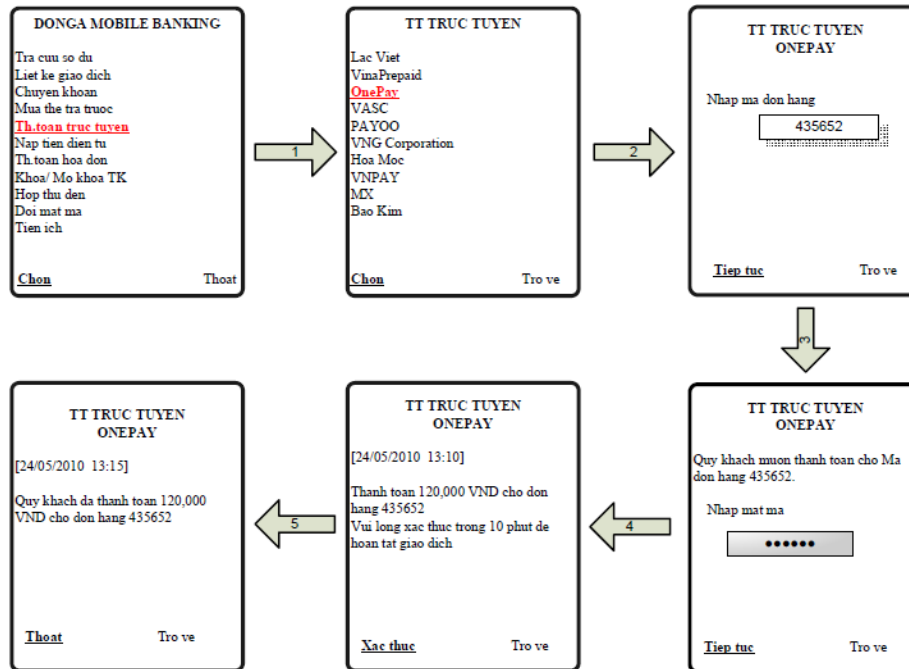
Ví dụ: Khách hàng vừa hoàn tất mua hàng trên website <http://nava.vn> của Nhạc của tui và chọn thanh toán qua cổng thanh toán trực tuyến OnePay cho đơn hàng 435652.



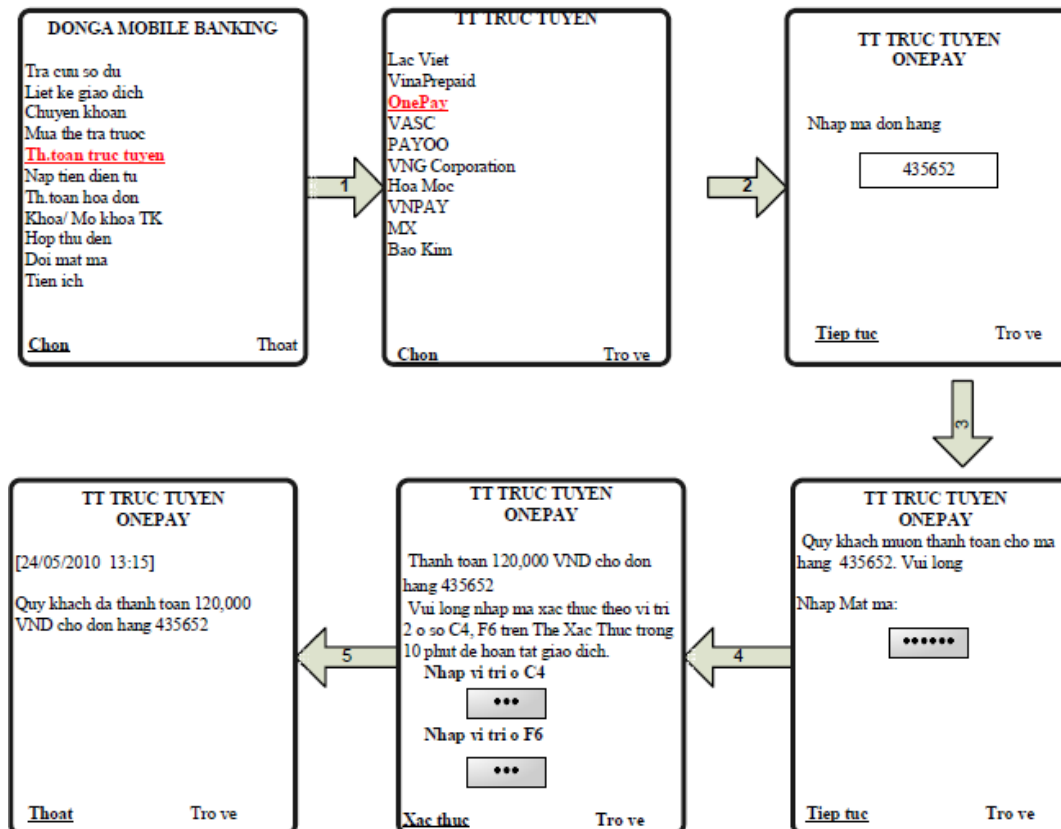
**2.7.2. Trường hợp 2: Khách hàng thanh toán đơn hàng vào thời điểm khác**

Ví dụ: Thanh toán đơn hàng số 435652 của nhà cung cấp OnePay.

**a. Kết nối SMS**

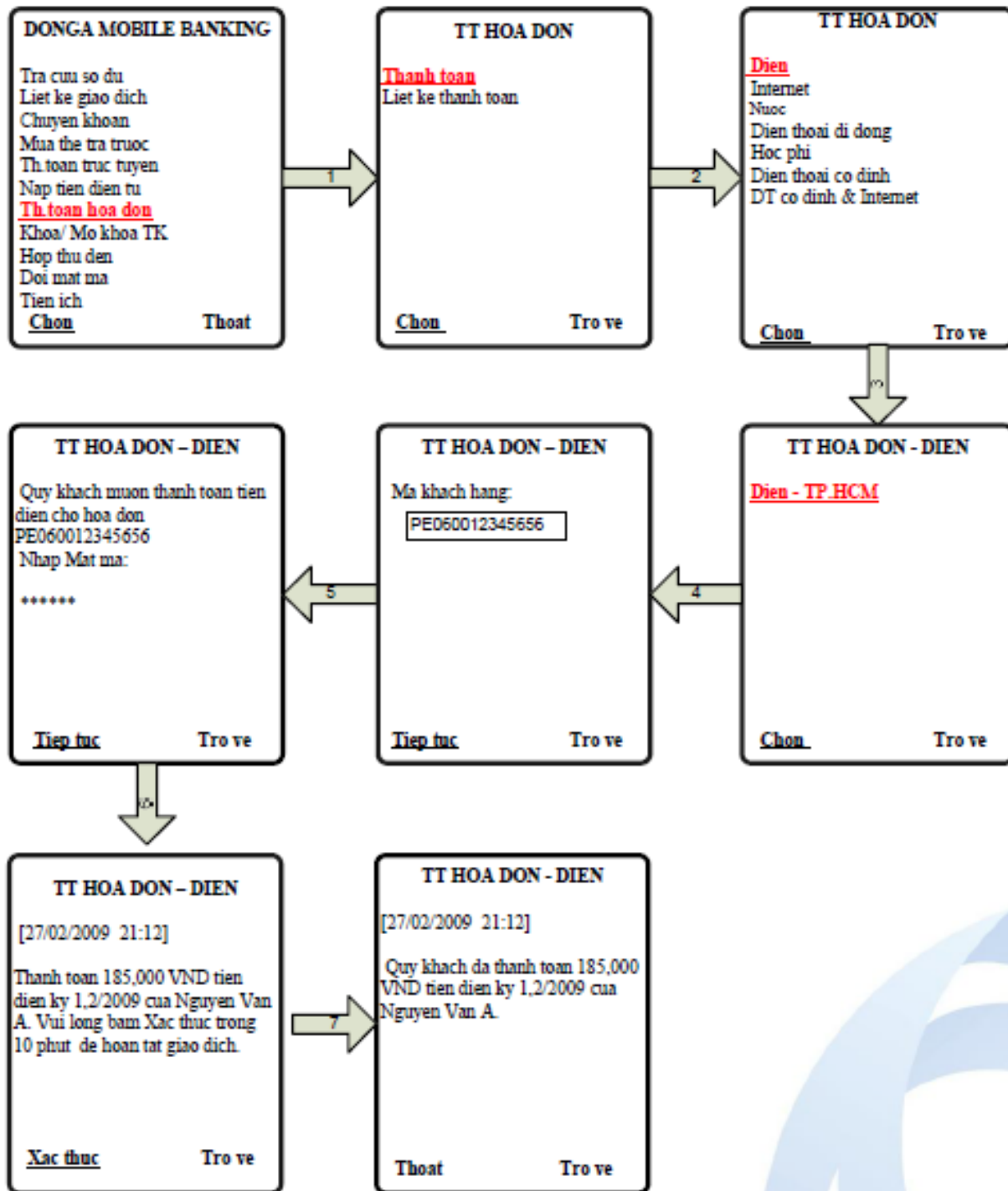


**b. Kết nối GPRS/ WIFI**

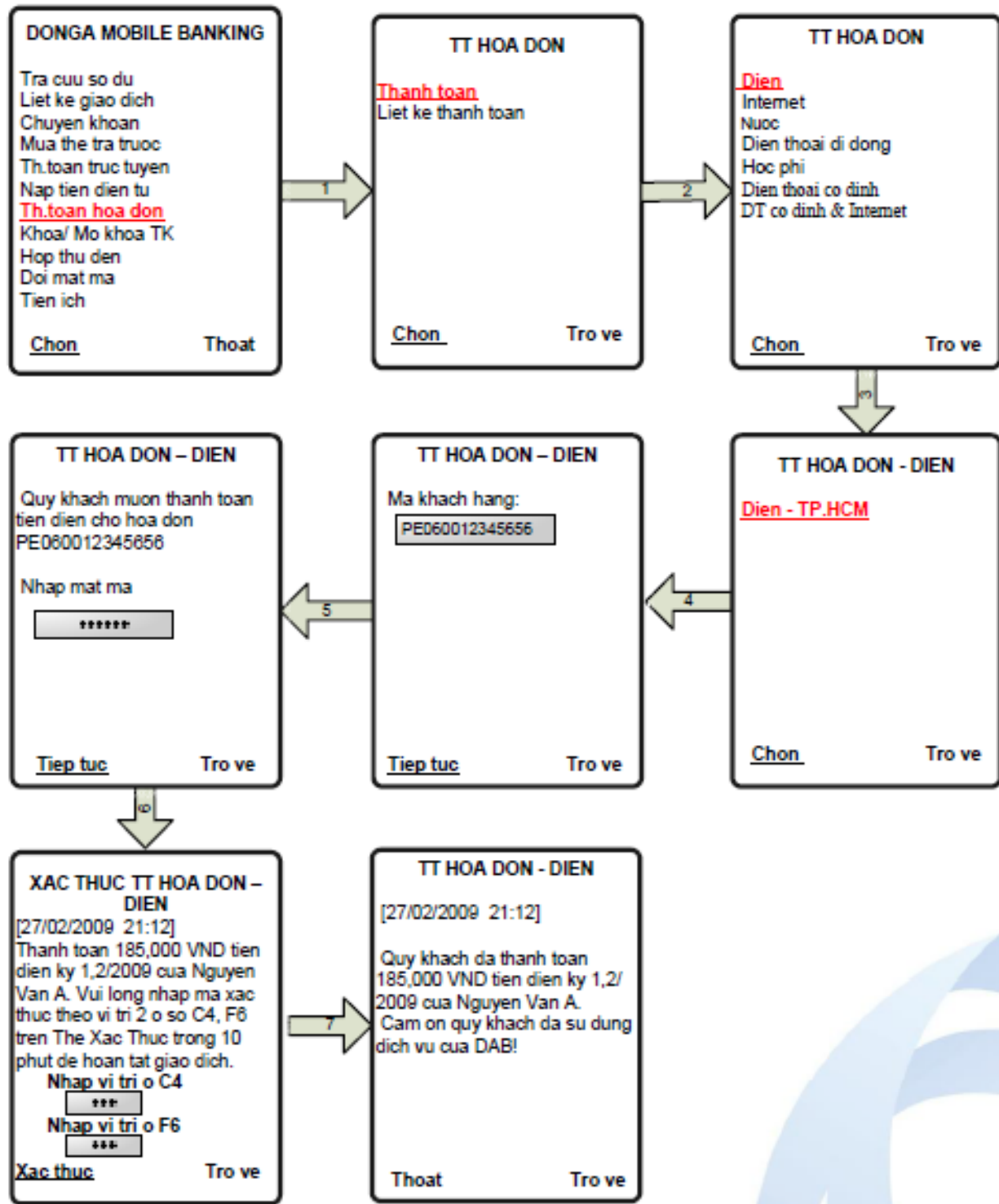


## 2.8. Thanh toán hoá đơn

### 2.8.1. Kết nối SMS

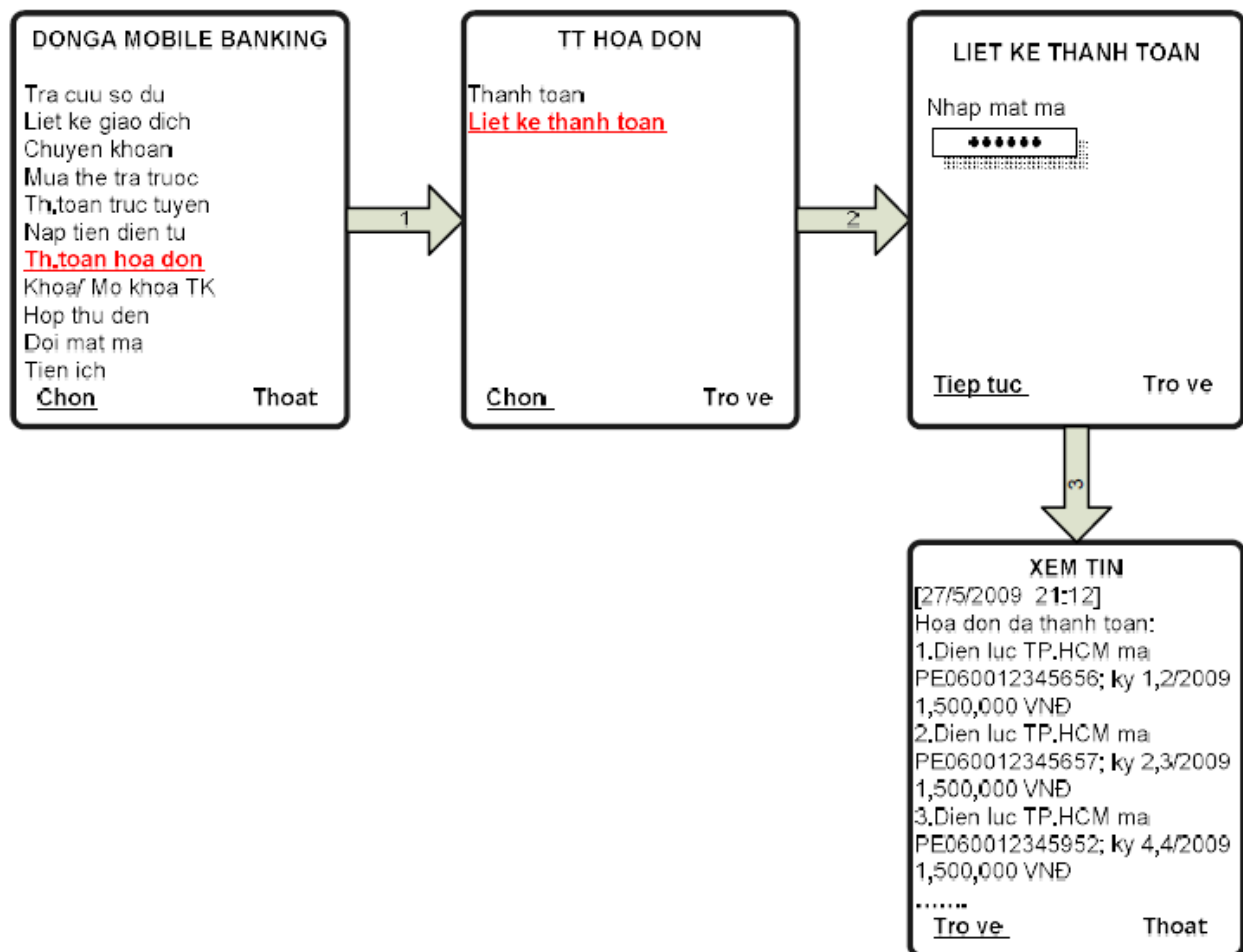


### 2.8.2. Kết nối GPRS/ WIFI



### 2.8.3. Liệt kê thanh toán hóa đơn:

Màn hình liệt kê thanh toán hóa đơn thông qua kết nối GPRS/WIFI (10 giao dịch gần nhất)



**Notes:**

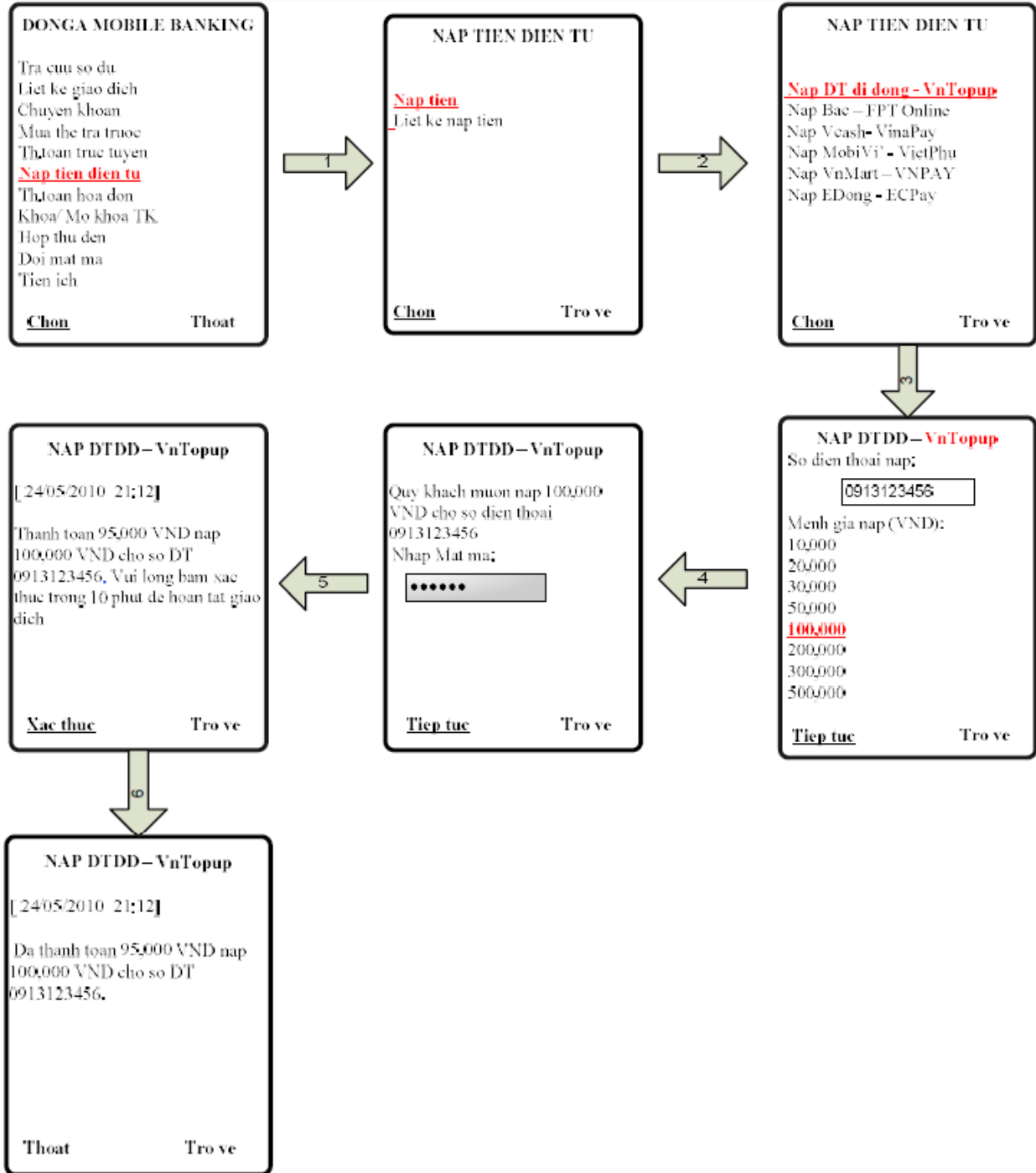
- Liệt kê thanh toán hóa đơn thông qua kết nối SMS: liệt kê 01 giao dịch gần nhất
- Liệt kê thanh toán hóa đơn thông qua kết nối GPRS/WIFI: liệt kê 10 giao dịch gần nhất

### 2.9. Nạp tiền điện tử:

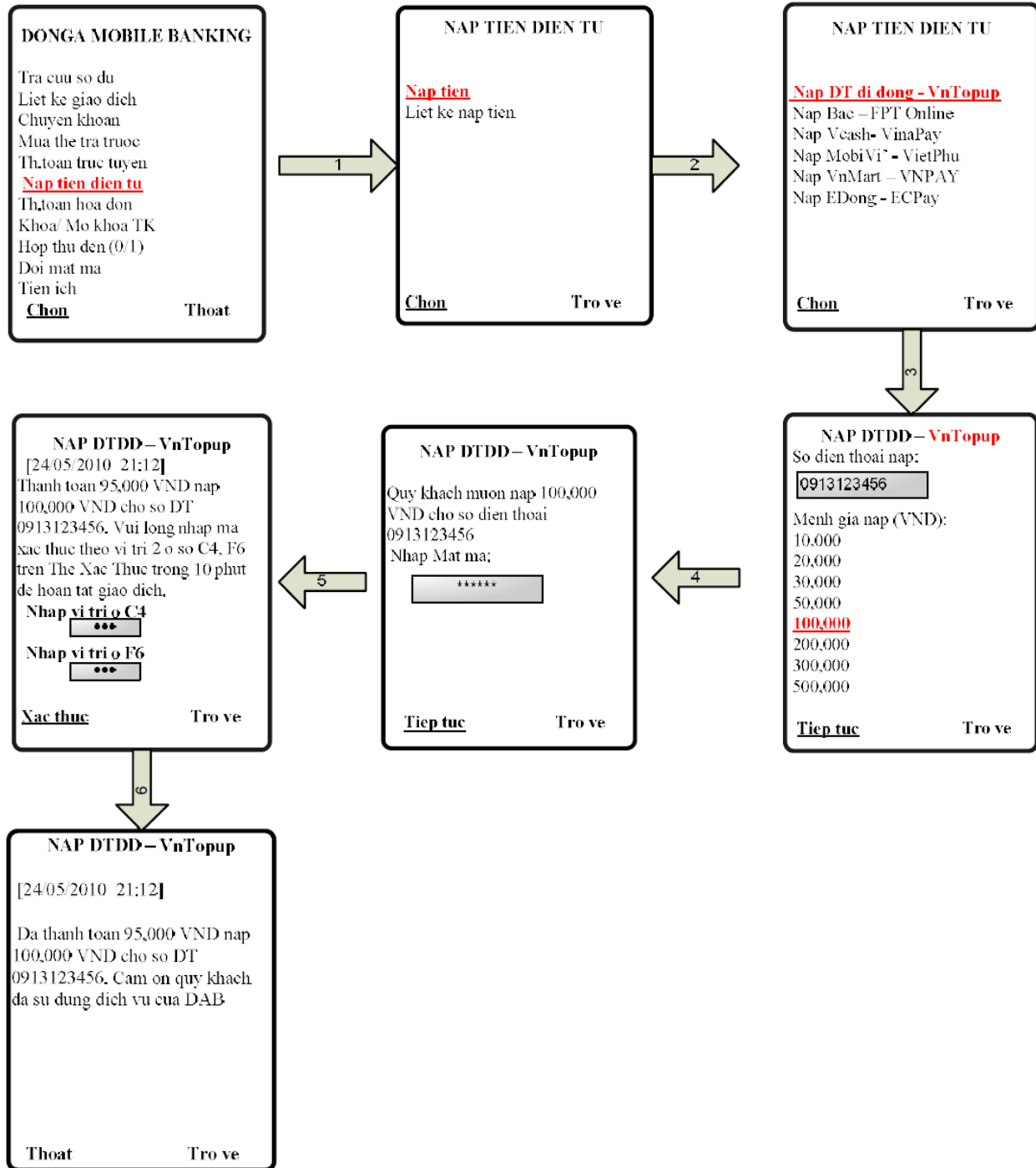
Ví dụ: Nạp 100.000 VND cho thuê bao di động trả trước 0913123456 của VinaPhone



### 2.9.1. Kết nối SMS

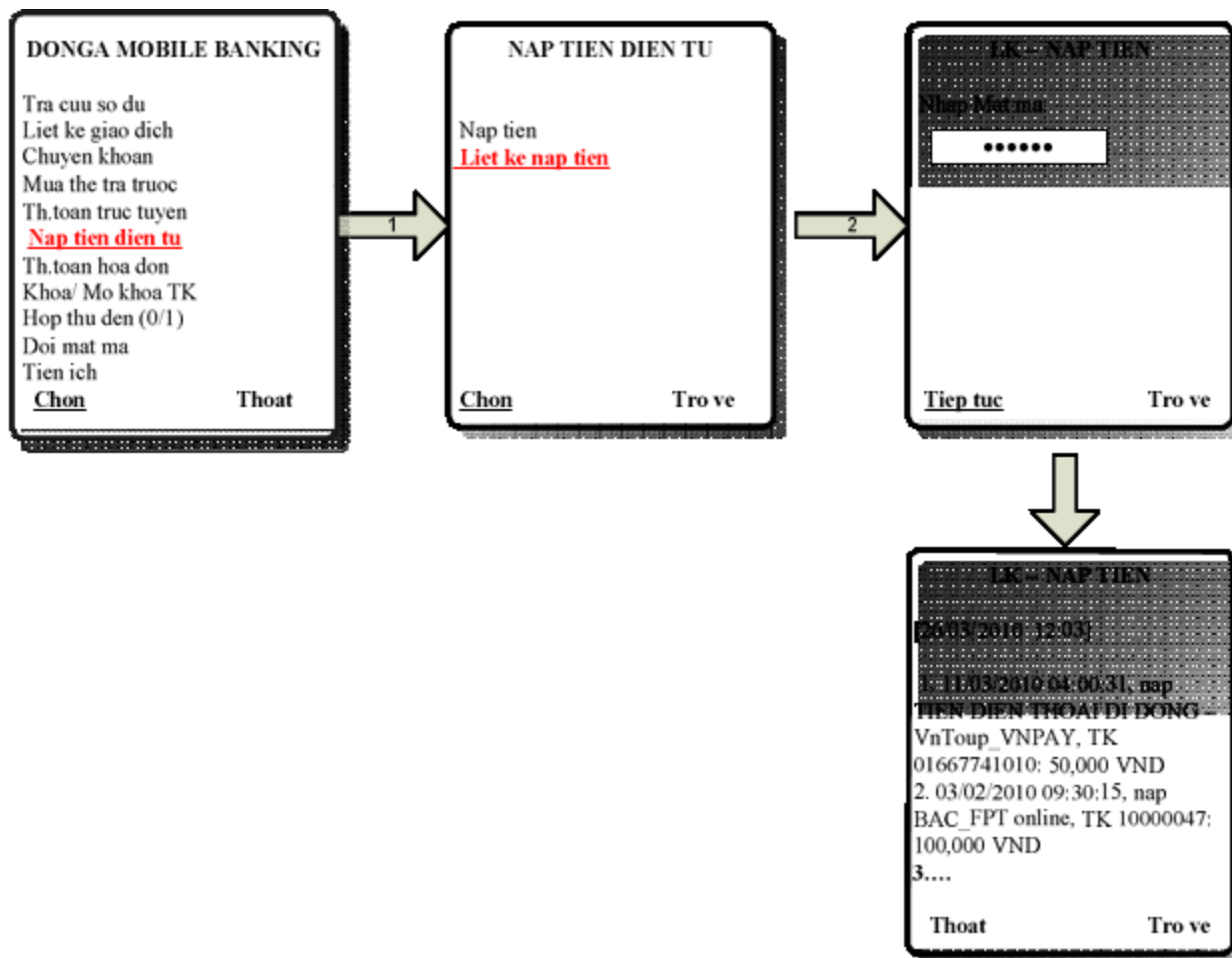


### 2.9.2. Kết nối GPRS/ WIFI



### 2.9.3. Liệt kê nạp tiền điện tử:

Màn hình minh họa liệt kê giao dịch nạp tiền điện tử thông qua kết nối GPRS/WIFI ( 10 giao dịch gần nhất)

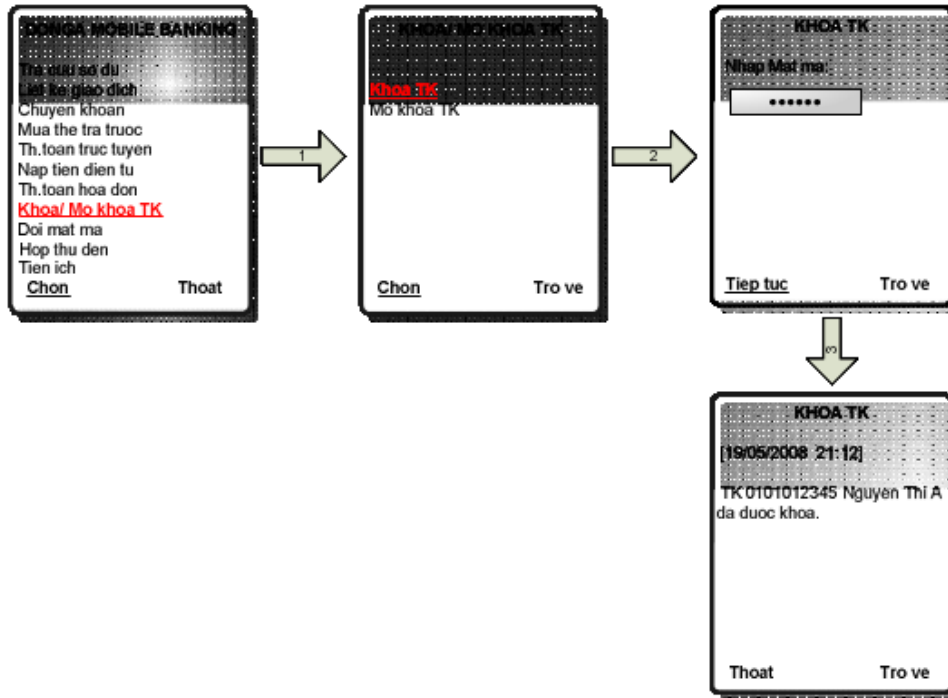


#### Notes:

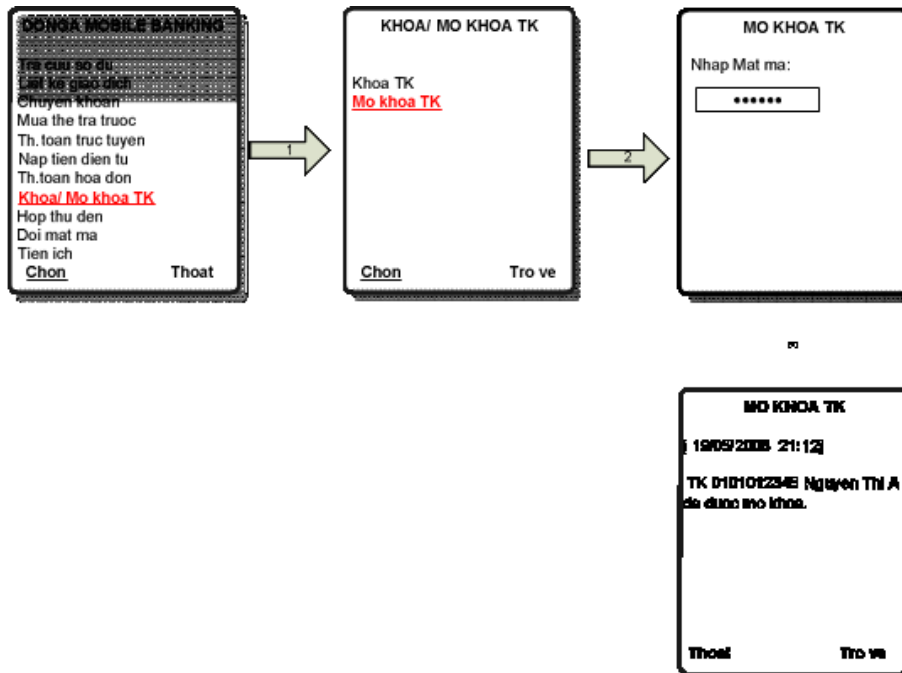
- Liệt kê nạp tiền thông qua kết nối SMS: liệt kê 01 giao dịch gần nhất
- Liệt kê nạp tiền thông qua kết nối GPRS/WIFI: liệt kê 10 giao dịch gần nhất

2.10. Khóa/ Mở khóa tài khoản Thẻ:

2.10.1. Khóa tài khoản Thẻ

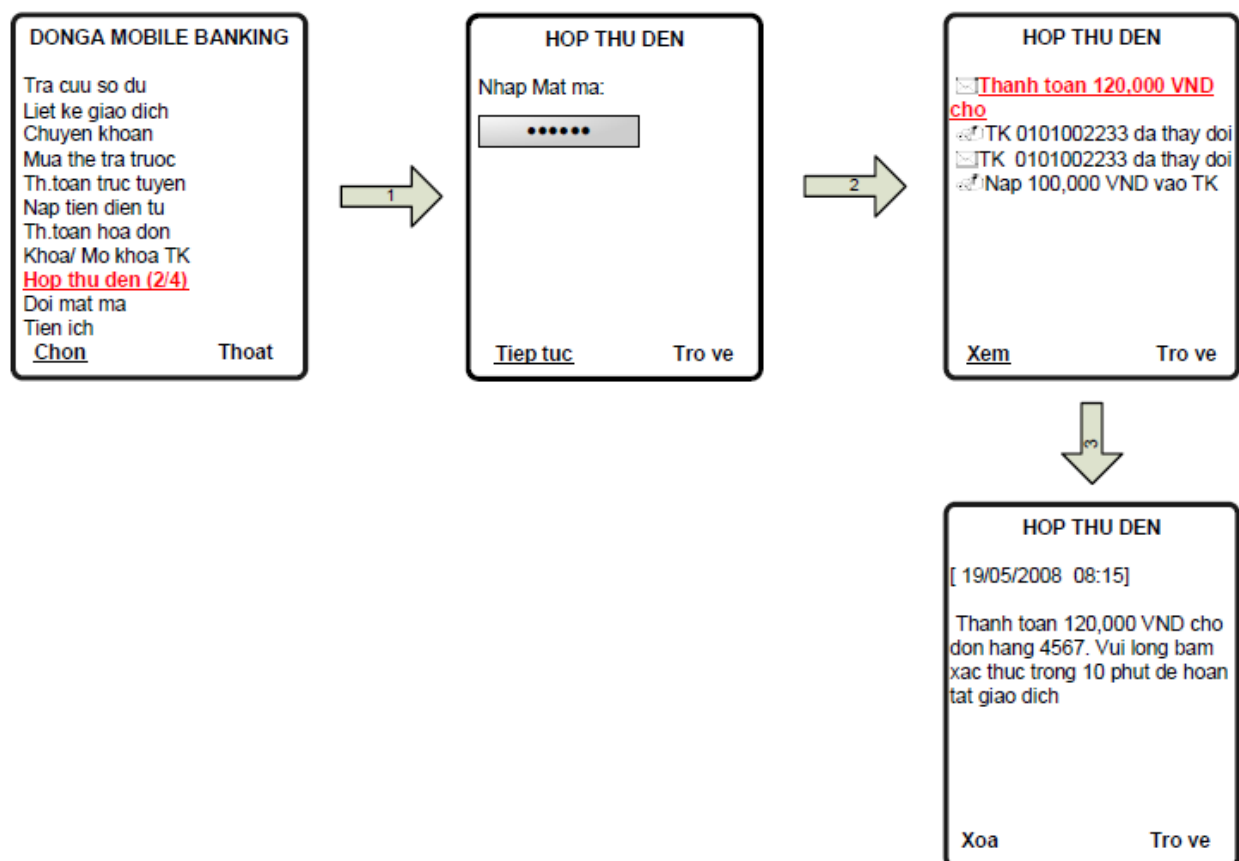


2.10.2. Mở khoá Tài khoản Thẻ:



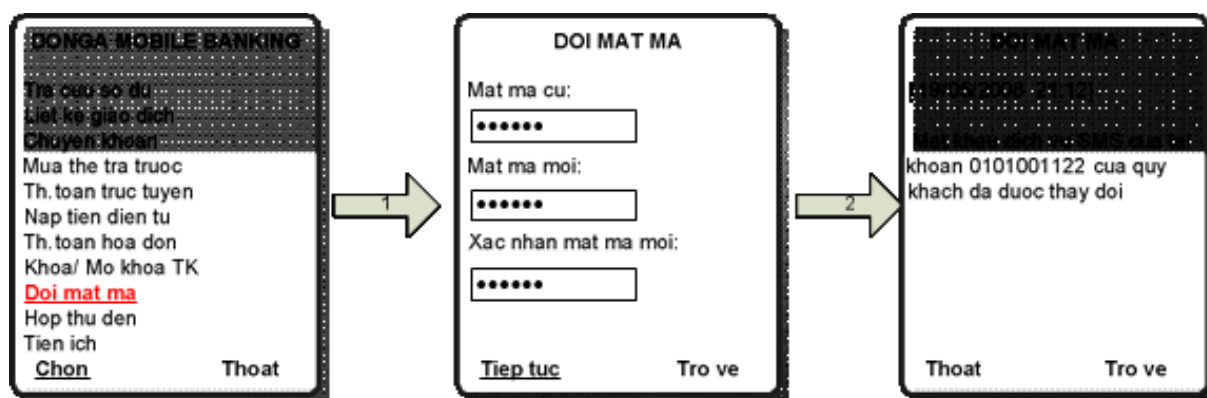
### 2.11. Hộp thư đến (X/Y):

- X: Số tin nhắn chưa đọc.
- Y: Tổng số tin nhắn trong Hộp thư đến. Số tin tối đa lưu trong Hộp thư đến: 10 tin.
- Ngày /tháng năm & Giờ/phút hiển thị trên mỗi nội dung tin nhắn theo chế độ Ngày - giờ trên điện thoại di động đã được cài đặt, không phải là ngày giờ do hệ thống Đông Á ghi nhận.



**Lưu ý:** Màn hình list message (MH3) không hiển thị số điện thoại tổng đài **1900 545464**, **8149** dòng thông báo message là thông tin đầu tiên của nội dung tin nhắn giao dịch (20 ký tự). Khi nhập sai mật mã 3 lần trong Hộp thư đến, ứng dụng sẽ tự động thoát.

## 2.12. Đổi Mật mã:



### Lưu ý:

- Sau khi khách hàng thực hiện đổi mật mã thành công, các tin nhắn trong Hộp thư đến sẽ được xóa hết (do những tin nhắn này đã được mã hóa và giải mã theo mật mã cũ)
- Sau khi đổi mật mã thành công, khách hàng sử dụng mật mã mới đổi này **cho cả Mobile Banking và SMS Banking.**

## PHỤ LỤC 3: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHONE BANKING

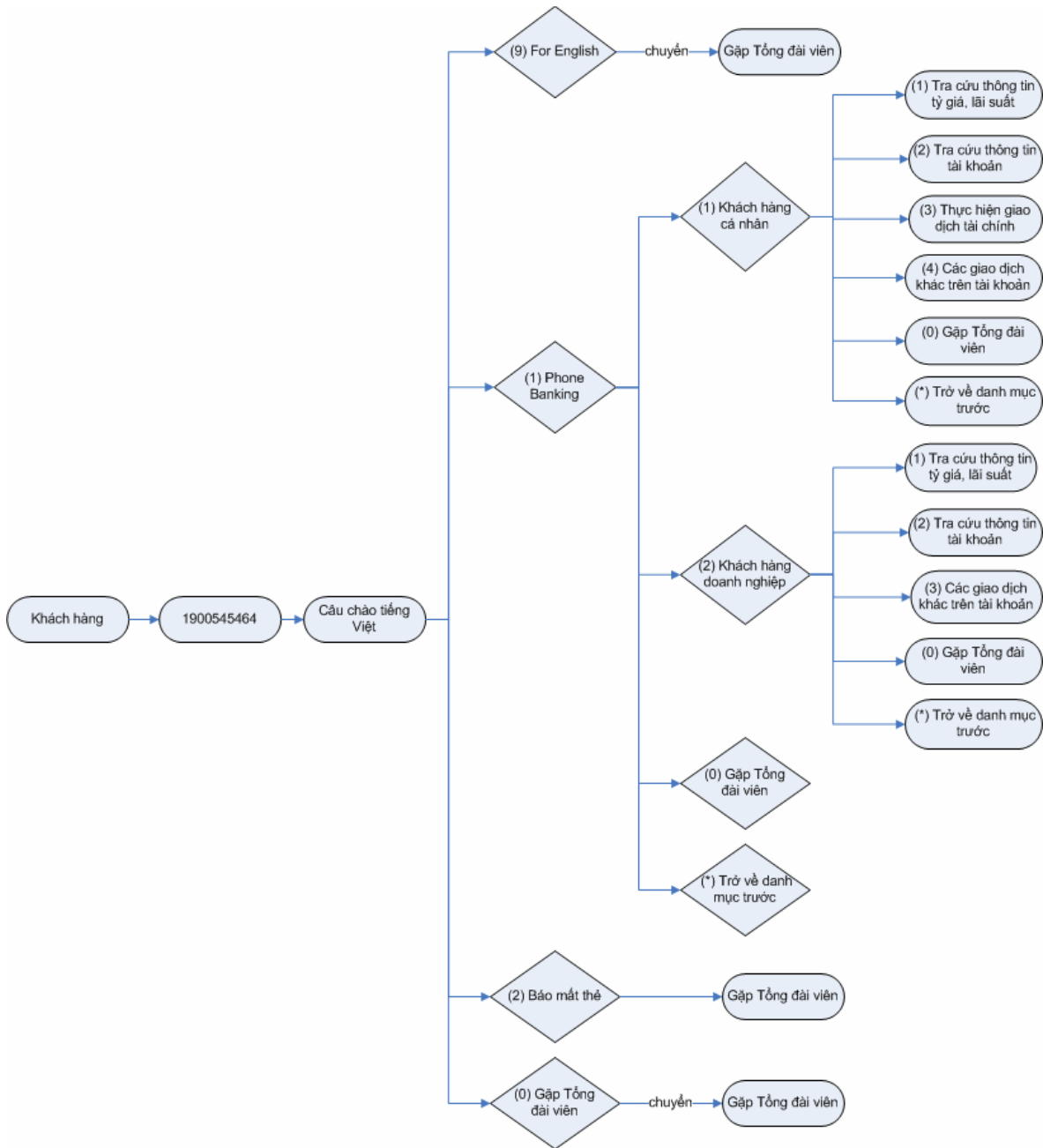
### A. QUY ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

- Phím số 1; 2; 9: lựa chọn các dịch vụ
- Phím (0): Gặp Tổng đài viên
- Phím (#): Kết thúc 1 thao tác nhập
- Phím (\*): Quay về danh mục trước đó
- Giải pháp xác thực các giao dịch tài chính: 2 bước xác thực:
  - Mã số khách hàng và Mật mã
  - Giải pháp xác thực: Thẻ Xác Thực
- Mã số khách hàng và Mật mã đăng nhập là Mã số khách hàng & Mật mã của kênh Internet Banking (nếu khách hàng đã đăng ký dịch vụ Internet Banking). Trường hợp khách hàng chưa đăng ký dịch vụ Internet Banking, khách hàng đến CN/PGD DongA Bank gần nhất để đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking/ Phone Banking (dùng chung biểu mẫu) và được cấp Mã số khách hàng/ Mật mã sử dụng.
- Khi sử dụng các giao dịch tài chính trên Phone Banking thì hạn mức của khách hàng sẽ dùng chung với hạn mức đã đăng ký trên Internet Banking.

### B. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHONE BANKING:

- Khách hàng gọi tới hệ thống **1900545464** của DongA Bank: sau câu chào là câu thông báo cho khách hàng lựa chọn:
  - Bấm phím 9: For English
  - Bấm phím 1: Sử dụng hệ thống trả lời tự động Phone Banking
  - Bấm phím 2: Báo mất Thẻ
  - Bấm phím 0: Gặp Tổng đài viên
- Sau khi kết nối vào hệ thống, khách hàng có thể :
  - Nghe máy hướng dẫn cách thức bấm mã dịch vụ hoặc
  - Bấm trực tiếp mã dịch vụ nếu khách hàng đã quen với các phím bấm (không cần đợi hệ thống đọc xong hướng dẫn mới thực hiện). Ngay sau khi khách hàng thao tác xong, hệ thống sẽ lập tức đưa khách hàng đến vị trí nhánh mong muốn.

**Lưu ý:** khách hàng chỉ sử dụng được phím tắt sau khi khách hàng đã chọn phím 1: sử dụng hệ thống trả lời tự động Phone Banking. Nếu khách hàng chưa chọn phím 1 mà sử dụng ngay phím tắt thì hệ thống sẽ không đưa khách hàng đến vị trí nhánh mong muốn.



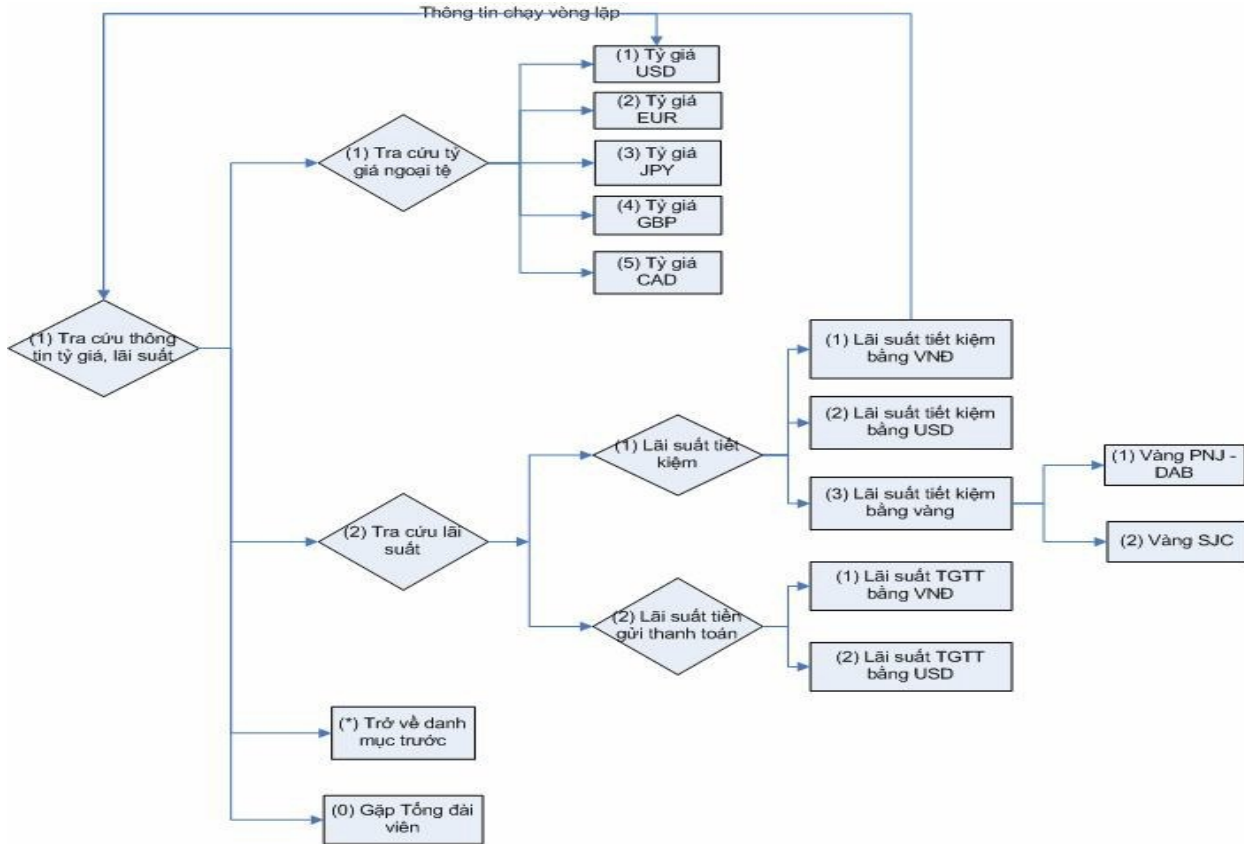
Hình: sơ đồ dịch vụ Phone Banking

**Lưu ý:** Thông tin tỷ giá cung cấp cho khách hàng trước 9AM là thông tin tỷ giá của ngày hôm



**I. Khách hàng cá nhân:**

**1. Tra cứu thông tin tỷ giá, lãi suất:**



*Hình: Sơ đồ dịch vụ Tra cứu thông tin tỷ giá, lãi suất*

**1.1. Tra cứu tỷ giá ngoại tệ:**

B1: Khách hàng nhấn 1 -> 1 -> 1 -> 1 để chọn dịch vụ Tra cứu thông tin tỷ giá

B2: Khách hàng chọn loại ngoại tệ cần tra cứu

- Tỷ giá USD: nhấn phím 1
- Tỷ giá EUR: nhấn phím 2
- Tỷ giá JPY: nhấn phím 3
- Tỷ giá GBP: nhấn phím 4
- Tỷ giá CAD: nhấn phím 5

B3: DongA Bank cung cấp thông tin cho khách hàng.

**Lưu ý:** Thông tin tỷ giá cung cấp cho khách hàng trước 9AM là thông tin tỷ giá của ngày hôm trước, từ 9AM trở về sau là tỷ giá của ngày hiện tại

**1.2. Tra cứu lãi suất: nhấn 1 -> 1 -> 1 -> 2**

B1: Khách hàng nhấn 1 -> 1 -> 1 -> 2 để chọn dịch vụ Tra cứu thông tin lãi suất

B2: Khách hàng chọn loại lãi suất cần tra cứu

- Lãi suất tiết kiệm bằng VNĐ: nhấn phím 1 -> 1
- Lãi suất tiết kiệm bằng USD: nhấn phím 1 -> 2
- Lãi suất tiết kiệm bằng vàng PNJ – DAB: nhấn phím 1 -> 3 -> 1
- Lãi suất tiết kiệm bằng vàng SJC: nhấn phím 1 -> 3 -> 2
- Lãi suất tiền gửi thanh toán bằng VNĐ: nhấn phím 2 -> 1
- Lãi suất tiền gửi thanh toán bằng USD: nhấn phím 2 -> 2

B3: DongA Bank cung cấp thông tin cho khách hàng.

**2. Tra cứu thông tin tài khoản:**

**2.1. Tra cứu số dư:**

B1: Khách hàng nhấn 1 -> 1 -> 2 -> 1 để chọn dịch vụ Tra cứu số dư

B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

B3: DongA Bank cung cấp thông tin cho khách hàng

- Trường hợp khách hàng có 1 tài khoản: DongA Bank cung cấp thông tin số dư
- Trường hợp khách hàng có nhiều tài khoản:
- Nhấn 1 để tra cứu số dư toàn bộ tài khoản
- Nhấn 2 để nhập số tài khoản muốn tra cứu số dư

**2.2. Liệt kê 3 giao dịch gần nhất:**

B1: Khách hàng nhấn 1 -> 1 -> 2 -> 2 để chọn Liệt kê giao dịch

B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

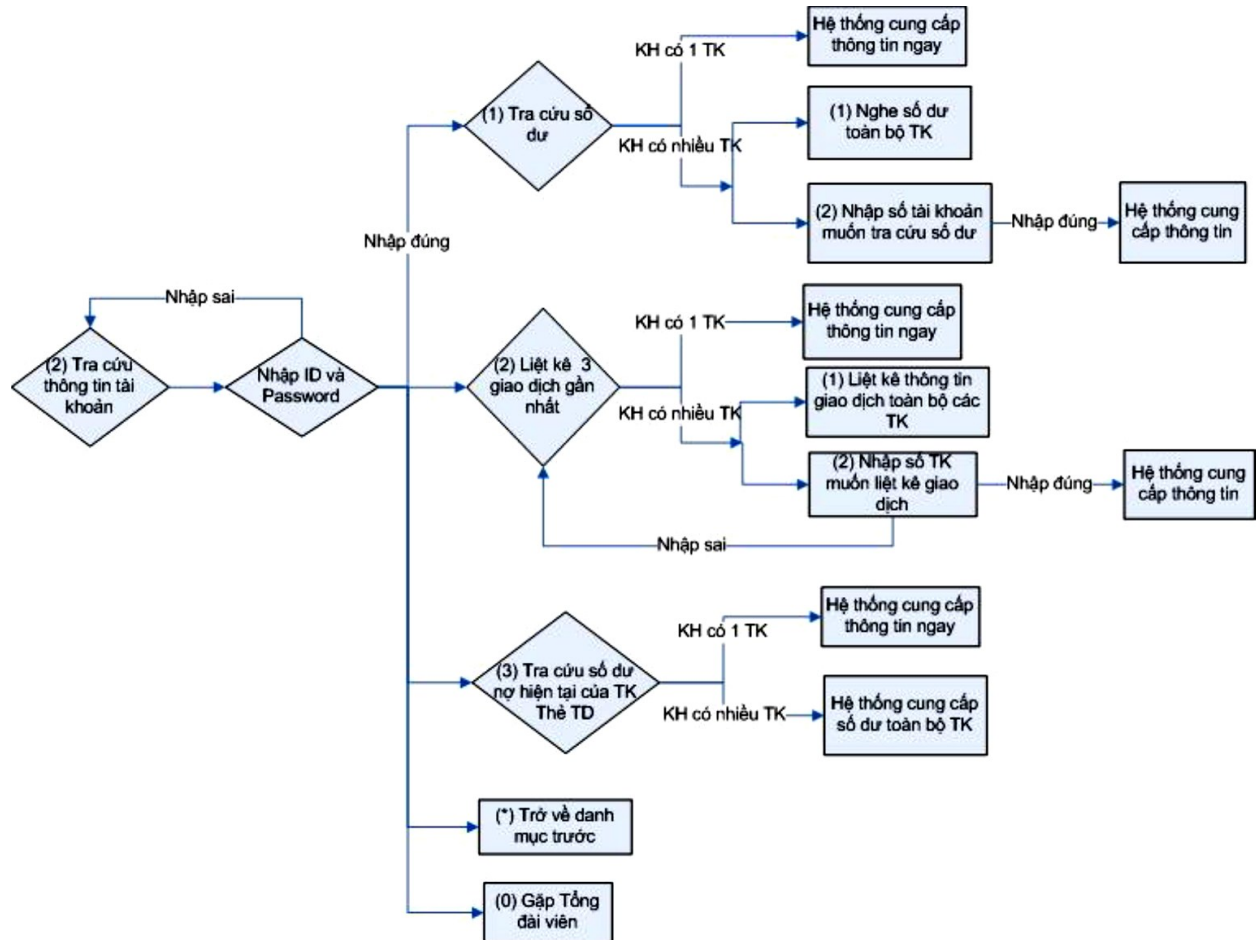
- Trường hợp khách hàng có 1 tài khoản: DongA Bank sẽ liệt kê 3 giao dịch gần nhất
- Trường hợp khách hàng có nhiều tài khoản:
- Nhấn phím 1 để liệt kê giao dịch toàn bộ tài khoản
- Nhấn phím 2 để nhập số tài khoản muốn liệt kê giao dịch

**2.3. Tra cứu số dư nợ hiện tại của TK Thẻ Tín dụng:**

B1: Khách hàng nhấn 1 -> 1 -> 2 -> 3 để chọn dịch vụ Tra cứu số dư nợ

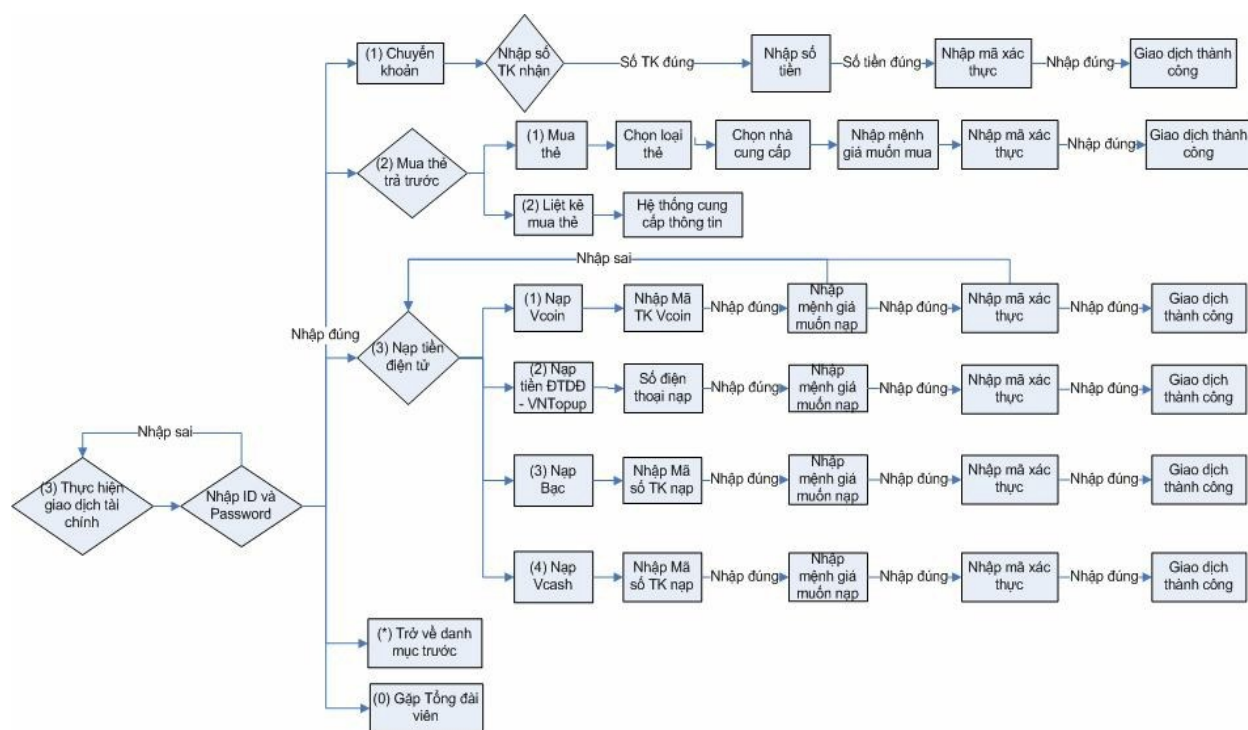
B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

- Trường hợp khách hàng có 1 tài khoản: hệ thống cung cấp thông tin số dư nợ
- Trường hợp khách hàng có nhiều tài khoản: hệ thống sẽ cung cấp thông tin số dư nợ của tất cả các tài khoản Thẻ Tín dụng của khách hàng.



*Hình: Sơ đồ dịch vụ Tra cứu thông tin tài khoản*

### 3. Thực hiện giao dịch tài chính: nhấn 1 -> 1 -> 3



Hình: Sơ đồ cách thực hiện các giao dịch tài chính

#### 3.1. Chuyển khoản: khách hàng có thể chuyển tiền từ tài khoản Thẻ Đa năng DongA Bank đến các tài khoản sau:

- Tài khoản Thẻ Đa năng DongA Bank
- Tài khoản Thẻ Tín dụng DongA Bank (để thanh toán số dư nợ của Thẻ Tín dụng)
- Tài khoản Tiền gửi thanh toán không kỳ hạn VNĐ Cá nhân
- Tài khoản Tiền gửi thanh toán không kỳ hạn VNĐ Doanh nghiệp

B1: Khách hàng nhấn 1 -> 1 -> 3 -> 1 để chọn dịch vụ Chuyển khoản

B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

B3: Nhập số tài khoản nhận và số tiền cần chuyển

B4: Khách hàng nhập Mã xác thực gồm 6 chữ số trên Thẻ Xác Thực để kết thúc giao dịch

B5: DongA Bank thông báo khách hàng chuyển khoản thành công.

**3.2. Mua thẻ trả trước:** giúp khách hàng mua mã số của các loại thẻ trả trước như Thẻ điện thoại di động, điện thoại trả trước ...

B1: Khách hàng nhấn 1 -> 1 -> 3 -> 2 để chọn dịch vụ Mua thẻ trả trước

B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

B3: Chọn loại thẻ, nhà cung cấp, nhập mệnh giá

B4: Khách hàng nhập Mã xác thực gồm 6 chữ số trên Thẻ Xác Thực để kết thúc giao dịch

B5: DongA Bank thông báo giao dịch thành công và cung cấp thông tin mã thẻ cho khách hàng.

**Liệt kê mua thẻ:** liệt kê giao dịch mua thẻ gần nhất của khách hàng

B1: Khách hàng nhấn 1->1->3->2 để chọn dịch vụ Mua thẻ trả trước

B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

B3: Khách hàng bấm phím 2 để liệt kê mua thẻ

B4: DongA Bank sẽ liệt kê thông tin các loại thẻ trả trước khách hàng đã mua.

**3.3. Nạp tiền điện tử:** giúp khách hàng nạp tiền vào tài khoản điện thoại di động, game như: VnTopup, Bạc, Vcash, ...

B1: Khách hàng nhấn 1 -> 1 -> 3 -> 3 để chọn dịch vụ Nạp tiền điện tử

B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

B3: Khách hàng lựa chọn dịch vụ:

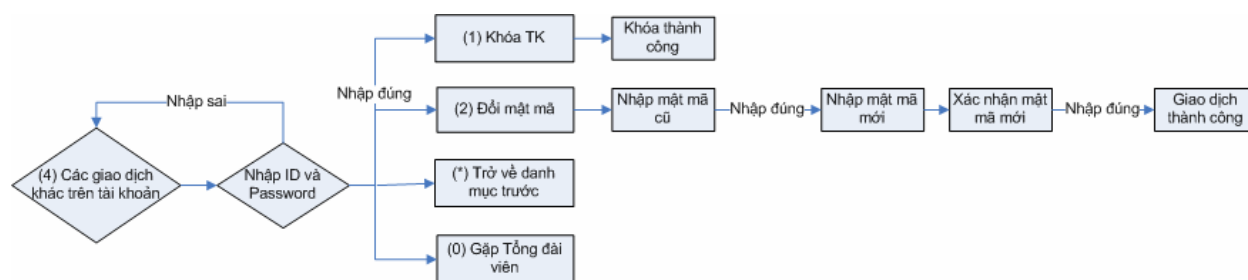
- Nạp Vcoin: nhấn phím 1 và nhập mã tài khoản nạp, mệnh giá nạp
- Nạp tiền điện thoại di động – VNTopup: nhấn phím 2 và nhập số điện thoại nạp, mệnh giá,
- Nạp Bạc: nhấn phím 3 và nhập mã số tài khoản nạp, mệnh giá nạp
- Nạp Vcash: nhấn phím 4 và nhập mã số tài khoản nạp, mệnh giá nạp

B4: Khách hàng nhập mã xác thực gồm 6 chữ số trên Thẻ Xác Thực để kết thúc giao dịch

B5: DongA Bank thông báo giao dịch thành công

**Lưu ý:** hiện tại dịch vụ Nạp Vcoin đã ngưng triển khai

#### 4. Các giao dịch khác trên tài khoản:



*Hình: Sơ đồ cách thực hiện các giao dịch khác*

##### 4.1. Khóa tài khoản:

B1: Khách hàng nhấn 1->1 -> 4 -> 1 để chọn Khóa tài khoản

B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

B3: DongA Bank thông báo tài khoản của khách hàng đã được khóa.

##### 4.2. Đổi mật mã:

B1: Khách hàng nhấn 1->1->4->2 để chọn Đổi mật mã

B2: Đăng nhập (nhập Mã số khách hàng và Mật mã)

B3: Khách hàng nhập mật mã cũ, mật mã mới và xác nhận mật mã mới

B4: DongA Bank thông báo khách hàng đổi mật mã thành công.

## II. Báo mất thẻ:

Sau khi khách hàng bấm phím 2, hệ thống tự động chuyển khách hàng gặp tổng đài viên

## III. Gặp Tổng đài viên:

Sau khi khách hàng bấm phím 0, hệ thống tự động chuyển khách hàng gặp tổng đài viên

### Lưu ý:

- Trong mọi tình huống, khách hàng đều có thể nhấn phím (\*) để quay trở về danh mục trước đó hoặc nhấn phím (0) để gặp tổng đài viên.

Sau mỗi thao tác nhập (mã số khách hàng, mật mã, mã xác thực, số tài khoản chuyển, số tài khoản nhận, số tiền, mệnh giá, số điện thoại nạp, mã số tài khoản nạp, số tài khoản tra cứu thông tin...), khách hàng đều phải nhập thêm phím thăng (#) để kết thúc một thao tác nhập.

## PHỤ LỤC 4: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SMS BANKING

Nhắn tin về tổng đài **1900 545464** hoặc **8149**

Dịch vụ	Nội dung tin nhắn
<b>Dành cho Tài khoản Thẻ Đa Năng DongA Bank</b>	
Số tiền trong Thẻ	DAB SD [Mật mã]
3 giao dịch gần nhất	DAB LK [Mật mã]
Đăng ký nhận tin khuyến mãi tự động	DAB NTTD KM [Mật mã]
Hủy nhận tin khuyến mãi tự động	DAB NTTD HUYKM [Mật mã]
Đổi mật mã SMS banking	DAB MM [Mật mã cũ] [Mật mã mới]
Khóa tài khoản thẻ	DAB KHOA [Mật mã]
Mở khóa tài khoản thẻ	DAB MOKHOA [Mật mã]
Chuyển khoản (chọn 1 trong 2 cú pháp sau)	DAB CK [Số thẻ muốn chuyển] [Số tiền] [Mật mã] DAB CK [Số tài khoản muốn chuyển] [Số tiền] [Mật mã]
Thanh toán trực tuyến	DAB TT [Mã người bán] <sup>(1)</sup> [Mã đơn hàng] [Mật mã]
Mua thẻ trả trước	DAB MUATHE [Mã thẻ] <sup>(2)</sup> [Mật mã]
	DAB MUATHE [Mã mua qua SMS] <sup>(3)</sup> [Mật mã]
Liệt kê mua thẻ trả trước	DAB LKMUATHE [Mật mã]
Nạp tiền điện thoại di động cho thuê bao trả trước (VinaPhone, Viettel, Sfone, MobiFone, Vietnamobile, Beeline) và <b>thuê bao trả sau (Viettel, MobiFone)</b> qua đại lý VNPAY (nạp cho số điện thoại của mình)	DAB NAP [Mã sản phẩm] <sup>(4)</sup> [Mật mã]
Nạp tiền điện thoại di động cho thuê bao trả trước (VinaPhone, Viettel, Sfone, MobiFone, Vietnamobile, Beeline) và <b>thuê bao trả sau</b>	DAB NAP [Mã sản phẩm] <sup>(4)</sup> [Số điện thoại nạp] [Mật mã]

(Viettel, MobiFone) qua đại lý VNPAY (nạp cho số điện thoại khác)	
Nạp Bạc	DAB NAP [Mã sản phẩm] <sup>(4)</sup> [Số TK Gate Passport/Email] [Mật mã]
Nạp Vcash	DAB NAP [Mã sản phẩm] <sup>(4)</sup> [Tài khoản VCash] [Mật mã]
Nạp MobiVi'	DAB NAP [Mã sản phẩm] <sup>(4)</sup> [Tên ví MobiVi' nạp] [Mật mã]
Nạp VnMart	DAB NAP [Mã sản phẩm] <sup>(4)</sup> [Tên ví VnMart nạp] [Mật mã]
Nạp EDong	DAB NAP [Mã sản phẩm] <sup>(4)</sup> [Tên ví EDong] [Mật mã]
Liệt kê nạp tiền điện tử	DAB LKNAPTIEN [Mật mã]
Thanh toán hóa đơn	DAB TTHD [Mã nhà cung cấp] <sup>(5)</sup> [Mã khách hàng] [Mật mã]
Liệt kê thanh toán hóa đơn	DAB LK TTHD [Mật mã]

**Trong đó:**

<sup>(1)</sup>[Mã người bán] - Dịch vụ Thanh toán trực tuyến: tùy theo nhà cung cấp

Website bán hàng	Mã người bán
<a href="http://www.lacviet.com.vn/mtd">www.lacviet.com.vn/mtd</a>	LV
<a href="http://www.vietpay.vn">www.vietpay.vn</a> (tên miền cũ: <a href="http://www.vinaprepaid.vn">www.vinaprepaid.vn</a> và <a href="http://vcard.vn">http://vcard.vn</a> )	VNP <sup>(*)</sup>
Tham khảo danh sách website bán hàng có kết nối với OnePay tại <a href="http://www.onepay.com.vn">www.onepay.com.vn</a>	OP
<a href="http://www.buy365.vn">www.buy365.vn</a>	VASC
<a href="https://pay.zing.vn">https://pay.zing.vn</a>	VNG
<a href="https://www.payoo.com.vn">https://www.payoo.com.vn</a>	PY
<a href="http://dichvuthe.vn">http://dichvuthe.vn</a>	DVT



Tham khảo danh sách website bán hàng có kết nối với VNPAY tại <a href="http://www.vnpayment.vn">www.vnpayment.vn</a>	<b>VNPM</b>
<a href="http://www.moneta.mx">www.moneta.mx</a>	<b>MX</b>
<a href="http://www.baokim.vn">www.baokim.vn</a>	<b>BK</b>

<sup>(\*)</sup>**VNP**: Mã này dùng để thanh toán qua kênh SMS và Mobile Banking và mã này chỉ áp dụng cho đơn hàng VietPay có giá trị dưới 100.000 VNĐ, các đơn hàng có giá trị trên 100.000 VNĐ KH chỉ có thể thanh toán qua Internet Banking.

<sup>(2)</sup>**[Mã thẻ]** – Dịch vụ Mua thẻ trả trước: Gồm: Mã thẻ<sup>(A)</sup> + mệnh giá<sup>(C)</sup>

<sup>(3)</sup>**[Mã mua qua SMS]** – Dịch vụ Mua thẻ trả trước: Gồm: Mã nhà cung cấp<sup>(B)</sup> + mệnh giá<sup>(C)</sup>

**Ví dụ:** Mobi50 là mã mua qua SMS hoặc 10150 là mã thẻ của loại thẻ MobiFone mệnh giá 50,000 VND

STT	Loại thẻ trả trước	Nhà cung cấp	Mã nhà cung cấp <sup>(B)</sup>	Mã thẻ <sup>(A)</sup>	Mệnh giá <sup>(C)</sup> (1.000 đồng)
1	<b>Thẻ điện thoại di động</b>	MobiFone	Mobi	101	10; 20; 30; 50; 100; 200; 300; 500
		VinaPhone	Vina	102	10; 20; 30; 50; 100; 200; 300; 500
		Viettel Mobile	VT	103	10; 20; 30; 50; 100; 200; 300; 500
		STelecom	SFONE	104	10; 20; 30; 50; 100; 200; 300; 500
2	<b>Thẻ Điện thoại trả trước</b>	SaigonNet Fone	SNFONE	301	50; 100; 200; 300
		SPT 177	177C	303	50; 100; 200; 300; 500

<sup>(4)</sup>**[Mã sản phẩm]** – Dịch vụ Nạp tiền điện tử: là mã nhà cung cấp dịch vụ và mệnh giá nạp tiền (đơn vị 1.000 đồng)

Ví dụ: Nạp 100,000 VNĐ qua đại lý VNPAY, mã sản phẩm là **VN100**; nạp 100,000VNĐ cho tài khoản Gate Passport, mã sản phẩm là **BAC100**, nạp 100,000VNĐ cho tài khoản Vcash là **VC100**; nạp 50,000VNĐ vào ví điện tử MobiVi' là **MBV50**;....

<i>Dịch vụ</i>	<i>Mã sản phẩm<sup>(4)</sup></i>	
	<i>Mã nhà cung cấp/đại lý</i>	<i>Mệnh giá (1.000đ)</i>
Nạp tiền điện thoại di động	VN	10, 20, 30, 50, 100, 200, 300, 500
Nạp Bạc	BAC	Từ 50 đến 1.000
Nạp Vcash	VC	Từ 50 đến 500.000
Nạp MobiVi'	MBV	Từ 50 đến 500.000
Nạp VnMart	VNM	Từ 50 đến 20.000
Nạp EDong	EDONG	Từ 1 đến 5.000

<sup>(5)</sup>[Mã nhà cung cấp]

<b>Nhà cung cấp</b>	<b>Mã nhà cung cấp<sup>(5)</sup></b>
Công ty Điện lực Tp.HCM	DIENHCM
Công ty Cổ phần Viễn Thông FPT( FPT Telecom)	FPT
Công ty Cổ phần cấp nước Gia Định	NUOCGD
Công ty dịch vụ viễn thông Sài Gòn (SaiGon Telecom)	SGT
Đại Học Mở TPHCM	DHMO
Công ty Bưu chính viễn thông Việt Nam khu vực TP.HCM	VNPTHCM
Công ty Cổ phần Cấp nước Chợ Lớn	NUOCCL
Cao đẳng Tài chính kế toán Quảng Ngãi	CDQNG

## PHỤ LỤC 5: PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG TẠI PGD BÌNH TÂY SỬ DỤNG THẺ ĐA NĂNG VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ VỚI THẺ ĐA NĂNG

1. Nghề nghiệp của quý khách:

- Nhân viên văn phòng       Hộ kinh doanh nhỏ lẻ       Sinh viên
- Chưa có việc làm       Ý kiến khác .....

2. Loại thẻ mà quý khách đang sử dụng:

- Thẻ đa năng       Thẻ tín dụng

**Nếu câu trả lời là thẻ đa năng xin tiếp tục trả lời các câu hỏi bên dưới**

3. Quý khách nghĩ thế nào về tiện ích của thẻ đa năng:

- Rất hài lòng       Hài lòng
- Bình thường       Không hài lòng

4. Xin quý khách cho biết điều khiến quý khách hài lòng nhất đối với tiện ích của thẻ đa năng:

- Nhỏ gọn
- An toàn trong việc nắm giữ tiền
- Thời gian thanh toán nhanh
- Khác .....

5. Quý khách đánh giá như thế nào về cơ sở hạ tầng của hệ thống thanh toán thẻ ngân hàng

- Đông Á:  Rất hài lòng       Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

6. Tại sao quý khách chọn sử dụng thẻ của ngân hàng Đông Á:
- Hệ thống máy ATM nhiều đảm bảo giao dịch được thực hiện mọi lúc mọi nơi.
  - Chất lượng dịch vụ (Không kẹt tiền, giải quyết thắc mắc và khiếu nại nhanh chóng,..)
  - Khuyến mãi
  - Khác .....
7. Quý khách sử dụng thẻ đa năng chủ yếu để
- Rút tiền từ thẻ
  - Thanh toán khi mua hàng
  - Chuyển khoản
  - Gửi tiền vào tài khoản bằng máy ATM
  - Thanh toán tự động tiền điện, nước, điện thoại, internet, bảo hiểm, taxi, trả nợ vay
  - Nhận lương, tiền bảo hiểm qua thẻ       Khác .....
8. Quý khách đang sử dụng dịch vụ trên:
- Internet Banking       Phone Banking
  - SMS Banking       Mobile Banking
9. Quý khách chọn hình thức thu phí theo:
- Gói (9.900đ/tháng)       Giao dịch phát sinh (1.100đ/tin nhắn)
10. Nếu quý khách sử dụng Internet Banking/ Phone Banking thì dịch vụ thường sử dụng là:
- Truy vấn thông tin       Chuyển khoản
  - Thanh toán điện nước, mua hàng qua mạng, card điện thoại ....

11. Nếu quý khách sử dụng SMS Banking/Mobile Banking thì dịch vụ thường sử dụng là:

- Truy vấn thông tin                       Thông báo phát sinh giao dịch
- Khóa/Mở khóa tài khoản thẻ         Chuyển khoản/ Thanh toán.

12. Trong các ưu điểm của Ngân hàng Đông Á điện tử sau đây, quý khách hài lòng về ưu điểm nào nhất:

- Tiết kiệm thời gian đi lại, giao dịch nhanh chóng, thuận tiện
- Giúp khách hàng làm chủ nguồn tài chính mọi lúc, mọi nơi
- Bảo mật và an toàn tuyệt đối

13. Nêu hạn chế về dịch vụ mà quý khách cảm thấy không vừa lòng. Ví dụ: về phí, hạn mức chuyển khoản/ thanh toán, thời gian, tính đúng và đủ,...(nếu có).....

.....

.....

.....

.....

14. Xin quý khách đóng góp ý kiến để phát triển thẻ đa năng cũng như các tiện ích trên Ngân hàng Đông Á điện tử: .....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn quý khách đã thực hiện bài khảo sát này!





