

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 Tài khoản thanh toán****Nam A Bank với Ví điện tử ZaloPay****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 55/2019/TTr-NHNA-TTNHS ngày 21/08/2019 của Trung tâm Ngân hàng số về việc đề xuất ban hành Hướng dẫn liên kết Tài khoản thanh toán với Ví điện tử ZaloPay 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, Tài khoản thanh toán (sau đây gọi tắt là “**Tài khoản**”) và đã đăng ký sử dụng Ví điện tử ZaloPay.
- 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 ZaloPay 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 ZaloPay, 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 Tài khoản mở tại Nam A Bank và đăng ký sử dụng SMS Banking.
- Một khách hàng chỉ được dùng 01 Tài khoản Nam A Bank để liên kết với duy nhất một tài khoản Ví điện tử ZaloPay tại một thời điểm. Trường hợp khách hàng muốn

thay đổi liên kết với Tài khoản khác, khách hàng phải hủy liên kết Tài khoản thanh toán hiện tại và thực hiện liên kết lại với Tài khoản mới.

- Số điện thoại và CMND/CCCD/Hộ chiếu đăng ký mở tài khoản Ví điện tử ZaloPay 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 ZaloPay.
- Ví điện tử ZaloPay 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).

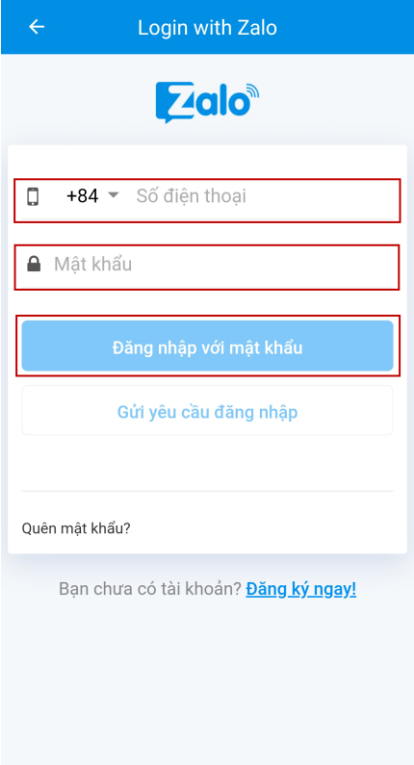
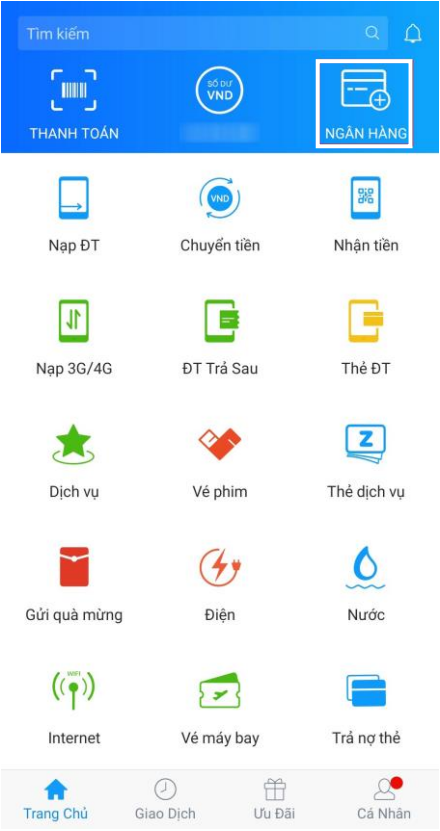
III. Hạn mức:

STT	Dịch vụ	Hạn mức
1	Liên kết TK Nam A Bank vào Ví điện tử ZaloPay	–
2	Hủy liên kết TK Nam A Bank – Ví điện tử ZaloPay	–
3	Nạp tiền/Thanh toán hàng hóa trực tiếp từ Tài khoản Nam A Bank.	- Tối thiểu/giao dịch thanh toán: 10.000VNĐ. - Tối thiểu /giao dịch nạp tiền: 100.000VNĐ. - 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 ZaloPay về 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

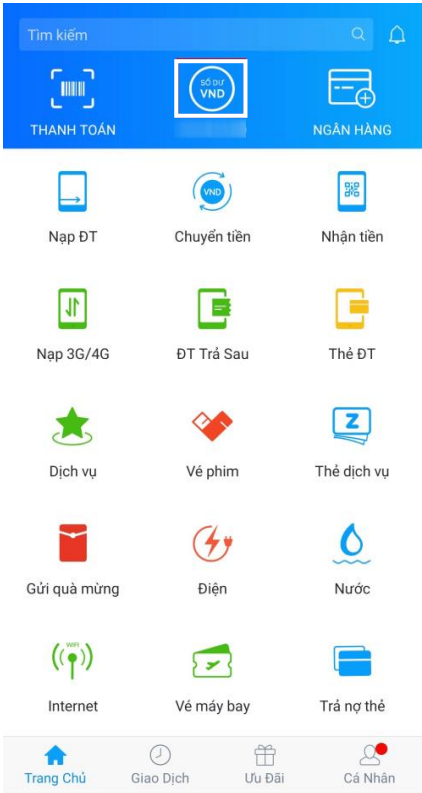
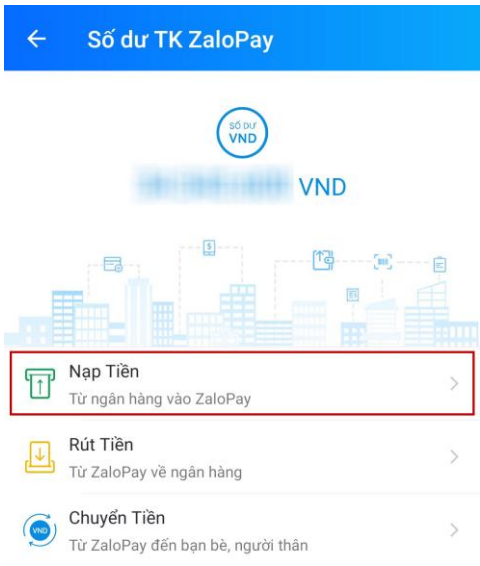
1.1 Hướng dẫn liên kết Tài khoản:

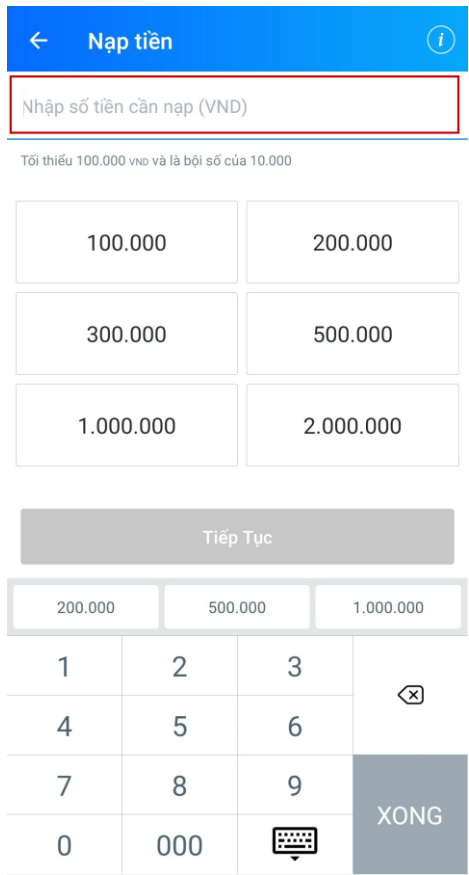
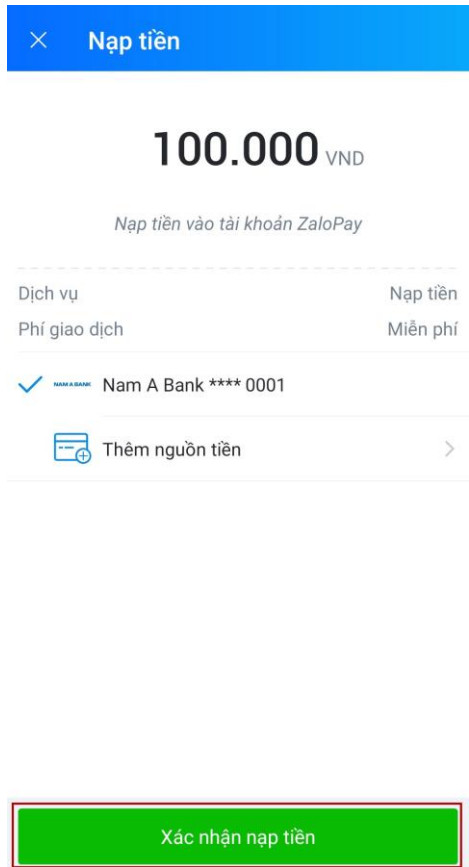
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	- Khách hàng mở ứng dụng ZaloPay, nhập số điện thoại và mật khẩu để đăng nhập. - Sau đó, Khách hàng ấn tiếp “Đăng nhập với mật khẩu”.	
2	Ở màn hình chính, Khách hàng chọn Ngân hàng.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Chọn Nam A Bank để bắt đầu liên kết với Tài khoản thanh toán.	
4	Khách hàng nhập đầy đủ các thông tin theo yêu cầu và ấn chọn “Tôi đồng ý với thỏa thuận sử dụng của ZaloPay.” và ấn “Tiếp tục” .	

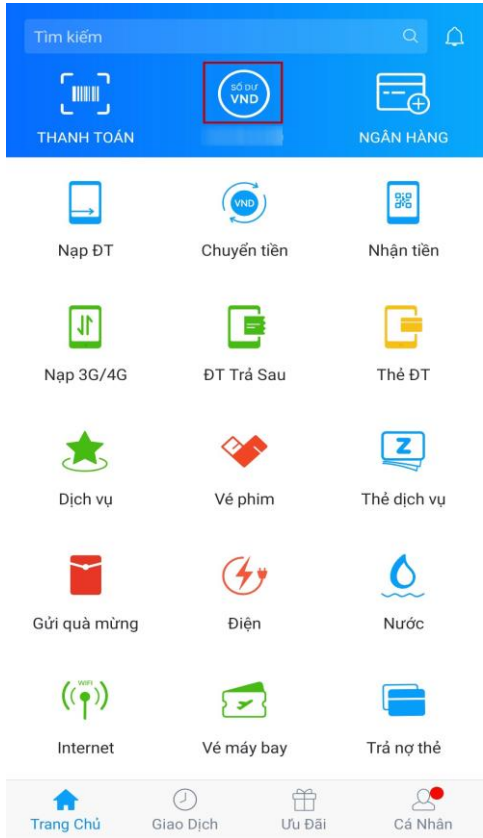
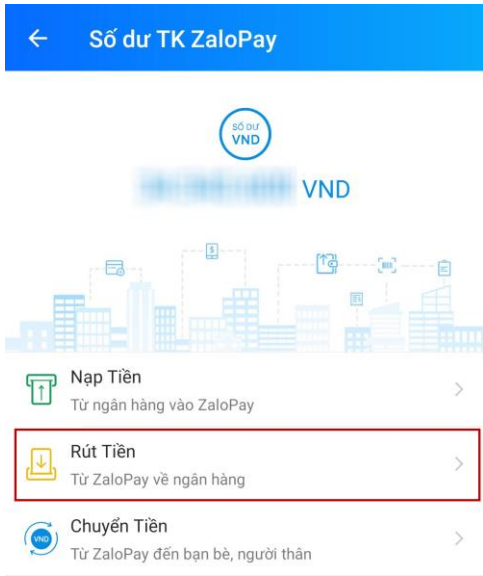
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
5	Khách hàng nhập đầy đủ các thông tin: Số tài khoản Ngân hàng, Họ và tên chủ tài khoản và ấn “ Tiếp tục ”.	
6	Khách hàng nhập mã OTP được gửi đến số điện thoại đã đăng ký để hoàn tất liên kết.	

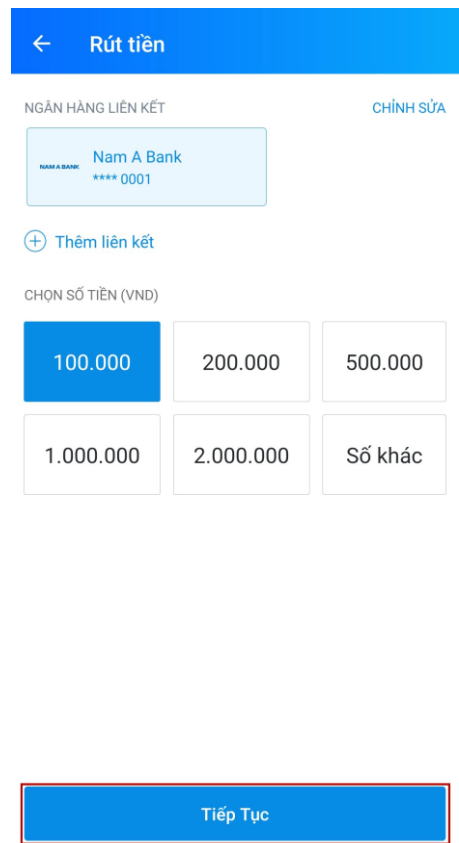
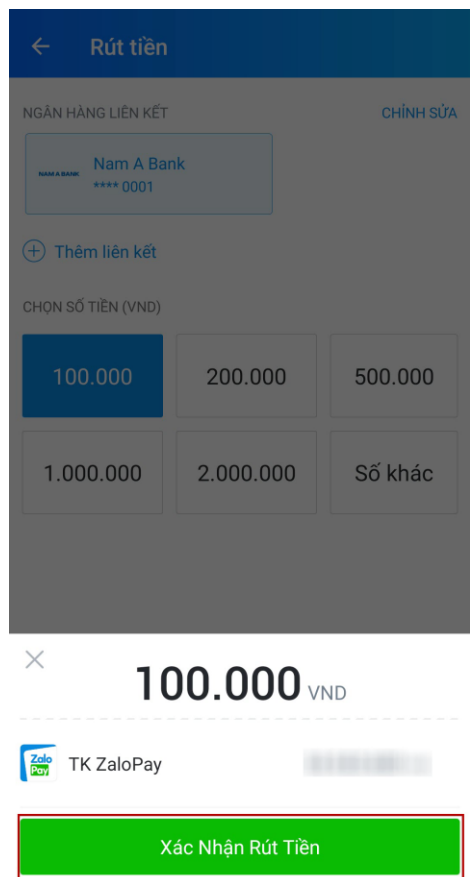
1.2 Hướng dẫn nạp tiền:

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	Ở màn hình chính, Khách hàng chọn biểu tượng số dư .	
2	Khách hàng chọn chức năng “Nạp tiền” .	

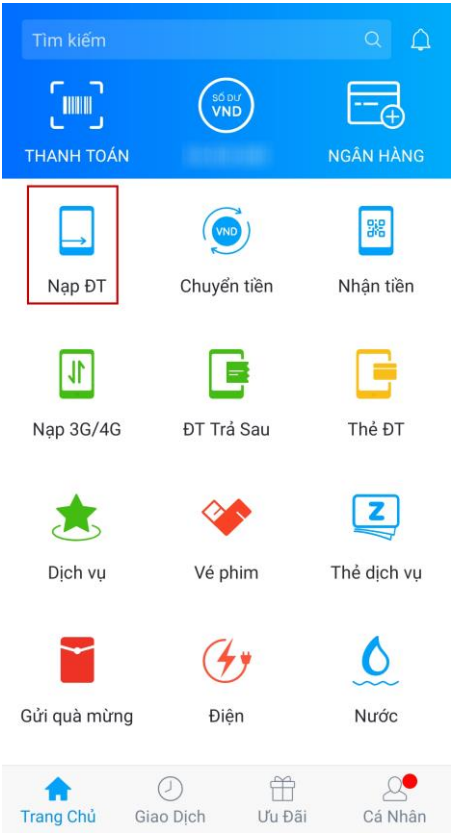
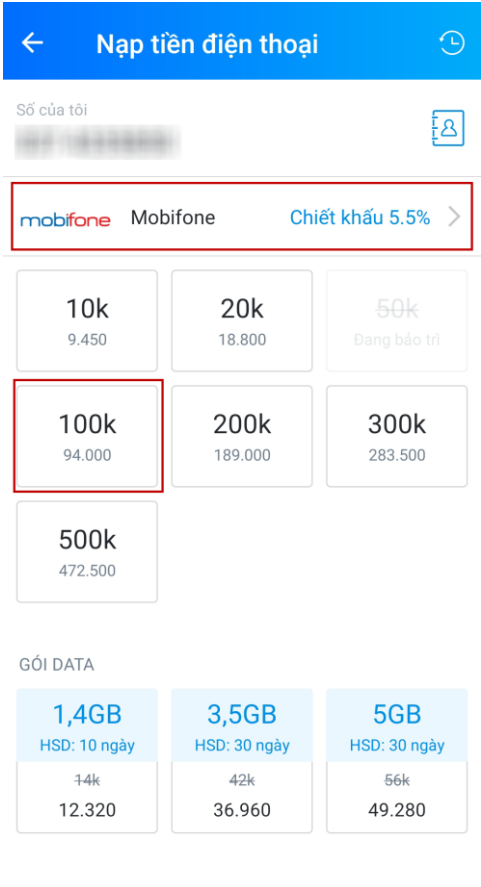
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Khách hàng nhập số tiền hoặc chọn số tiền cần nạp theo gợi ý trên màn hình và ấn “Tiếp tục” .	
4	Khách hàng chọn nguồn tiền từ Nam A Bank và ấn “Xác nhận nạp tiền” để hoàn tất nạp tiền.	

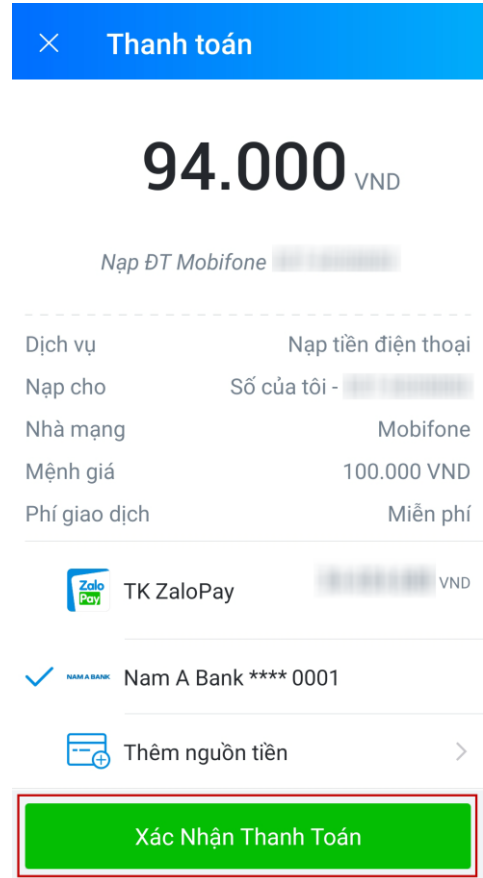
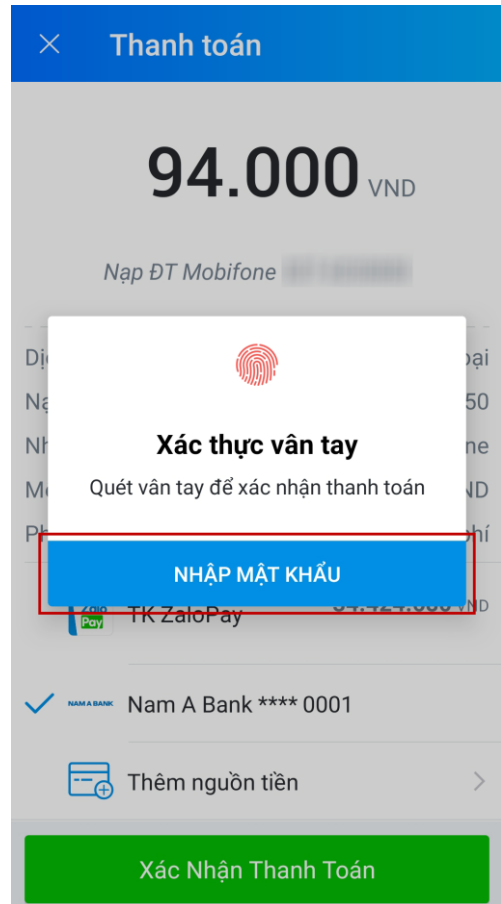
1.3 Hướng dẫn rút tiền:

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	Ở màn hình chính, Khách hàng ấn vào số dư .	 The screenshot shows the ZaloPay main interface. At the top, there's a search bar and three main icons: 'THANH TOÁN' (Payment), 'Số dư VND' (Balance VND), and 'NGÂN HÀNG' (Bank). Below these are various service icons like 'Nạp ĐT' (Recharge mobile), 'Chuyển tiền' (Transfer money), 'Nhận tiền' (Receive money), 'Nạp 3G/4G' (Recharge 3G/4G), 'ĐT Trả Sau' (Postpaid mobile), 'Thẻ ĐT' (Mobile card), 'Dịch vụ' (Services), 'Vé phim' (Movie tickets), 'Thẻ dịch vụ' (Service card), 'Gửi quà mừng' (Send gifts), 'Điện' (Electricity), 'Nước' (Water), 'Internet', 'Vé máy bay' (Airplane tickets), and 'Trả nợ thẻ' (Pay card debt). At the bottom, there's a navigation bar with 'Trang Chủ' (Home), 'Giao Dịch' (Transactions), 'Ưu Đãi' (Promotions), and 'Cá Nhân' (Personal).
2	Khách hàng chọn chức năng “Rút tiền” .	 The screenshot shows the 'Số dư TK ZaloPay' (ZaloPay Account Balance) screen. At the top, there's a blue header with a back arrow and the text 'Số dư TK ZaloPay'. Below the header, there's a large 'Số dư VND' (Balance VND) display. Underneath is a cityscape illustration. Below the illustration are three main options: 'Nạp Tiền' (Recharge Money) with a green icon, 'Rút Tiền' (Withdraw Money) with a yellow icon, and 'Chuyển Tiền' (Transfer Money) with a blue icon. The 'Rút Tiền' option is highlighted with a red box. Each option has a brief description and a right arrow.

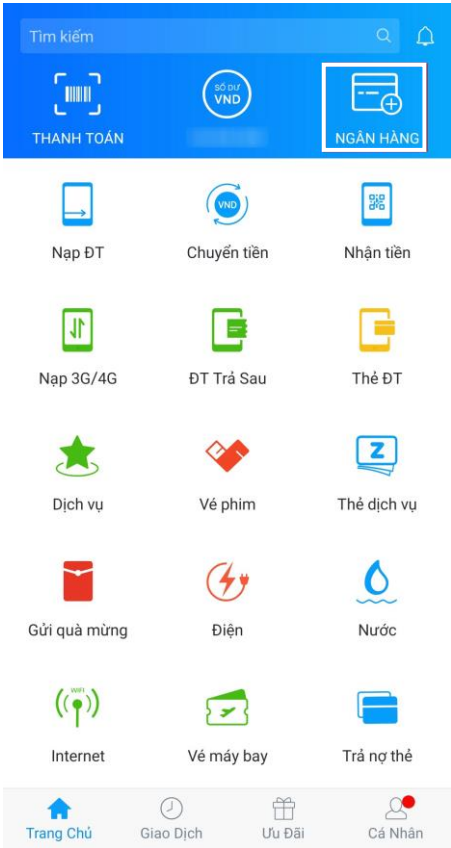
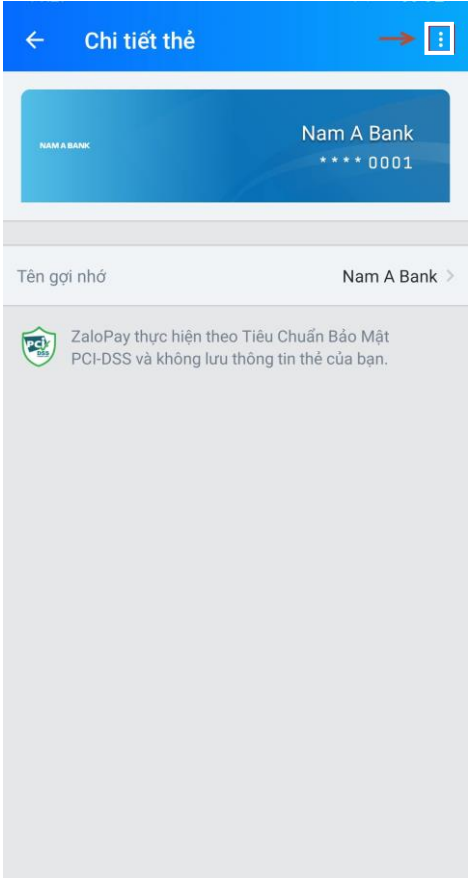
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Khách hàng chọn số tiền có sẵn hoặc nhập số tiền khác, chọn Nam A Bank và ấn “ Tiếp tục ”.	 The screenshot shows a mobile app interface for withdrawing money. At the top, there's a blue header with a back arrow and the text 'Rút tiền'. Below it, the section 'NGÂN HÀNG LIÊN KẾT' (Linked Banks) shows 'Nam A Bank' with a masked account number '**** 0001' and a 'CHỈNH SỬA' (Edit) link. There's a '+ Thêm liên kết' (Add linked bank) button. The 'CHON SỐ TIỀN (VND)' (Choose amount in VND) section has buttons for 100.000, 200.000, 500.000, 1.000.000, 2.000.000, and 'Số khác' (Other). At the bottom, there's a blue button labeled 'Tiếp Tục' (Continue).
4	Khách hàng kiểm tra số tiền và ấn “ Xác nhận rút tiền ” để hoàn tất rút tiền.	 This screenshot shows the same withdrawal screen as above, but with the '100.000' button highlighted in dark blue. Below the amount selection, there's a summary section showing a large '100.000' with 'VND' next to it, a close 'X' icon, and the ZaloPay logo with the text 'TK ZaloPay'. At the bottom, there's a green button labeled 'Xác Nhận Rút Tiền' (Confirm Withdrawal).

1.4 Hướng dẫn thanh toán:

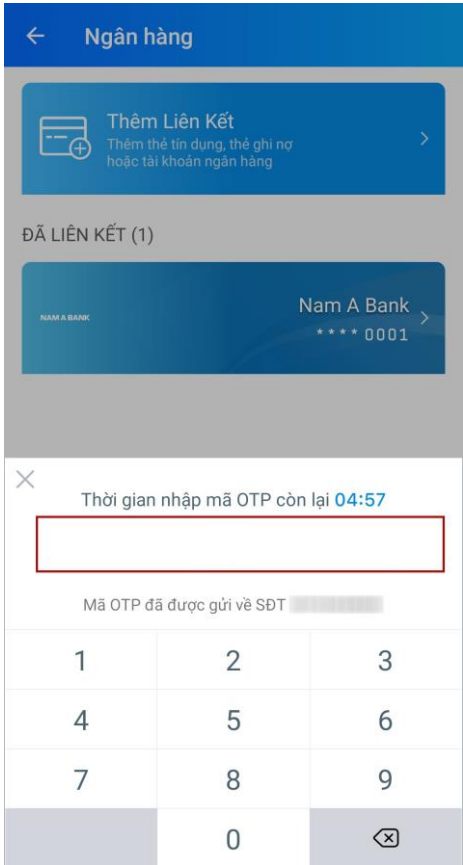
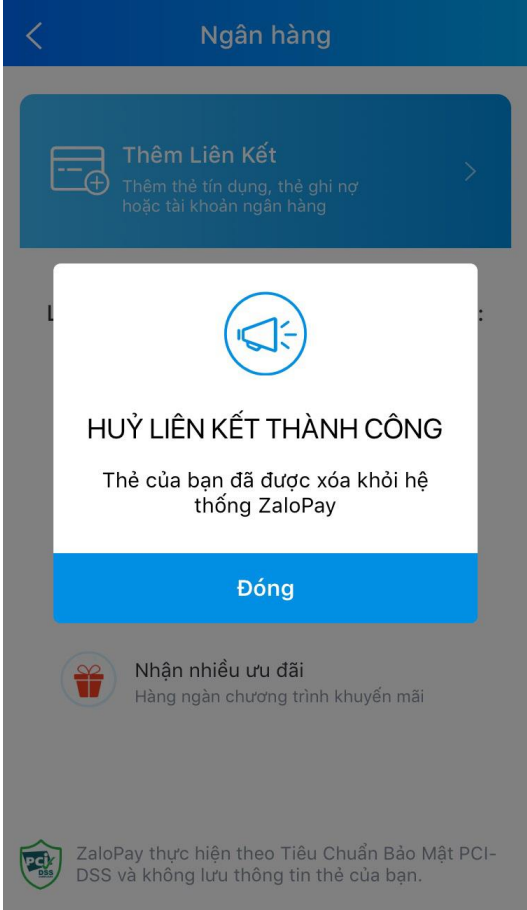
Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	Ở màn hình chính, Khách hàng chọn chức năng “ Nạp tiền ĐT ”	 The screenshot shows the main interface of the app. At the top, there is a search bar and a notification bell. Below this, there are three main categories: 'THANH TOÁN' (Payment), 'SỐ QUỸ VND' (VND Fund), and 'NGÂN HÀNG' (Bank). Under 'THANH TOÁN', the 'Nạp ĐT' (Recharge Mobile) option is highlighted with a red box. Other options include 'Chuyển tiền' (Transfer money) and 'Nhận tiền' (Receive money). Below these, there are more options: 'Nạp 3G/4G', 'ĐT Trả Sau' (Postpaid Mobile), 'Thẻ ĐT' (Mobile Card), 'Dịch vụ' (Services), 'Vé phim' (Movie tickets), 'Thẻ dịch vụ' (Service Card), 'Gửi quà mừng' (Send gift), 'Điện' (Electricity), and 'Nước' (Water). At the bottom, there are icons for 'Trang Chủ' (Home), 'Giao Dịch' (Transaction), 'Ưu Đãi' (Promotion), and 'Cá Nhân' (Personal).
2	Khách hàng chọn nhà mạng, số tiền cần nạp.	 The screenshot shows the 'Nạp tiền điện thoại' (Recharge Mobile) screen. At the top, there is a back arrow and a clock icon. Below this, there is a section for 'Số của tôi' (My number) with a blurred number and a profile icon. The main section is titled 'mobifone Mobifone' with a 'Chiết khấu 5.5%' (5.5% discount) label. Below this, there are several options for recharge amounts: '10k' (9,450), '20k' (18,800), '50k' (Đang bảo trì - Under maintenance), '100k' (94,000), '200k' (189,000), '300k' (283,500), and '500k' (472,500). The '100k' option is highlighted with a red box. Below the amount options, there is a section for 'GÓI DATA' (Data Packages) with three options: '1,4GB' (HSD: 10 ngày, 14k, 12.320), '3,5GB' (HSD: 30 ngày, 42k, 36.960), and '5GB' (HSD: 30 ngày, 56k, 49.280).

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Khách hàng chọn nguồn tiền , ấn “ Xác nhận thanh toán ” để tiếp tục.	
4	Khách hàng tiếp tục nhập mật khẩu đăng nhập hoặc xác thực vân tay để hoàn tất nạp tiền.	

1.5 Hướng dẫn hủy liên kết:

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
1	Ở màn hình giao diện chính, Khách hàng ấn “Ngân hàng”.	
2	Chọn Nam A Bank và ấn vào Tùy chọn phía trên góc phải màn hình.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
3	Màn hình hiển thị 2 lựa chọn: - Chọn “Hủy liên kết” để xác nhận hủy. - Chọn “Đóng” để thực hiện thao tác khác.	
4	Khách hàng chọn “Hủy liên kết” để tiếp tục.	

Bước	Mô tả	Hình ảnh minh họa
5	Khách hàng nhập mã OTP được gửi về số điện thoại đã đăng ký.	
6	Hệ thống thông báo Khách hàng hủy liên kết Ví và Tài khoản thành công.	

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 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	Khối Công nghệ Thông tin của Nam A Bank và ZaloPay 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 (OTP) thực nhiều lần	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 Tài khoản:	3
1.2	Hướng dẫn nạp tiền:.....	6
1.3	Hướng dẫn rút tiền:	8
1.4	Hướng dẫn thanh toán:.....	10
1.5	Hướng dẫn hủy liên kết:.....	12
2.	Các lỗi thường gặp và biện pháp xử lý (nếu có).....	15
V.	Triển khai thực hiện.....	15

PHẦN VĂN BẢN LIÊN QUAN

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