

NAM A BANK – HỘI SỞ

201-203 Cách Mạng Tháng Tám, Quận 3, TP.HCM

[T] 028 3929 6699 - [F] 028 3929 66 88

[Hotline] 1900 6679 - [W] www.namabank.com.vn

Số:/2019/HD-NHNA-08

Tp. Hồ Chí Minh, ngày ...tháng ...năm 2019

HƯỚNG DẪN**Liên kết Thẻ ghi nợ nội địa/Tài khoản thanh toán
của Nam A Bank với Ví điện tử MOMO****TỔNG GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG TMCP NAM Á**

Căn cứ Điều lệ Ngân hàng TMCP Nam Á đã được điều chỉnh, bổ sung và Đại hội đồng cổ đông thông qua ngày 23/03/2019;

Căn cứ Quy chế về tổ chức, quản lý và điều hành của Ngân hàng TMCP Nam Á ban hành theo Quyết định số 202/2019/QĐQT-NHNA ngày 03/05/2019 của Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Nam Á;

Căn cứ Tờ trình số ... /2019/TTr-NHNA-NHS ngày .../.../2019 của Trung tâm Ngân hàng số về việc đề xuất ban hành Hướng dẫn liên kết Thẻ ghi nợ nội địa/Tài khoản thanh toán với Ví điện tử MOMO đã được Tổng Giám đốc thuận duyệt;

Căn cứ tình hình thực tế tại Ngân hàng TMCP Nam Á,

Tổng Giám đốc hướng dẫn các Đơn vị Kinh doanh như sau:

I. Đối tượng và phạm vi áp dụng

- Hướng dẫn này được áp dụng đối với các Khách hàng là cá nhân đang sử dụng các sản phẩm/dịch vụ của Nam A Bank như SMS Banking, Thẻ ghi nợ nội địa (sau đây gọi tắt là “**Thẻ**”)/Tài khoản thanh toán (sau đây gọi tắt là “**Tài khoản**”) và đã đăng ký sử dụng Ví điện tử MOMO.
- Khách hàng mở thành công thẻ tín dụng quốc tế, thẻ ghi nợ quốc tế của Nam A Bank vẫn có thể liên kết được với Ví điện tử MOMO và sẽ được thực hiện theo Hướng dẫn riêng cho loại thẻ đó, không thuộc phạm vi hướng dẫn này. Đối với thẻ tín dụng quốc tế, khách hàng chỉ được thực hiện chức năng thanh toán qua Ví điện tử MOMO, không được sử dụng vào các mục đích trái với quy định của pháp luật.
- Trung tâm Ngân hàng số là đơn vị đầu mối quản lý hướng dẫn này có trách nhiệm phản hồi, tư vấn, hỗ trợ, tổng hợp các vướng mắc (nếu có) tham mưu trình Tổng Giám đốc quyết định trên cơ sở tuân thủ các quy định của Nam A Bank và của pháp luật.

II. Điều kiện sử dụng

- Khách hàng có Thẻ/Tài khoản mở tại Nam A Bank và đăng ký sử dụng SMS Banking.

- Một khách hàng chỉ được dùng một Thẻ/Tài khoản Nam A Bank để liên kết với duy nhất một tài khoản Ví điện tử MOMO tại một thời điểm. Trường hợp khách hàng muốn thay đổi liên kết với Thẻ/Tài khoản khác, khách hàng phải hủy liên kết Thẻ/Tài khoản thanh toán hiện tại và thực hiện liên kết lại với Thẻ/Tài khoản mới.
- Số điện thoại và CMND/CCCD/Hộ chiếu đăng ký mở tài khoản Ví điện tử MOMO ngay tại thời điểm liên kết phải trùng với Số điện thoại và CMND/CCCD/Hộ chiếu đăng ký tại Nam A Bank. Một số điện thoại và CMND/CCCD/Hộ chiếu chỉ được liên kết với 01 tài khoản Ví điện tử MOMO.
- Ví điện tử MOMO hỗ trợ trên các thiết bị di động như điện thoại thông minh và máy tính bảng với hai hệ điều hành là Android (từ phiên bản 4.1 trở lên) và iOS (từ phiên bản 8.0 trở lên).

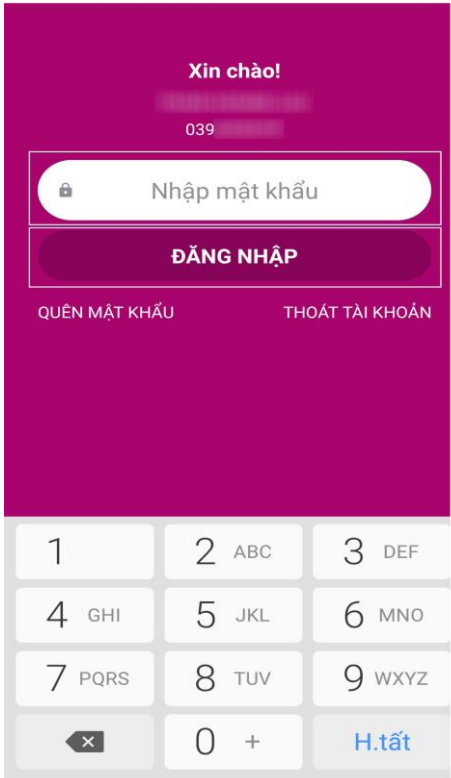
III. Hạn mức:

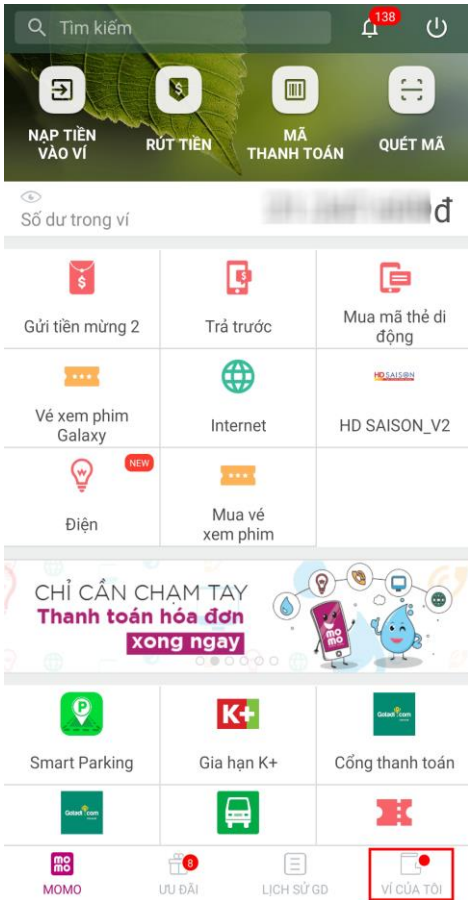
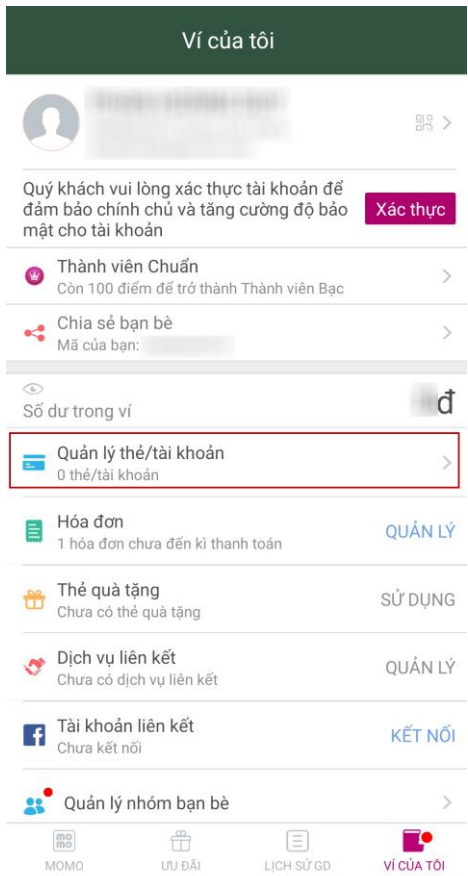
STT	Dịch vụ	Hạn mức
1	Liên kết Thẻ/Tài khoản Nam A Bank vào Ví điện tử MOMO	–
2	Hủy liên kết Thẻ/Tài khoản Nam A Bank – Ví điện tử MOMO	–
3	Nạp tiền/ Thanh toán hàng hóa trực tiếp từ Thẻ/Tài khoản Nam A Bank.	- Tối thiểu/giao dịch: 10.000VNĐ. - Tối đa/giao dịch: 10.000.000VNĐ. + Không cần OTP: từ 2.000.000 VNĐ trở xuống. + Bắt buộc OTP: trên 2.000.000VNĐ. - Tối đa/ngày: 30.000.000VNĐ. - Số lượng Giao dịch/ngày: + Không cần OTP: 05 lần. + Bắt buộc OTP: không giới hạn.
4	Rút tiền từ Ví điện tử MOMO về Thẻ/Tài khoản Nam A Bank.	Theo hạn mức giao dịch của ví trong từng thời kỳ.

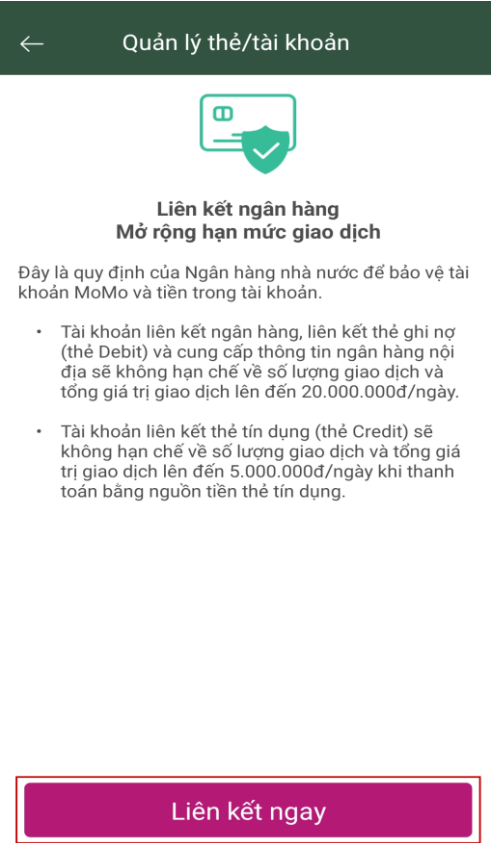
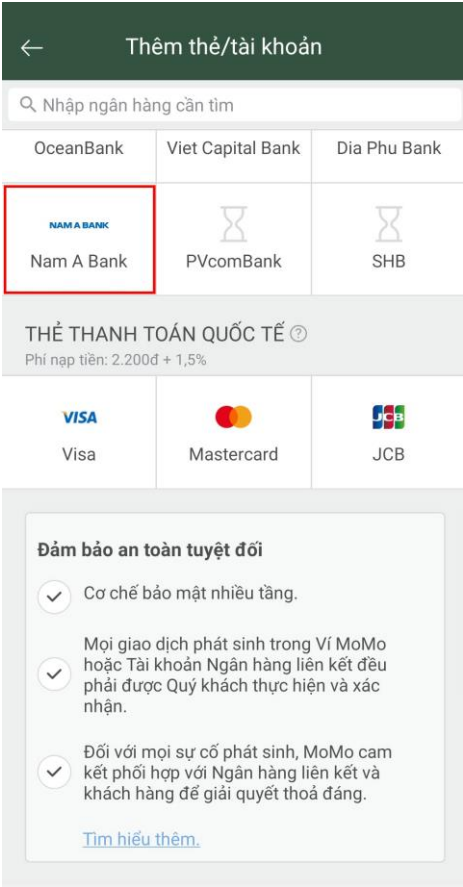
IV. Nội dung hướng dẫn

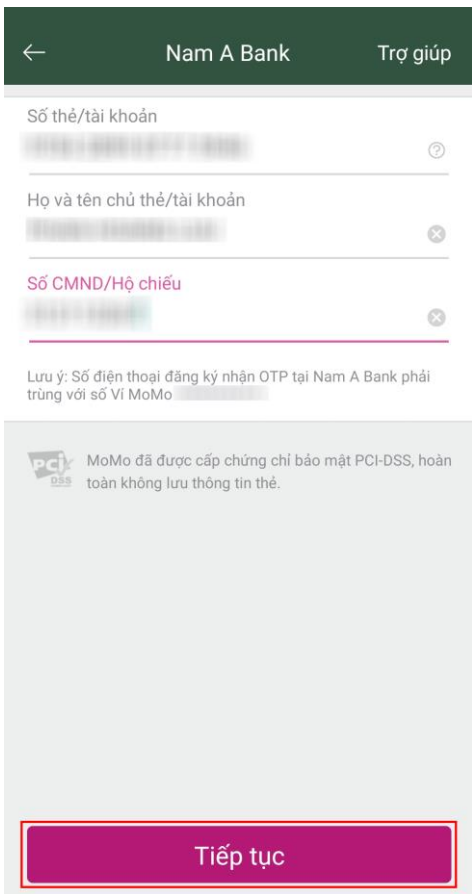
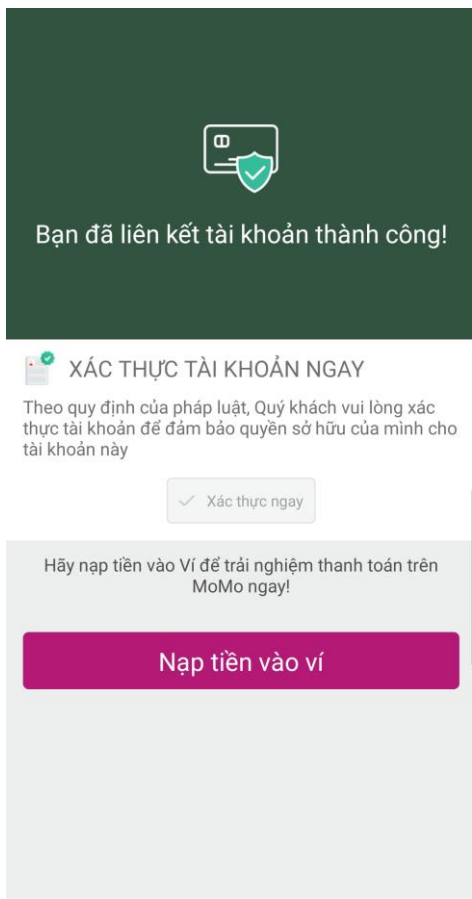
1. Hướng dẫn chi tiết

1.1 Hướng dẫn liên kết Thẻ/Tài khoản:

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	- Mở ứng dụng MOMO và nhập số điện thoại khách hàng đã đăng ký để đăng nhập ví. - Ấn “Tiếp tục” để chuyển sang màn hình nhập mật khẩu.	
2	Tại màn hình nhập mật khẩu, khách hàng nhập mật khẩu chính xác vào ô “Nhập mật khẩu” và sau đó ấn “Đăng nhập” .	

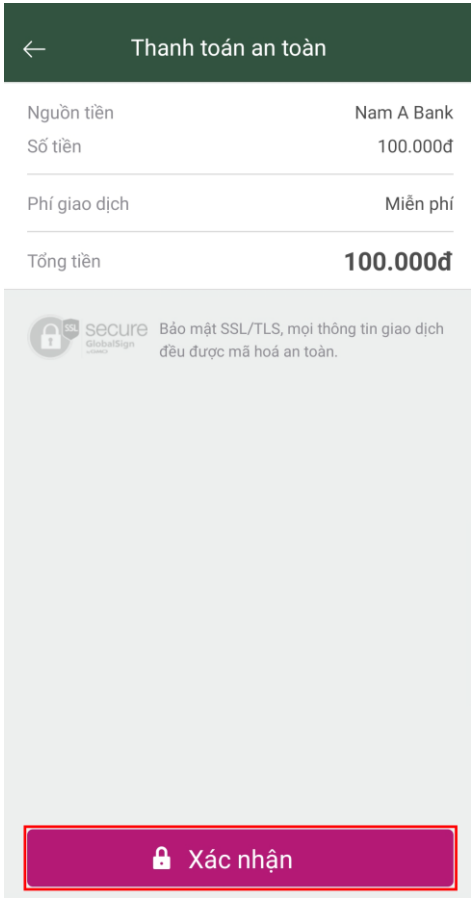
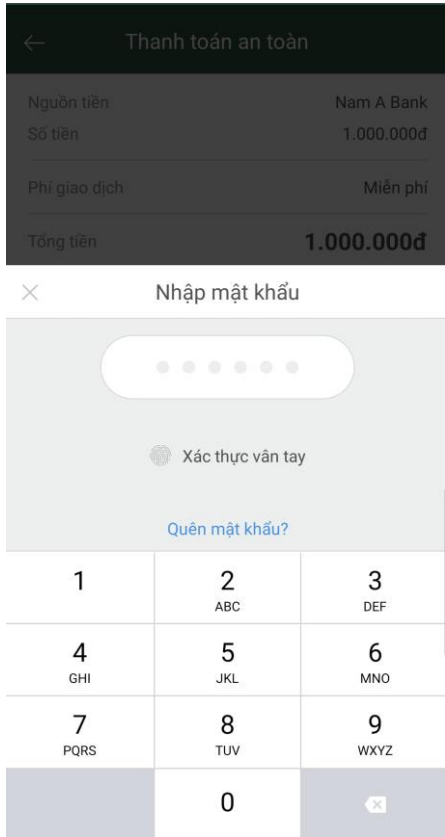
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Sau khi nhập mật khẩu chính xác, hiển thị giao diện chính ứng dụng, khách hàng ấn “Ví của tôi”.	
4	Màn hình Ví của tôi, khách hàng ấn “Quản lý thẻ/tài khoản”.	

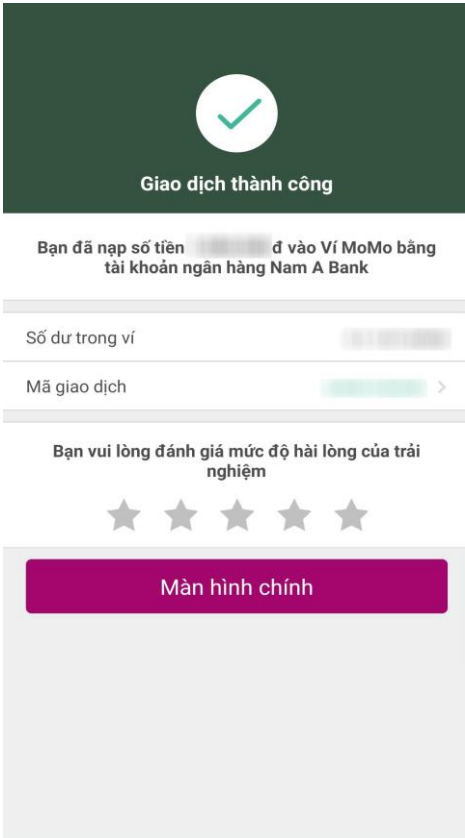
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
5	Chọn “ Liên kết ngay ” để bắt đầu thực hiện liên kết thẻ/tài khoản.	
6	Khách hàng chọn logo Nam A Bank là Ngân hàng muốn liên kết Thẻ/Tài khoản.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
7	- Khách hàng nhập hoàn tất các thông tin: + Số thẻ/tài khoản; + Họ và tên chủ thẻ/tài khoản; + Số CMND/CCCD/Hộ chiếu - Sau đó, Khách hàng chọn “Tiếp tục”.	
8	Hiển thị màn hình thông báo khách hàng đã liên kết thẻ thành công.	

1.2 Hướng dẫn nạp tiền:

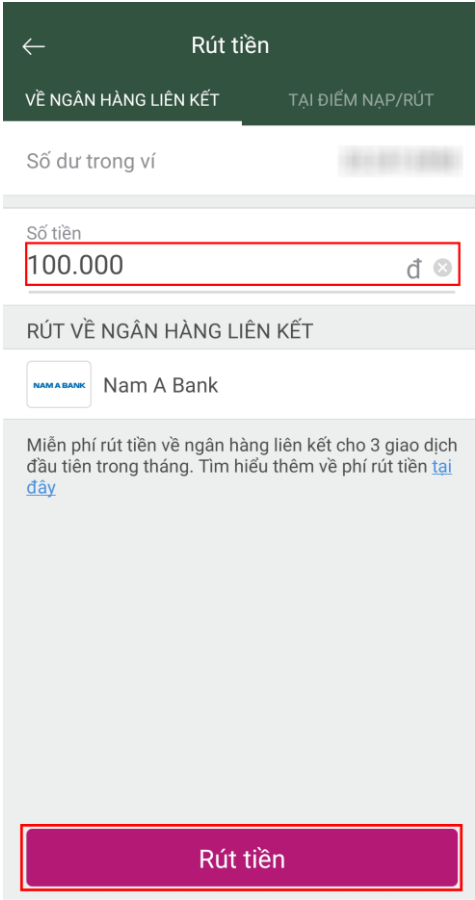
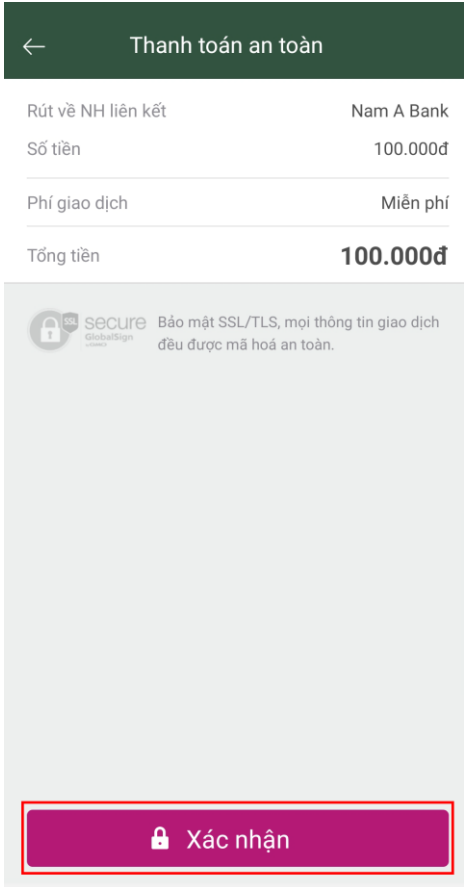
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	Tại màn hình chính, khách hàng chọn chức năng “Nạp tiền vào ví”.	
2	Khách hàng nhập số tiền muốn nạp và chọn “Tiếp tục”.	

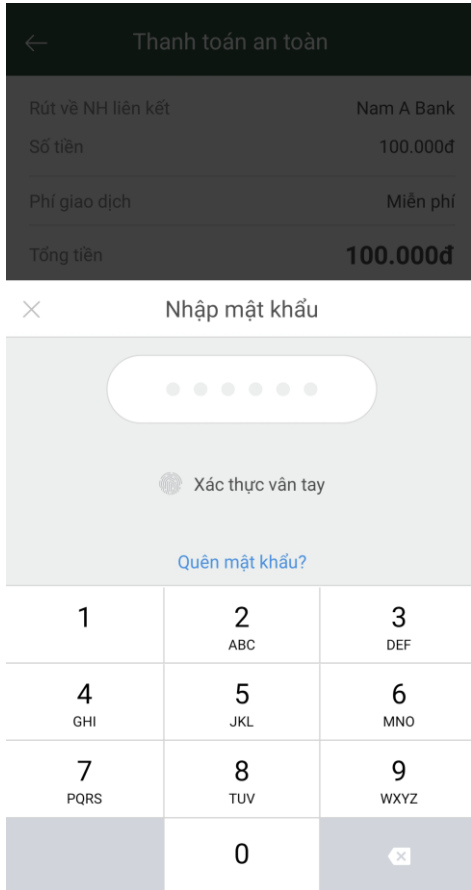
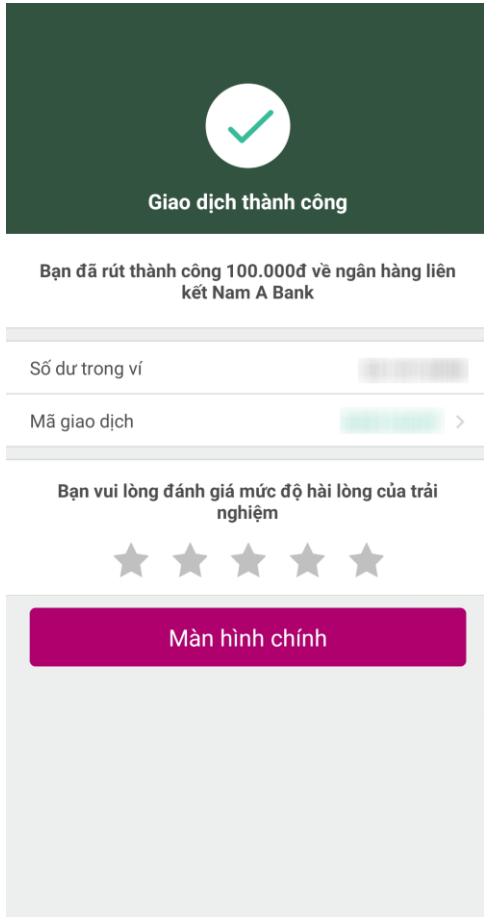
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Chọn “ Xác nhận ” để xác nhận số tiền vừa nhập.	
4	Khách hàng nhập Mật khẩu đăng nhập vào ví hoặc Xác thực vân tay để xác nhận nạp tiền.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
5	Hệ thống thông báo thông tin giao dịch nạp tiền thành công.	

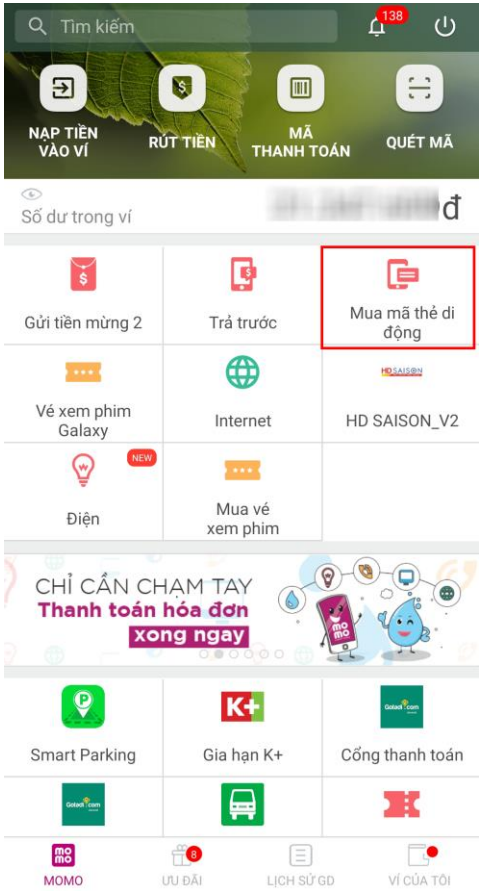
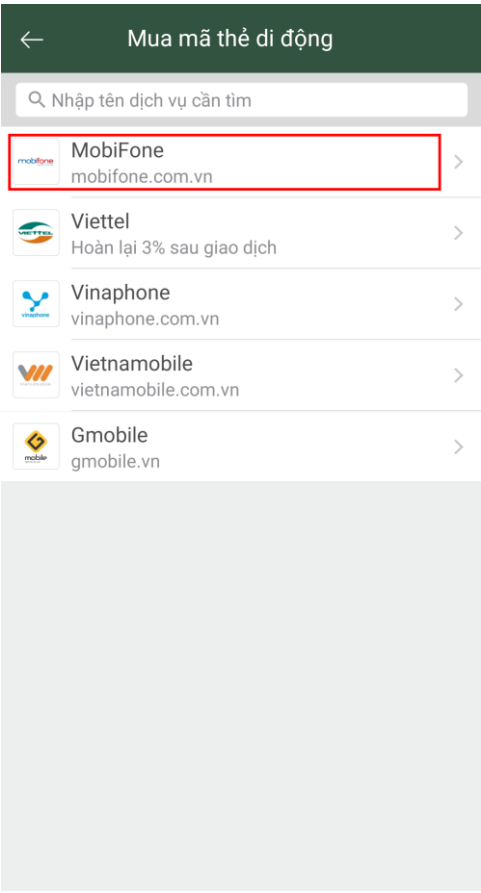
1.3 Hướng dẫn rút tiền:

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	Tại màn hình chính, Khách hàng chọn chức năng “Rút tiền”.	

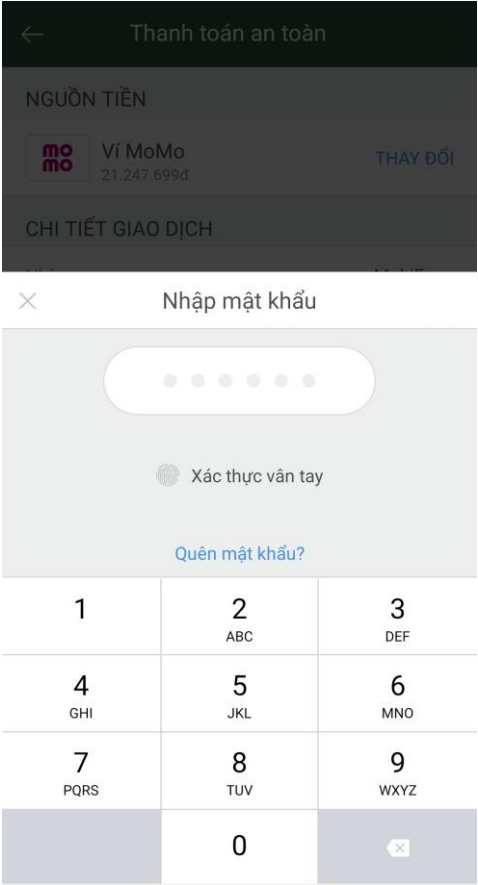
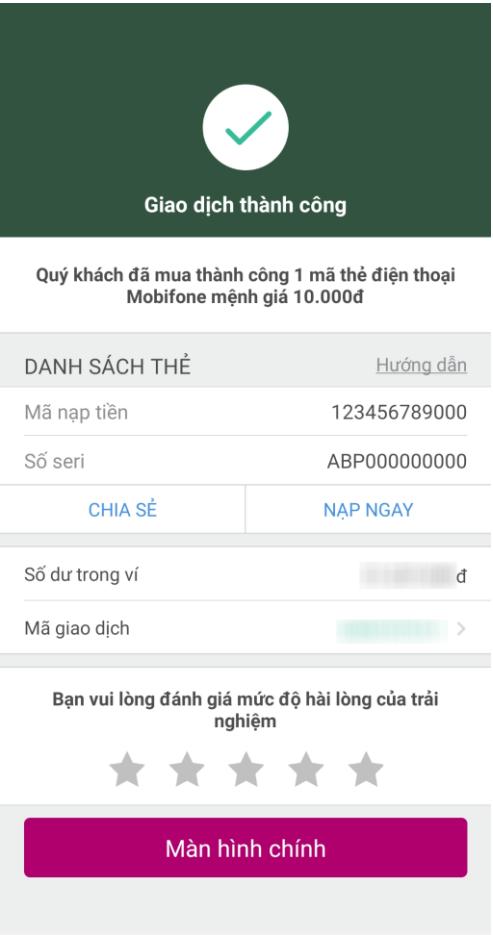
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
2	Nhập số tiền khách hàng muốn vào ô “Số tiền” và chọn “Rút tiền”.	
3	Khách hàng kiểm tra lại số tiền cần rút rồi chọn “Xác nhận”.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
4	Khách hàng nhập Mật khẩu đăng nhập vào ví hoặc Xác thực vân tay để xác nhận rút tiền.	
5	Sau khi nhập mật khẩu thành công, hệ thống hiển thị màn hình chi tiết rút tiền thành công.	

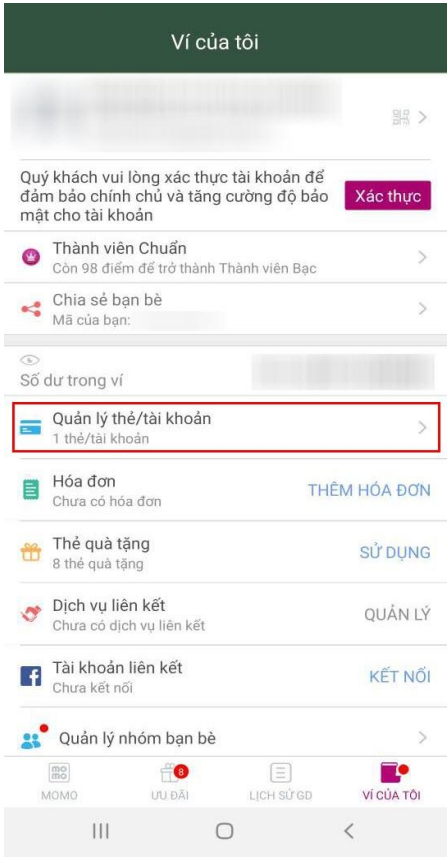
1.4 Hướng dẫn thanh toán:

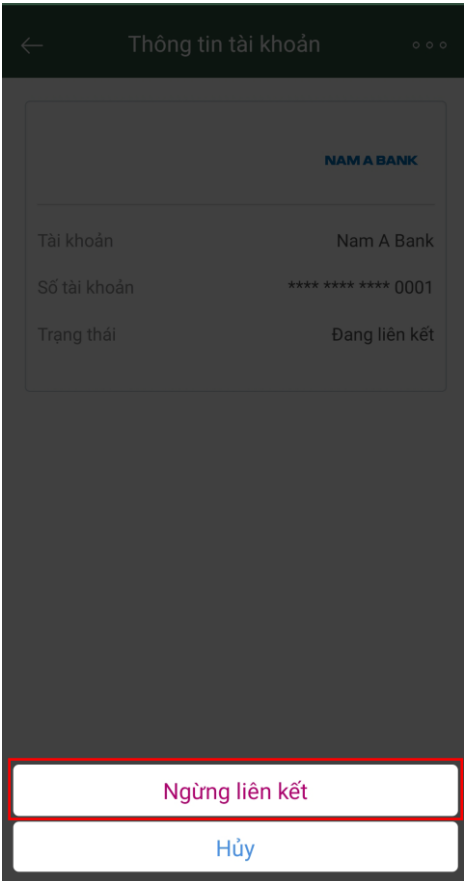
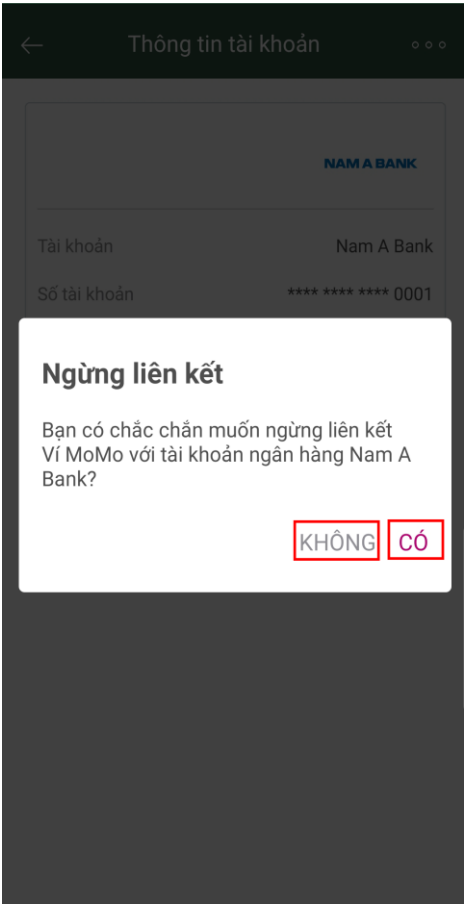
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	Đăng nhập vào ví và chọn đơn cử chức năng Mua mã thẻ di động .	
2	Khách hàng chọn nhà mạng.	

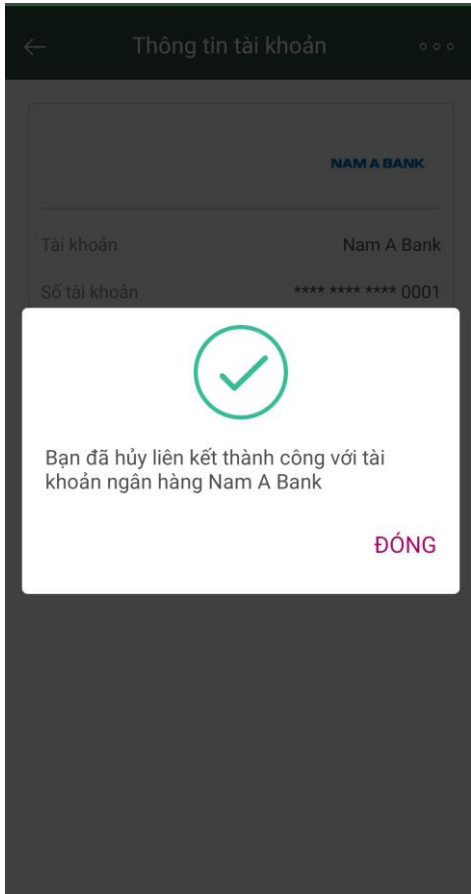
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Khách hàng chọn mệnh giá thẻ và ấn “ Tiếp tục ”.	
4	Khách hàng xác nhận lại thông tin vừa nhập và ấn “ Xác nhận ”.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
5	Khách hàng nhập Mật khẩu đăng nhập vào ví hoặc Xác thực vân tay để xác nhận mua mã thẻ di động.	
6	Hệ thống hiển thị màn hình chi tiết thông tin mã thẻ đã mua thành công.	

1.5 Hướng dẫn hủy liên kết Thẻ:

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	Tại màn hình Ví của tôi , khách hàng chọn “Quản lý thẻ/tài khoản” .	
2	Khách hàng ấn vào Thẻ/Tài khoản Nam A Bank muốn hủy liên kết.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Khách hàng chọn “Ngừng liên kết” để tiếp tục hủy liên kết.	
4	Hệ thống hiển thị thông tin yêu cầu khách hàng xác nhận: - Ấn “Có” để xác nhận hủy liên kết thẻ/tài khoản với Ví. - Ấn “Không” để đóng thông báo.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
5	Màn hình xác nhận hủy liên kết thành công. Chọn “Đóng” để quay lại màn hình chính.	

2. Các lỗi thường gặp và biện pháp xử lý (nếu có)

Lỗi/ Rủi ro	Giải pháp phòng ngừa/ khắc phục
1. Khách hàng bị lộ thông tin thẻ/tài khoản Nam A Bank	Các Đơn vị Kinh doanh nhắc nhở và hướng dẫn kỹ cho khách hàng về việc bảo mật thông tin (yêu cầu khách hàng liên hệ Nam A Bank Hotline – 19006679 để xác nhận lại thông tin khi bất ngờ nhận được yêu cầu cung cấp các thông tin cá nhân/thẻ/tài khoản/mật khẩu).
2. Lỗi hệ thống dẫn đến khách hàng không thể giao dịch	Khởi Công nghệ Thông tin của Nam A Bank và MOMO bố trí nhân sự phối hợp giám sát và xử lý sự cố nhằm đảm bảo hệ thống của hai bên luôn được ổn định và kết nối liên tục.
3. Khách hàng nhập sai Mã xác thực quá 03 lần thì hệ thống sẽ hủy giao dịch hiện tại, yêu cầu khách hàng thực hiện lại giao dịch mới.	
4. Khách hàng khiếu nại	Khi có khiếu nại từ khách hàng, các ĐVKD và TTB&DVKH giải quyết khiếu nại theo Quyết định số 206A/2018/QĐQT-NHNA và theo Quy trình số 792/2018/QT-NHNA-06 cùng các văn bản thay thế, sửa đổi và bổ sung theo từng thời kỳ.

V. Triển khai thực hiện

1. Các Đơn vị Kinh doanh (nơi trực tiếp giới thiệu và hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ) và TTB&DVKH chủ động xử lý các khiếu nại theo cấp thẩm quyền.
2. Hướng dẫn có hiệu lực thi hành từ ngày .../.../2019.
3. Các Ông (Bà) Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối, Giám đốc Khu vực, Trưởng Phòng/Ban/Trung tâm Hội sở, Giám đốc Trung tâm kinh doanh/Chi nhánh/ Phòng Giao dịch, Trưởng các Đơn vị trực thuộc và các cán bộ, nhân viên Ngân hàng TMCP Nam Á có trách nhiệm thi hành theo nội dung Hướng dẫn này.
4. Việc sửa đổi, bổ sung các nội dung của Hướng dẫn này do Tổng Giám đốc quyết định.

Nơi nhận:

- Như Khoản 3 Mục V;
- HĐQT, BKS (báo cáo);
- CBNV Nam A Bank;
- Lưu: P.HCQT, TT NHS.

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC KHỐI KINH DOANH

MỤC LỤC

I.	Đối tượng và phạm vi áp dụng.....	1
II.	Điều kiện sử dụng.....	1
III.	Hạn mức:.....	2
IV.	Nội dung hướng dẫn.....	3
1.	Hướng dẫn chi tiết.....	3
1.1	Hướng dẫn liên kết Thẻ:.....	3
1.2	Hướng dẫn nạp tiền:.....	7
1.3	Hướng dẫn rút tiền:.....	9
1.4	Hướng dẫn thanh toán.....	12
1.5	Hướng dẫn hủy liên kết Thẻ:.....	15
2.	Các lỗi thường gặp và biện pháp xử lý (nếu có).....	17
V.	Triển khai thực hiện.....	18

PHẦN VĂN BẢN LIÊN QUAN

Văn bản bên ngoài/ văn bản pháp luật áp dụng:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành	Nơi ban hành
1	V/v tăng cường giám sát, kiểm soát hoạt động thẻ ngân hàng	166/NHNN-TT	07/01/2019	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Văn bản nội bộ liên quan:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành	Loại liên kết	Văn bản căn cứ
01	Quyết định V/v Ban hành Quy trình cung cấp dịch vụ Liên kết Ví điện tử và Tài khoản/Thẻ Nam A Bank	567/2017/QĐ-NHNA-08	24/08/2017	-	X
02	Quyết định của HĐQT V/v thành lập Khối Kinh doanh trong cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Nam Á	206A/2018/QĐQT-NHNA	26/04/2018	-	X
03	Quy trình V/v tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của khách hàng tại Ngân hàng TMCP Nam Á	792/2018/QT-NHNA-06	22/11/2018	-	X

PHẦN KIỂM SOÁT

1. Mô tả				
Ban hành	Số hiệu	Mô tả sự thay đổi	Người biên soạn	Người thẩm định thể thức, nội dung
01 (....../....../2019)	/2019/HD-NHNA-.....	Ban hành lần đầu	PHAN HOÀNG LƯU	VŨ THỊ HÀ PHƯƠNG

CBNV biên soạn <i>(ký và ghi rõ họ và tên)</i>	Trưởng bộ phận biên soạn <i>(ký và ghi rõ họ và tên)</i>	Giám đốc Trung Tâm Ngân Hàng Số <i>(ký và ghi rõ họ và tên)</i>
PHAN HOÀNG LƯU	VŨ THỊ HÀ PHƯƠNG	NGUYỄN QUANG THÔNG

2. Người xem xét (tham mưu)
Phó Giám đốc Khối Kinh doanh (ký và ghi rõ họ và tên)

3. Lĩnh vực cấp 1	Ngân Hàng Số
Lĩnh vực cấp 2	Ngân Hàng Số