

HƯỚNG DẪN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN BẰNG THẺ ĐA NĂNG ĐÔNG Á

1. QUY ĐỊNH THANH TOÁN TRỰC TUYẾN QUA NGÂN HÀNG ĐÔNG Á

- Quý khách (bên mua) phải là chủ thẻ chính Thẻ đa năng Đông Á (bao gồm các loại thẻ liên kết Đông Á) và
- Tài khoản Thẻ đã đăng ký dịch vụ chuyển khoản trên Internet Banking hoặc trên SMS Banking / Mobile Banking của DongA Bank.

1.1 Quyền lợi và trách nhiệm của DongA Bank:

- DongA Bank (ngân hàng) là trung gian thực hiện thanh toán giữa bên mua và bên bán (bằng cách trích tiền từ tài khoản Thẻ Đông Á của bên mua chuyển trả vào tài khoản bên bán).
- Ngân hàng chỉ thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh hợp lệ (theo qui định) từ bên mua và số dư trong tài khoản phải đủ để thực hiện thanh toán.
- Ngân hàng chịu trách nhiệm trong việc đảm bảo thanh toán đúng số tiền (bằng giá trị của đơn hàng) mà bên mua yêu cầu (đặt lệnh thanh toán).
- Trong trường hợp có khiếu nại giữa bên mua và bên bán thì Ngân hàng sẽ giải quyết theo văn bản giải quyết khiếu nại trong đó khách hàng và bên bán thỏa thuận được với nhau; hoặc giải quyết theo quyết định của cơ quan thi hành pháp luật.

1.2 Quyền lợi và trách nhiệm của bên bán:

- Bên bán có quyền khiếu nại với ngân hàng khi thấy việc thanh toán tiền không đúng như đã yêu cầu
- Được báo có tiền vào tài khoản
- Bên bán phải đảm bảo hàng hóa được giao đúng như đã thông báo với khách hàng.

1.3 Quyền lợi và trách nhiệm của khách hàng (bên mua).

- Khách hàng có quyền khiếu nại với ngân hàng khi thấy việc thanh toán tiền không đúng như đã yêu cầu
- Khách hàng có quyền khiếu nại với bên bán khi hàng hóa được giao, dịch vụ cung cấp không đúng yêu cầu của mình.

- Khách hàng có trách nhiệm phối hợp với bên bán hoặc ngân hàng để giải quyết các khiếu nại đã nêu trên.

Cần thông tin chi tiết, quý khách vui lòng liên hệ:

Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng - Ngân Hàng Đông Á

130 Phan Đăng Luru, Quận Phú Nhuận - Tp.HCM

Hotline: **1900545464**

Email: dichvukhachhang@dongabank.com.vn

2. HƯỚNG DẪN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN TRÊN NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ

Sau khi hoàn tất việc đặt hàng cần mua trên website bán hàng trực tuyến có liên kết với DongA Bank, khách hàng chọn Thanh toán đơn hàng qua DongA Bank theo các hình thức như:

- **Internet Banking:** Truy cập website: <https://ebanking.dongabank.com.vn> và quý khách vui lòng làm theo hướng dẫn bên dưới.
- **SMS Banking:** Quý khách sẽ nhận được tin nhắn từ tổng đài 1900 545464 của DongA Bank gửi đến và chỉ cần trả lời theo nội dung hướng dẫn.
- **Mobile Banking:** Thanh toán đơn hàng trên ứng dụng DongA Mobile Banking đã được cài đặt trên điện thoại di động có hỗ trợ Java

2.1 Thanh toán trực tuyến bằng Thẻ Đa Năng Đông Á qua SMS Banking / Mobile Banking: có 2 trường hợp:

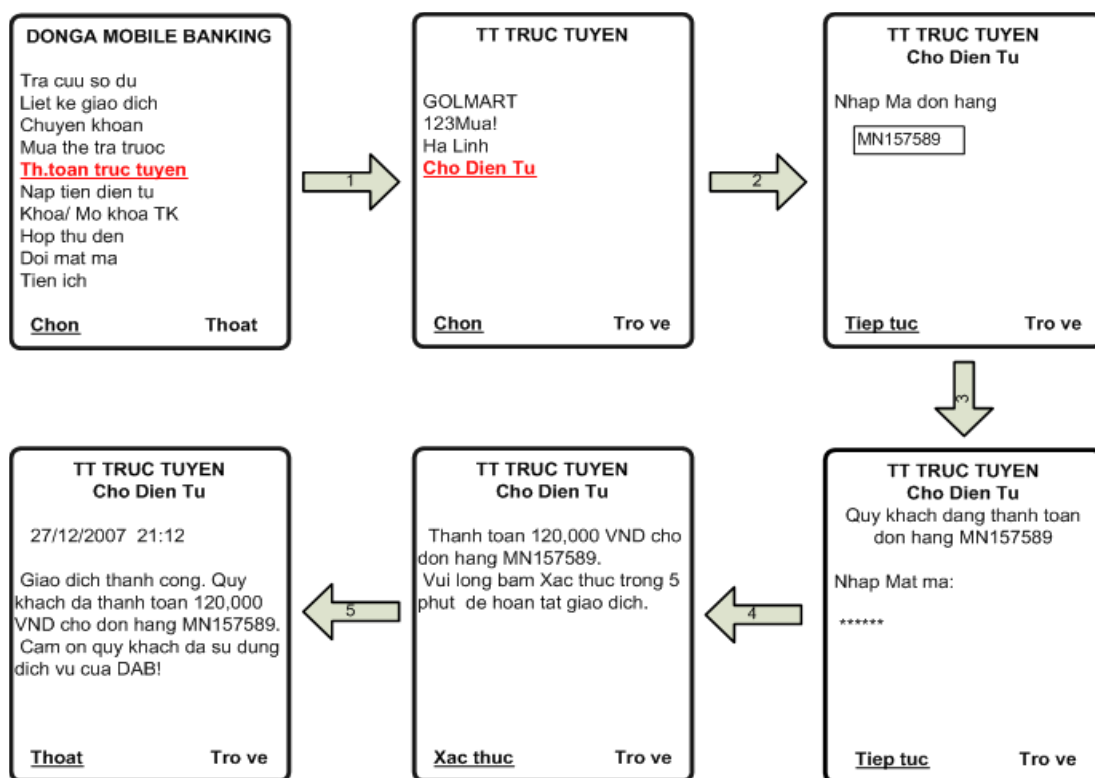
- Tổng đài 1900 545464 sẽ gửi thông tin đến số điện thoại đã đăng ký SMS Banking / Mobile Banking yêu cầu khách hàng xác nhận theo nội dung hướng dẫn. Khách hàng chỉ cần phản hồi theo hướng dẫn để xác nhận thanh toán.
- Hoặc khách hàng có thể chủ động thực hiện thanh toán trên điện thoại di động như sau:
 - **SMS Banking:** vui lòng soạn tin nhắn theo cú pháp gửi đến tổng đài **1900 545464**.

DAB TT [Mã người bán] [Mã đơn hàng] [Mật mã SMS]

Trong đó:

- [Mã người bán]: theo tên viết tắt của nhà cung cấp. Ví dụ: Golmart (GM), VinaGame – 123Mua! (VNG), Hà Linh (HL), Chợ Điện Tử (CDT)

- [Mã đơn hàng]: là chuỗi ký tự do nhà cung cấp quy định, được thông báo ở màn hình kết thúc đơn hàng khi mua hàng trên website.
- [Mật mã SMS]: là mật mã SMS Banking của khách hàng.
- **Mobile Banking** (điện thoại di động quý khách có cài đặt ứng dụng DongA Mobile Banking): Chọn dịch vụ Thanh toán trực tuyến tại Menu của ứng dụng DongA Mobile Banking, sau đó chọn nhà cung cấp dịch vụ là Chợ Điện Tử và nhập Mã đơn hàng. DAB sẽ gửi thông tin phản hồi để khách hàng xác nhận giao dịch.



2.2 Thanh toán trực tuyến bằng Thẻ Đa Năng Đông Á qua Internet Banking.

- **Bước 1:** Đăng nhập vào trang Internet Banking của DongA Bank tại địa chỉ: <https://ebanking.dongabank.com.vn>, quý khách nhập thông tin vào vùng: **Mã số khách hàng** và **Số mật mã** sau đó bấm **Đăng nhập**.

Đăng nhập
Ngân Hàng Đông Á Điện tử

Mã số khách hàng: 000035

Số Mật mã:

Sử dụng bàn phím ảo

0 1 2 3 4
5 6 7 8 9

Đăng nhập Nhập lại

Quý khách đã đăng ký dịch vụ này ?

- **Bước 2:** Sau khi đăng nhập, chọn Thanh toán trực tuyến và chọn đơn hàng cần thanh toán.

254	MN171993	CHO DIEN TU	3,520,000	Hoàn Tất Giao Dịch	Chọn
255	MN1647	CHO DIEN TU	13,222	Không Có Hàng	Chọn
256	MN172049	CHO DIEN TU	2,000,000	Chưa Thanh Toán	Chọn
257	MN172067	CHO DIEN TU	2,000,000	Chưa Thanh Toán	Chọn
258	MN172074	CHO DIEN TU	32,000	Chưa Thanh Toán	Chọn
259	MN172098	CHO DIEN TU	4,000,000	Đang Treo	Chọn

- **Bước 3:** Chọn **Thanh toán ngay** để thanh toán đơn hàng.

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.

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ MN172049	
Họ Tên :	TRUONG MINH THU
Địa Chỉ :	TRUONG MINH THU - 828 su van hanh ,q10, tphcm
Số Điện Thoại :	0949762607
Trị Giá Đơn Hàng :	2000000.0
Số Thẻ :	1792010015290595
Ngày Hết Hạn :	01-07-2009
Họ Tên Chủ Thẻ :	DUONG NGOC MINH
Ngày Đặt Hàng :	22-01-2008
Ngày Giao Hàng :	24-01-2008
Địa Chỉ Giao Hàng :	TRUONG MINH THU - 828 su van hanh ,q10, tphcm
Tình Trạng :	Chưa Thanh Toán

- **Bước 4:** DongA Bank sẽ lập tức thông báo **Mã xác thực** bằng SMS cho khách hàng để xác nhận thanh toán. Khách hàng nhập **Mã xác thực** và bấm chọn **Xác thực** để thanh toán đơn hàng.

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.

Vui lòng nhập mã xác thực!

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ MN172049	
Họ Tên :	TRUONG MINH THU
Địa Chỉ :	TRUONG MINH THU - 828 su van hanh ,q10, tphcm
Số Điện Thoại :	0949762607
Trị Giá Đơn Hàng :	2000000.0
Số Thẻ :	1792010015290595
Ngày Hết Hạn :	01-07-2009
Họ Tên Chủ Thẻ :	DUONG NGOC MINH
Ngày Đặt Hàng :	22-01-2008
Ngày Giao Hàng :	24-01-2008
Địa Chỉ Giao Hàng :	TRUONG MINH THU - 828 su van hanh ,q10, tphcm
Tình Trạng :	Chưa Thanh Toán
Mã xác thực : (*)

- **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 quý khách 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 MN172049

Họ Tên :	TRUONG MINH THU
Địa Chỉ :	TRUONG MINH THU - 828 su van hanh ,q10, tphcm
Số Điện Thoại :	0949762607
Trị Giá Đơn Hàng :	2000000.0
Số Thẻ :	1792010015290595
Ngày Hết Hạn :	01-07-2009
Họ Tên Chủ Thẻ :	DUONG NGOC MINH
Ngày Đặt Hàng :	22-01-2008
Ngày Giao Hàng :	24-01-2008
Địa Chỉ Giao Hàng :	TRUONG MINH THU - 828 su van hanh ,q10, tphcm
Tình Trạng :	Đang Treo Tiền

Quay Lại

2.3 Hủy giao dịch mua hàng khi chưa nhận hàng

- Quý khách có thể thực hiện lệnh hủy giao dịch khi đã đặt hàng trên các trang web bán hàng trực tuyến có liên kết với DongA Bank.
- Sau khi nhận được yêu cầu hủy đơn hàng, người bán sẽ xác nhận hủy đơn hàng bằng email và chuyển trả lại tiền cho quý khách. Yêu cầu hủy đơn hàng của quý khách phải phù hợp với “Chính sách đổi hàng, trả hàng” của người bán.

3. QUI ĐỊNH KHIẾU NẠI

Khi phát hiện việc thanh toán, dịch vụ cung cấp không đúng như yêu cầu, người mua có thể gọi điện trực tiếp đến tổng đài 1900 545464, gửi email đến địa chỉ: dichvukhachhang@dongabank.com.vn hoặc liên hệ, gửi thư khiếu nại đến các Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng, Chi nhánh, Phòng giao dịch của DongA Bank.