

THEO DÕI THAY ĐỔI VĂN BẢN

Mã số văn bản: SPDV-KHCN-DVTTQ

Lần ban hành	Ngày ban hành	Ngày hiệu lực	Nội dung	Ghi chú
Ban hành mới	.../.../2015	.../.../2015	Quy định Dịch vụ thanh toán tại quầy	

Nội dung	Họ và tên	Phụ trách	Ngày	Chữ ký
Soạn thảo	Võ Thị Bích Trâm	Chuyên viên P.PTSP&CS		
Kiểm soát nội dung	Nguyễn Phạm Huyền Trang	TP.PTSP&CS		
	Đặng Minh Hải	Khối NHBL		
	Phạm Tấn Lộc	TT Ngân hàng điện tử		
		TT Công nghệ thông tin		
	Trần Thị Minh Huệ	Khối Vận hành		
	Lê Kim Chi	Khối Quản trị tài chính		
Kiểm soát rủi ro	Nguyễn Ngọc Khánh	Phòng Pháp chế tuân thủ		
	Tô Tiến Tuyến	Khối Quản trị rủi ro		
Phê duyệt		Tổng Giám đốc		

SẢN PHẨM
DỊCH VỤ THANH TOÁN TẠI QUẦY

(Ban hành kèm theo Quyết định số .../2015/QĐ–TGD ngày .../.../2015 của Tổng Giám đốc)

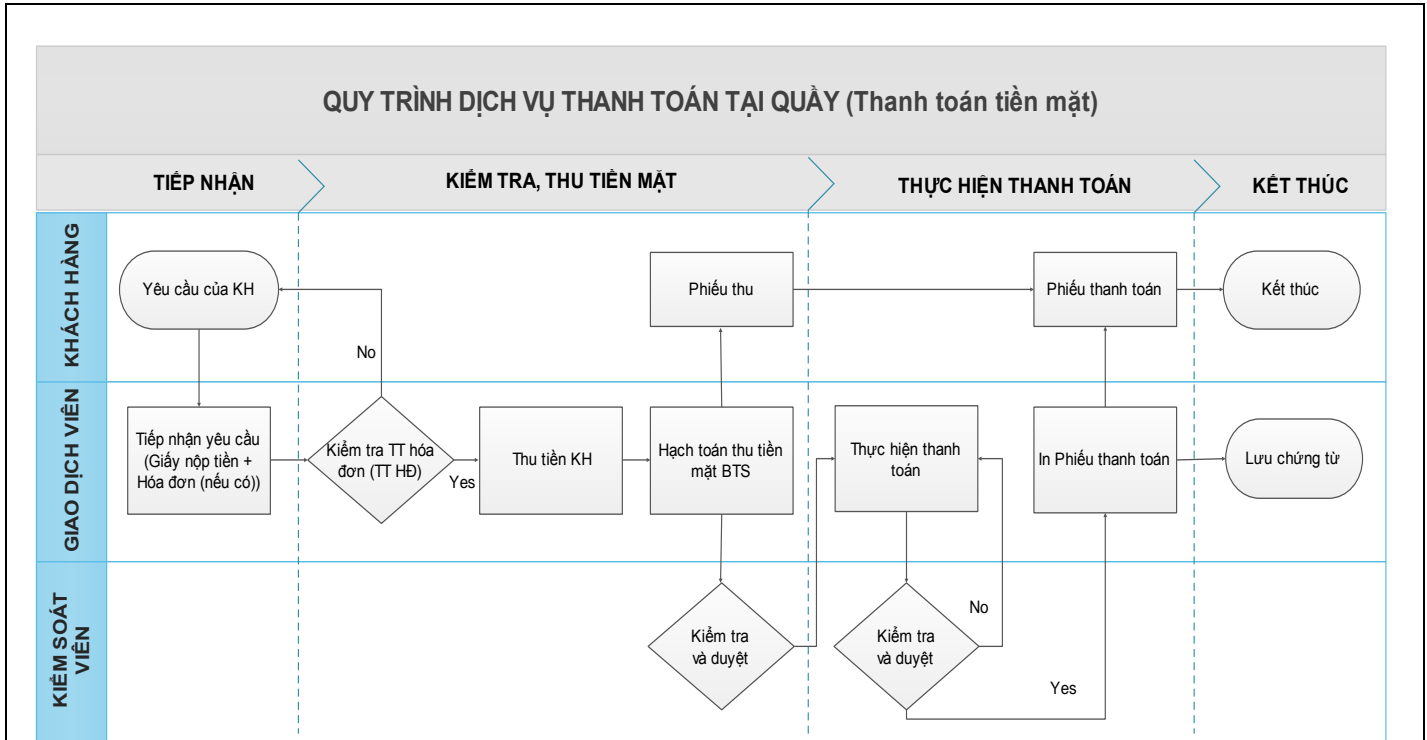
MỤC LỤC

STT	NỘI DUNG	Trang
1	Nội dung dịch vụ	3
2	Phụ lục 01: Danh mục nhà cung cấp dịch vụ	11
3	Phụ lục 02: Tài liệu hướng dẫn thao tác thực hiện thanh toán tại quầy	12

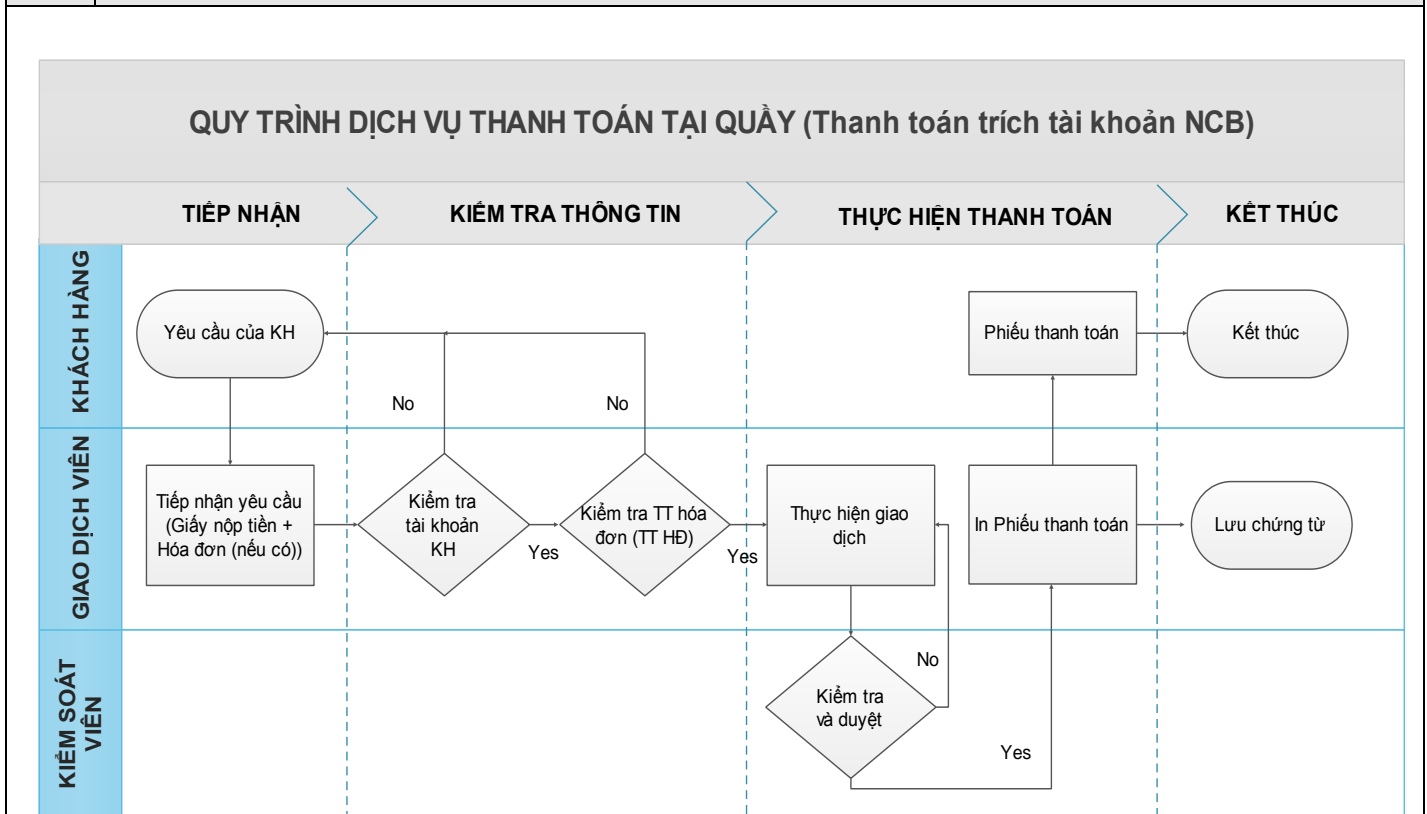
NỘI DUNG SẢN PHẨM

I TÊN SẢN PHẨM		
Sản phẩm Dịch vụ thanh toán tại quầy_DVTTQ		
II PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG		
1	Phạm vi điều chỉnh	Sản phẩm này quy định về việc cung cấp Dịch vụ thanh toán tại quầy cho Khách hàng cá nhân trên toàn hệ thống Ngân hàng TMCP Quốc Dân.
2	Đối tượng áp dụng	Sản phẩm này được áp dụng tại các Chi nhánh (<i>bao gồm cả Phòng giao dịch</i>) và các Đơn vị khác theo phê duyệt của Tổng giám đốc
III TÀI LIỆU THAM CHIẾU BÊN NGOÀI		
<ul style="list-style-type: none">- Luật số 47/2010/QH12 ngày 16 tháng 06 năm 2010 do Quốc hội ban hành về Luật các tổ chức tín dụng.- Thông tư 23/2014/TT-NHNN v/v Hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.		
IV TÀI LIỆU THAM CHIẾU NỘI BỘ		
<ul style="list-style-type: none">- Quy chế mở và sử dụng tài khoản tiền gửi ban hành kèm theo Quyết định số 265/2014/QĐ-HĐQT ngày 31/12/2014 của Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Quốc Dân;- Hợp đồng hợp tác giữa Ngân hàng TMCP Quốc Dân và VNPAY số 95/2014/NCB-VNPAY ký ngày 29/12/2014.- Hợp đồng hợp tác triển khai dịch vụ thanh toán Payoo số 103/2015/HĐ-VU ký ngày 24/03/2015.- Các quy định khác của NCB có liên quan.		
V GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ		
1	NCB	Là Ngân hàng TMCP Quốc Dân.
2	Giao dịch viên (GDV)	Là chuyên viên dịch vụ khách hàng tại Phòng Dịch vụ Khách hàng/Quỹ tiết kiệm trực thuộc Chi nhánh hoặc đơn vị khác theo phê duyệt của Tổng giám đốc.
3	Kiểm soát viên (KSV)	Là quản lý chịu trách nhiệm kiểm soát dịch vụ khách hàng tại Phòng Dịch vụ Khách hàng /Quỹ tiết kiệm trực thuộc Chi nhánh hoặc đơn vị khác theo phê duyệt của Tổng giám đốc.
4	Dịch vụ thanh toán tại quầy	Là dịch vụ thanh toán bao gồm thanh toán các loại hình dịch vụ do NCB cung cấp, đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân khi đến giao dịch tại quầy giao dịch của NCB.
5	Loại hình dịch vụ	Là các loại hình dịch vụ thanh toán tại quầy mà NCB chấp nhận thanh toán bao gồm: thanh toán hóa đơn tiền điện, tiền nước, truyền hình, internet; nạp tiền điện thoại (topup). <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Danh sách các loại dịch vụ theo Phụ lục 01 đính kèm sản phẩm này. Mọi điều chỉnh/bổ sung (nếu có) sau này sẽ được cập nhật bằng cách ban hành văn bản thay thế Phụ lục 01.</i>
6	Nhà cung cấp	Là các tổ chức cung cấp các loại dịch vụ cho người tiêu dùng sử dụng. <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ theo Phụ lục 01 đính kèm sản phẩm này. Mọi điều chỉnh/bổ sung (nếu có) sau này sẽ được cập nhật</i>

		<i>bằng cách ban hành văn bản thay thế Phụ lục 01.</i>
7	Mã khách hàng	Là số nhận dạng riêng cho mỗi khách hàng sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp và mã này do nhà cung cấp quản lý.
8	Người thanh toán	Là người trực tiếp đến thực hiện giao dịch thanh toán tại quầy giao dịch của NCB.
9	Hóa đơn sử dụng dịch vụ _ gọi tắt là <i>Hóa đơn</i>	Là hóa đơn của các loại dịch vụ (điện, nước, truyền hình, internet...) được người thanh toán yêu cầu NCB thanh toán theo đúng các thông tin trên hóa đơn đó.
10	Phiếu thanh toán	Là biểu mẫu được in ra từ hệ thống, sau khi GDV thực hiện thành công giao dịch thanh toán tại quầy cho khách hàng. Phiếu thanh toán thể hiện đầy đủ thông tin giao dịch thanh toán của các loại dịch vụ.
VI	ĐẶC TÍNH SẢN PHẨM	
1	Tiện ích	- Khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ thanh toán tại quầy do NCB cung cấp một cách tiện lợi và an toàn khi giao dịch - Thủ tục đơn giản, nhanh chóng.
2	Đối tượng	- Khách hàng cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán tại quầy
3	Mục đích	- Cung cấp Dịch vụ thanh toán tại quầy dành cho khách hàng cá nhân - Gia tăng tiện ích cho khách hàng cá nhân và thu phí dịch vụ.
4	Hình thức thanh toán	1. Nộp tiền mặt thanh toán; hoặc, 2. Trích tài khoản thanh toán của khách hàng mở tại NCB.
5	Bút toán hạch toán	- Theo hướng dẫn tại Mục XII , sản phẩm này.
6	Phí dịch vụ	- Theo quy định của NCB trong từng thời kỳ.
7	Đồng tiền thanh toán	VND
VII	HỒ SƠ SỬ DỤNG DỊCH VỤ	
	- Giấy nộp tiền mặt (<i>trường hợp thanh toán bằng tiền mặt</i>) - Ủy nhiệm chi (<i>trường hợp trích tài khoản tại NCB</i>) - CMND của người thanh toán (<i>nếu có</i>) - Hóa đơn sử dụng dịch vụ <i>nếu có (đối với các dịch vụ thanh toán hóa đơn)</i>	
VIII	DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ	
	- Danh sách nhà cung cấp dịch vụ (Phụ lục 01)_ <i>PL01/DVTTQ</i>	
IX	TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THAO TÁC THỰC HIỆN THANH TOÁN TẠI QUẦY	
	- Nội dung hướng dẫn thao tác thực hiện thanh toán (Phụ lục 02)_ <i>PL02/DVTTQ</i>	
X	LƯU ĐỒ THỰC HIỆN GIAO DỊCH	
1	Trường hợp thanh toán bằng tiền mặt	

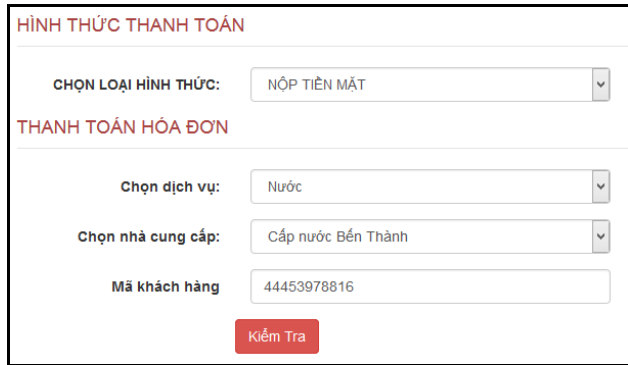


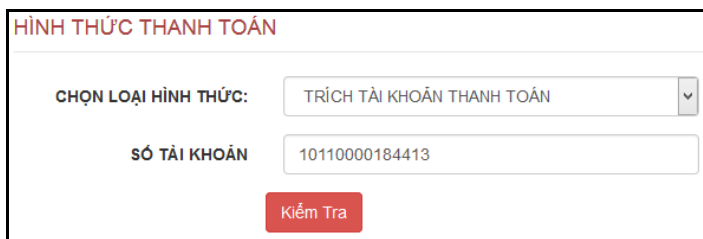
2 Trường hợp thanh toán bằng trích tài khoản thanh toán tại NCB



XI DIỄN GIẢI LƯU ĐỒ THỰC HIỆN GIAO DỊCH

1	Trường hợp thanh toán bằng tiền mặt
1.1	Bước 1 – Tiếp nhận - GDV tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách hàng.

	yêu cầu khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu khách hàng điền thông tin vào "Giấy nộp tiền mặt" - Yêu cầu cung cấp mã khách hàng (<i>trường hợp thanh toán hóa đơn</i>), cung cấp số điện thoại (<i>trường hợp nạp tiền</i>), được ghi rõ trong mục "Nội dung" của "Giấy nộp tiền mặt" - Trường hợp thanh toán hóa đơn, khách hàng có thể xuất trình hóa đơn yêu cầu thanh toán (<i>nếu có</i>).
1.2	Bước 2 – Kiểm tra thông tin, thu tiền mặt	<p>1. Kiểm tra thông tin</p> <p>❖ Đối với trường hợp thanh toán hóa đơn</p> <p>Để đảm bảo hóa đơn có thể thanh toán, trước hết GDV vào màn hình thực hiện kiểm tra thông tin hóa đơn như sau:</p> <div data-bbox="740 645 1370 1008" data-label="Form">  </div> <p>⇒ Kết quả kiểm tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trường hợp Hóa đơn đã thanh toán cược, hệ thống sẽ phản hồi thông tin đã thanh toán <ul style="list-style-type: none"> ⇒ GDV phản hồi lại thông tin cho khách hàng và không thực hiện thanh toán. ✓ Trường hợp hóa đơn chưa thanh toán, hệ thống sẽ chuyển sang màn hình thể hiện thông tin hóa đơn khách hàng <ul style="list-style-type: none"> ⇒ GDV kiểm tra hóa đơn và chuyển sang màn hình BTS thực hiện giao dịch thu tiền mặt của khách hàng. <p>❖ Đối với trường hợp nạp tiền (topup): GDV không cần thực hiện việc kiểm tra.</p> <p>2. Thực hiện thu tiền mặt, hạch toán thu tiền mặt</p> <ul style="list-style-type: none"> - GDV thực hiện thu tiền mặt khách hàng theo đúng số tiền khách hàng đề nghị nộp để thanh toán trên "Giấy nộp tiền mặt". - GDV hạch toán thu tiền mặt trên BTS - KSV duyệt hạch toán thu tiền mặt - Sau khi được duyệt, GDV in phiếu thu tiền mặt giao khách hàng và lưu chứng từ.
1.3	Bước 3 – Thực hiện thanh toán	<p>Sau khi thực hiện thu tiền mặt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GDV vào lại màn hình....tiếp tục thực hiện thanh toán theo các bước hướng dẫn ở Phụ lục 02 - Sau đó, GDV chuyển chứng từ KSV kiểm tra và chờ "Duyệt" giao dịch trên hệ thống. - KSV xem xét giao dịch và chọn các tùy chọn <Hủy bỏ> hoặc <Yêu cầu

		<p>sửa> hoặc <Duyệt>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trường hợp đồng ý, KSV chọn <Duyệt> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ GDV thực hiện in “Phiếu thanh toán” để hoàn tất giao dịch ✓ Trường hợp không đồng ý, KSV chọn <Hủy bỏ> hoặc <Yêu cầu sửa> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ GDV thực hiện lại giao dịch hoặc sửa chữa theo yêu cầu KSV, sau đó lưu lại và chờ KSV phê duyệt và in “Phiếu thanh toán” hoàn tất giao dịch
1.4	Bước 4 - Kết thúc	<ul style="list-style-type: none"> - GDV hoàn tất giao dịch, gửi lại chứng từ cho khách hàng gồm: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 01 Phiếu thu ✓ 01 Phiếu thanh toán - GDV lưu chứng từ giao dịch hàng ngày tại gồm: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Giấy nộp tiền mặt ✓ Phiếu thu ✓ Phiếu thanh toán
2	Trường hợp thanh toán bằng trích tài khoản thanh toán tại NCB	
2.1	Bước 1 – Tiếp nhận yêu cầu khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - GDV tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách hàng. - Yêu cầu khách hàng điền thông tin vào "Ủy nhiệm chi" - Yêu cầu cung cấp mã khách hàng (<i>trường hợp thanh toán hóa đơn</i>), cung cấp số điện thoại (<i>trường hợp nạp tiền</i>), được ghi rõ trong mục "Nội dung" của "Ủy nhiệm chi" - Trường hợp thanh toán hóa đơn, khách hàng có thể xuất trình hóa đơn yêu cầu thanh toán (<i>nếu có</i>).
2.2	Bước 2 – Kiểm tra thông tin	<p>1. Kiểm tra thông tin tài khoản</p> <p>Để đảm bảo tài khoản khách hàng đủ số dư thanh toán, trước hết GDV vào màn hình, nhập số tài khoản khách hàng để thực hiện kiểm tra thông tin tài khoản:</p> <div data-bbox="699 1411 1404 1648" data-label="Form">  </div> <p>⇒ Kết quả kiểm tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trường hợp tài khoản còn đủ số dư thanh toán <ul style="list-style-type: none"> ⇒ GDV tiếp tục thực hiện giao dịch ✓ Trường hợp tài khoản không còn đủ số dư thanh toán <ul style="list-style-type: none"> ⇒ GDV đề nghị khách hàng thanh toán tiền mặt (<i>theo quy trình thanh toán tại quầy bằng tiền mặt</i>). Nếu khách hàng không đồng ý, GDV từ chối thanh toán. <p>2. Kiểm tra thông tin hóa đơn</p> <p>❖ Đối với trường hợp thanh toán hóa đơn</p>

		<p>- GDV nhập thông tin kiểm tra hóa đơn:</p> <div data-bbox="692 264 1420 557" data-label="Form"> <p>THANH TOÁN HÓA ĐƠN</p> <p>Chọn dịch vụ: <input type="text" value="Nước"/></p> <p>Chọn nhà cung cấp: <input type="text" value="Cấp nước Tân Hòa"/></p> <p>Mã khách hàng <input type="text" value="Mã khách hàng"/></p> <p>Kiểm Tra</p> </div> <p>⇒ Kết quả kiểm tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trường hợp Hóa đơn đã thanh toán cược, hệ thống sẽ phản hồi thông tin đã thanh toán ⇒ GDV phản hồi lại thông tin cho khách hàng và không thực hiện thanh toán. ✓ Trường hợp hóa đơn chưa thanh toán, hệ thống sẽ chuyển sang màn hình thể hiện thông tin hóa đơn khách hàng ⇒ GDV kiểm tra hóa đơn và tiếp tục thực hiện giao dịch thanh toán. <p>❖ Đối với trường hợp nạp tiền (topup): GDV không cần thực hiện việc kiểm tra.</p>
2.3	Bước 3 – Thực hiện thanh toán	<p>Sau khi thực hiện kiểm tra thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GDV tiếp tục chọn các bước thanh toán theo hướng dẫn ở Phụ lục 02 - Sau đó, GDV chuyển chứng từ KSV kiểm tra và chờ “Duyệt” - KSV xem xét giao dịch và chọn các tùy chọn <Hủy bỏ> hoặc <Yêu cầu sửa> hoặc <Duyệt>: ✓ Trường hợp đồng ý, KSV chọn <Duyệt> ⇒ GDV thực hiện in “Phiếu thanh toán” để hoàn tất giao dịch ✓ Trường hợp không đồng ý, KSV chọn <Hủy bỏ> hoặc <Yêu cầu sửa> ⇒ GDV thực hiện lại giao dịch hoặc sửa chữa theo yêu cầu KSV, sau đó lưu lại và chờ KSV phê duyệt và in “Phiếu thanh toán” hoàn tất giao dịch
2.4	Bước 4 - Kết thúc	<ul style="list-style-type: none"> - GDV hoàn tất giao dịch, gửi lại chứng từ cho khách hàng gồm: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 01 liên ủy nhiệm chi ✓ 01 Phiếu thanh toán - GDV lưu chứng từ giao dịch hàng ngày tại gồm: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ủy nhiệm chi ✓ Phiếu thanh toán
XII	QUY TRÌNH HẠCH TOÁN	
XIII	TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ	
1	Đơn vị kinh doanh (ĐVKD)	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp thị, giới thiệu sản phẩm đến các khách hàng theo đúng đối tượng và đáp ứng đủ điều kiện sử dụng dịch vụ. - Thực hiện các nghiệp vụ hướng dẫn, tư vấn theo đúng quy định

		<p>của dịch vụ này.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo thông tin được khai báo trên hệ thống đúng quy định để phục vụ cho các công tác thống kê, phân tích dữ liệu.
2	Khối Ngân hàng bán lẻ (K.NHBL)	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện công tác truyền thông nội bộ, hướng dẫn các đơn vị thực hiện theo sản phẩm này. - Giải đáp thắc mắc của Đơn vị kinh doanh liên quan đến sản phẩm này. - Tổng hợp báo cáo liên quan đến sản phẩm
3	Bộ phận PRM	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế, in ấn tờ rơi cho sản phẩm. - Phối hợp K.NHBL triển khai các chương trình quảng bá, chiêu thị về sản phẩm trên thị trường.
4	Khối Quản trị rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra, rà soát các quy định, quy trình, biểu mẫu của sản phẩm này, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của NCB, của NHNN và của pháp luật. - Hướng dẫn các đơn vị kinh doanh về mặt pháp lý có liên quan đến việc thực hiện dịch vụ này.
5	Khối Vận hành	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra, rà soát quy trình nghiệp vụ đảm bảo thực hiện theo quy trình, nghiệp vụ của NCB.
6	Khối Công nghệ	<p>1. Trung tâm Công nghệ thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng phần mềm, các mẫu biểu phục vụ cho công tác thống kê cho sản phẩm này theo đề xuất Khối Ngân hàng bán lẻ. - Hỗ trợ xử lý, khắc phục sự cố hoặc các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai (nếu có). - Cập nhật lên website NCB các thiết kế, thông tin sản phẩm của Khối Ngân hàng bán lẻ cung cấp. <p>2. Trung tâm Ngân hàng điện tử</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chịu trách nhiệm làm việc với các đối tác trong việc hợp tác cung cấp dịch vụ thanh toán tại quầy với NCB. - Chịu trách nhiệm hạch toán thu nhập/chi phí giữa NCB và các đối tác - Xây dựng quy trình/hướng dẫn hạch toán, tra soát, đối soát các giao dịch dịch vụ phát sinh. - Hỗ trợ xử lý, khắc phục sự cố hoặc các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai (nếu có)
7	Khối Tài chính	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện hướng dẫn các đơn vị hạch toán liên quan đến các quy định của sản phẩm này.
XIV	TỔ CHỨC THỰC HIỆN	
1	Hiệu lực	Sản phẩm này có hiệu lực kể từ ngày Tổng Giám đốc ký quyết định ban hành.
2	Phạm vi áp dụng	Sản phẩm này áp dụng trong toàn hệ thống NCB.

3	Triển khai	<ul style="list-style-type: none">- Trong phạm vi quyền hạn, trách nhiệm của mình, các đơn vị và cá nhân có liên quan triển khai thực hiện sản phẩm này.- Các nội dung không được đề cập trong quy định này, các đơn vị thực hiện theo quy định của NCB và pháp luật hiện hành.- Mọi bổ sung, sửa đổi liên quan đến quy định này do Tổng Giám đốc quyết định.- Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc liên quan đến sản phẩm các đơn vị phản hồi về Khối Ngân hàng bán lẻ để được hướng dẫn.
---	------------	--

DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

STT	LOẠI DỊCH VỤ	NHÀ CUNG CẤP	ĐỐI TÁC
1	Điện	EVN	VNPay
2	Nước	Cấp nước Tân Hòa Cấp nước Phú Hòa Tân Cấp nước Thủ Đức Cấp nước Bến Thành Cấp nước Trung An Cấp nước Chợ Lớn Cấp nước Nhà Bè Cấp nước Huế	Payoo
3	Internet	FPT_ADSL Viettel_ADSL VNPT_HCM_ADSL VNPT_Hải Phòng_ADSL	VNPay
4	Truyền hình	Truyền hình An Viên VTC cáp SCTV Hồ Chí Minh VNPT Cần Thơ VTV cáp	Payoo VNPay
5	Nạp tiền (Topup)	Mobifone Viettel Gmobile Vinaphone	VNPay

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN

I. QUẢN LÝ CHUNG

1. Đường dẫn đăng nhập

- Địa chỉ đường dẫn:.....

2. Đăng ký user

- ĐVKD đăng ký Trung tâm Công nghệ thông tin cấp User sử dụng phần mềm.
- Mỗi ĐVKD được đăng ký tối đaUser GDV,User KSV vàUser Kế toán
- Các trường hợp User bị khóa, lỗi, đơn vị liên hệ Trung tâm Công nghệ thông tin để được xử lý.

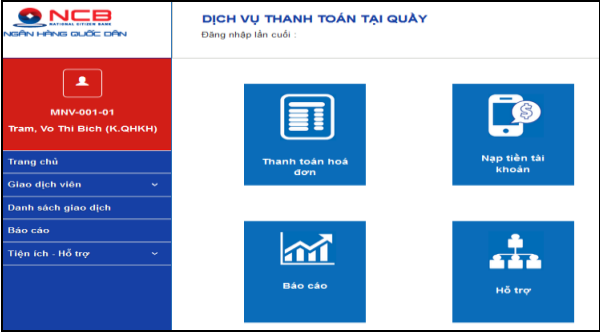
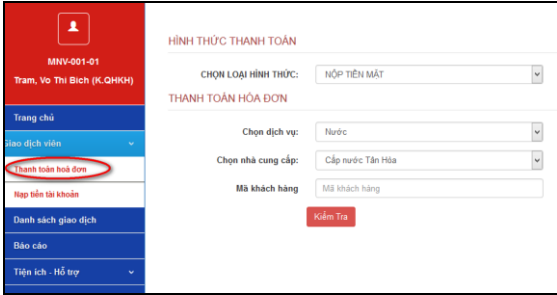
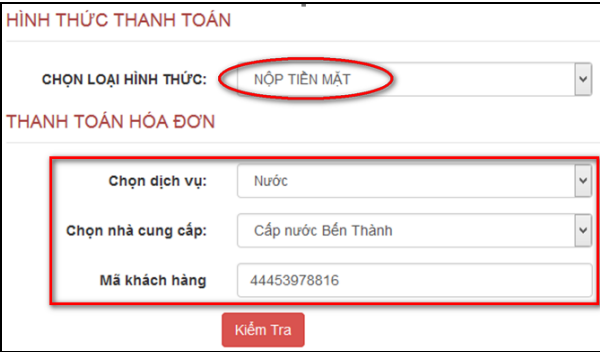

3. Phân quyền user

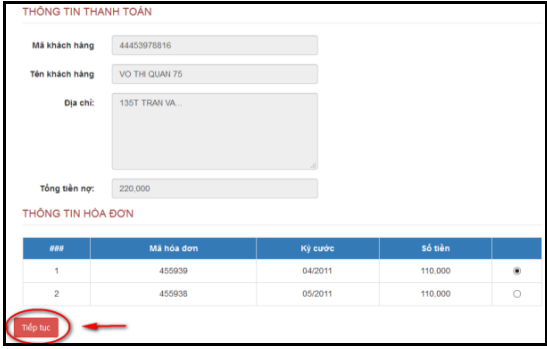

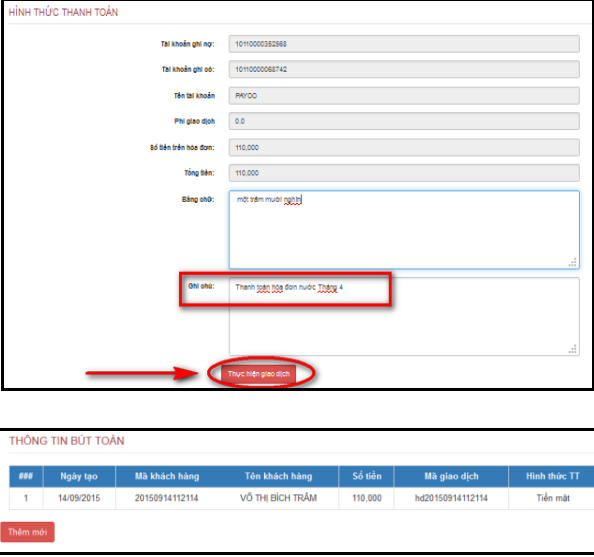

STT	Chức năng	Phân quyền User			
		GDV	KSV	Kế toán CN	Hội sở
1	Thực hiện giao dịch thanh toán	✓	✓		
2	Phê duyệt giao dịch		✓		
3	Vấn tin danh sách giao dịch				
	DSGD của GDV	✓			
	DSGD của PGD		✓		
	DSGD của CN			✓	
	DSGD của toàn hệ thống				✓
4	Xuất báo cáo				
	Báo cáo của GDV	✓			
	Báo cáo của PGD		✓		
	Báo cáo của CN			✓	
	Báo cáo của toàn hệ thống				✓

II. HƯỚNG DẪN THAO TÁC THỰC HIỆN

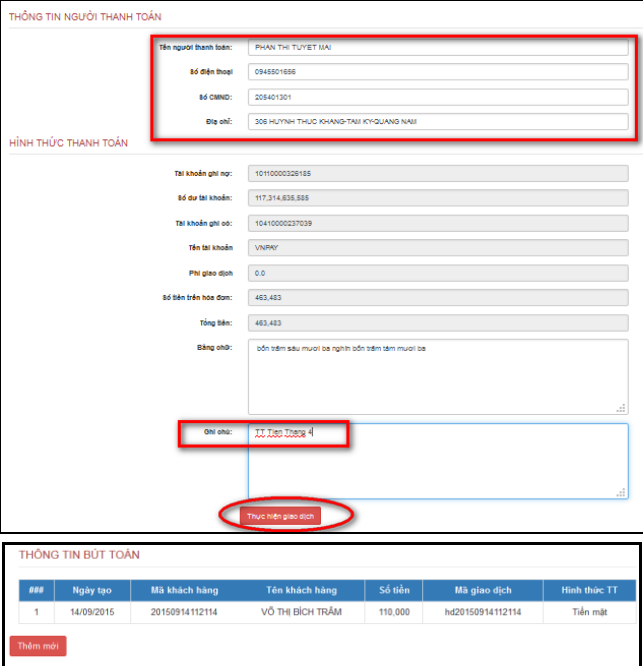

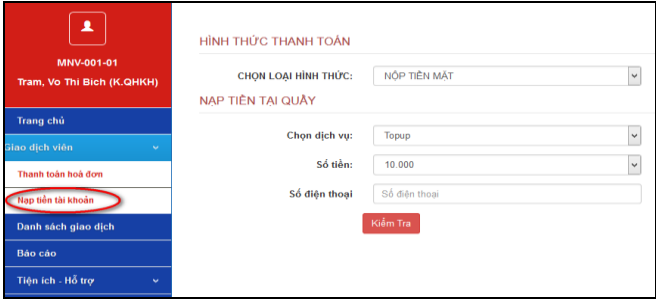
1. Dành cho Giao dịch viên

STT	Hạng mục	Màn hình	Nội dung
1	Truy cập hệ thống		<ul style="list-style-type: none"> - GDV truy cập đường dẫn:..... - Đăng nhập User được cấp và Password - Chọn <Đăng nhập>

2	Thực hiện giao dịch		<ul style="list-style-type: none"> - GDV tùy chọn các chức năng: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Thanh toán hóa đơn ✓ Nạp tiền tài khoản ✓ Báo cáo ✓ Hỗ trợ
2.1	Thanh toán hóa đơn		<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ theo yêu cầu KH, GDV chọn hình thức thanh toán: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nộp tiền mặt ✓ Trích tài khoản thanh toán
2.1.1 Hình thức Nộp tiền mặt			
	1. Chọn hình thức thanh toán và khai báo thông tin hóa đơn		<ul style="list-style-type: none"> - Chọn “Hình thức thanh toán”: Nộp tiền mặt - Chọn “Loại dịch vụ”: theo danh sách cung cấp. - Chọn “Nhà cung cấp dịch vụ”: theo danh sách cung cấp. (Lưu ý: GDV chọn đúng nhà cung cấp theo hóa đơn) - Nhập “Mã khách hàng”: Do khách hàng cung cấp đúng theo hóa đơn cần thanh toán - Chọn <Kiểm tra>
	2. Kiểm tra thông tin hóa đơn		<p>⇒ Kết quả kiểm tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trường hợp Hóa đơn đã thanh toán cước, hệ thống sẽ phản hồi thông tin đã thanh toán ⇒ GDV phản hồi cho KH

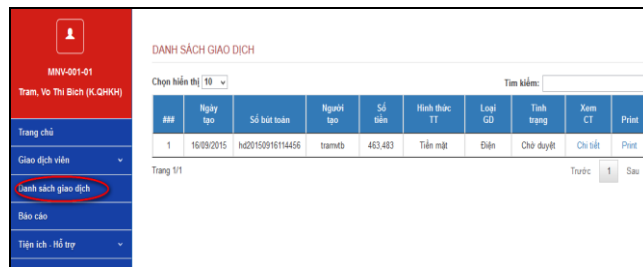
			<p>✓ Trường hợp hóa đơn chưa thanh toán, hệ thống sẽ chuyển sang màn hình thể hiện thông tin hóa đơn khách hàng:</p> <p>⇒ GDV kiểm tra đúng thông tin và chọn <Tiếp tục> thực hiện giao dịch</p>
<p>3.Nhập thông tin người thanh toán</p>			<p>Tiếp tục thực hiện giao dịch:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GDV nhập thông tin người thanh toán : Tên (<i>bắt buộc</i>), số điện thoại (<i>bắt buộc</i>), Số CMND, Địa chỉ
			<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống tự động thể hiện thông tin hạch toán như màn hình. - GDV nhập trường ghi chú (<i>nếu có</i>), sau đó chọn <Thực hiện giao dịch>, màn hình sẽ thể hiện thông tin bút toán giao dịch. - Trường hợp thực hiện tiếp giao dịch mới, GDV chọn <Thêm mới>
<p>4.Chờ duyệt và in Phiếu thanh toán</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Để kiểm tra lại giao dịch, GDV vào <Danh sách giao dịch> để xem lại giao dịch. - GDV chuyển chứng từ KSV kiểm tra và chờ “Duyệt”

		<div>Mẫu Phiếu thanh toán:</div>	<div><div>- Sau khi giao dịch được phê duyệt, GDV in “Phiếu thanh toán” hoàn tất giao dịch</div><div>- GDV và KSV kiểm tra “Phiếu thanh toán” và ký xác nhận giao KH và lưu chứng từ</div></div>														
2.1.2	Trích tài khoản thanh toán																
1.Chọn hình thức thanh toán và kiểm tra tài khoản	<div><div>HÌNH THỨC THANH TOÁN</div><div><div>CHỌN LOẠI HÌNH THỨC:</div><div>TRÍCH TÀI KHOẢN THANH TOÁN</div></div><div><div>SỐ TÀI KHOẢN</div><div>10110000326185</div></div><div>Kiểm Tra</div></div>	<div><div>- Chọn “Hình thức thanh toán”: Trích tài khoản thanh toán</div><div>- Nhập số tài khoản của người thanh toán tại NCB</div><div>- Chọn <Kiểm tra></div></div>															
2.Đối chiếu thông tin tài khoản và kiểm tra thông tin hóa đơn	<div><div>HÌNH THỨC THANH TOÁN</div><div><div>CHỌN LOẠI HÌNH THỨC:</div><div>TRÍCH TÀI KHOẢN THANH TOÁN</div></div><div><div>SỐ TÀI KHOẢN</div><div>10110000326185</div></div><div><div>TÊN TÀI KHOẢN</div><div>PHAN THI TUYET MAI</div></div><div><div>SỐ DƯ TÀI KHOẢN</div><div>117,314,635,585</div></div><div>Kiểm Tra</div><div><div>THANH TOÁN HÓA ĐƠN</div><div><div>Chọn dịch vụ:</div><div>Nước</div></div><div><div>Chọn nhà cung cấp:</div><div>Cấp nước Bến Thành</div></div><div><div>Mã khách hàng</div><div>44453978816</div></div><div>Kiểm Tra</div><div><div>THÔNG TIN THANH TOÁN</div><div><div>Mã khách hàng</div><div>44453978816</div></div><div><div>Tên khách hàng</div><div>VO THI QUAN 75</div></div><div><div>Địa chỉ:</div><div>135T TRẦN VÀ...</div></div><div><div>Tổng tiền nợ:</div><div>220.000</div></div><div><div>THÔNG TIN HÓA ĐƠN</div><table><thead><tr><th>#</th><th>Mã hóa đơn</th><th>Kỳ cước</th><th>Số tiền</th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>455939</td><td>04/2011</td><td>110.000</td><td>*</td></tr><tr><td>2</td><td>455938</td><td>05/2011</td><td>110.000</td><td>○</td></tr></tbody></table><div>Tiếp tục</div></div></div></div></div>	#	Mã hóa đơn	Kỳ cước	Số tiền		1	455939	04/2011	110.000	*	2	455938	05/2011	110.000	○	<div><div>⇒ Kết quả kiểm tra:</div><div><div>✓ Trường hợp tài khoản không còn đủ số dư thanh toán</div><div>⇒ GDV đề nghị khách hàng thanh toán tiền mặt (theo quy trình thanh toán tại quầy bằng tiền mặt). Nếu khách hàng không đồng ý, GDV từ chối thanh toán.</div></div><div><div>✓ Trường hợp tài khoản còn đủ số dư thanh toán</div><div>⇒ GDV tiếp tục thực hiện giao dịch kiểm tra hóa đơn và phản hồi cho khách hàng</div><div>Đối với hóa đơn chưa thanh toán, hệ thống sẽ chuyển sang màn hình thể hiện thông tin hóa đơn khách hàng:</div><div>⇒ GDV kiểm tra đúng thông tin và chọn <Tiếp tục> thực hiện giao dịch</div></div></div>
#	Mã hóa đơn	Kỳ cước	Số tiền														
1	455939	04/2011	110.000	*													
2	455938	05/2011	110.000	○													

	<p>3. Thông tin người thanh toán và hạch toán giao dịch</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống tự động thể hiện thông tin người thanh toán và hạch toán như màn hình (<i>link với BTS</i>) - GDV nhập trường ghi chú (<i>nếu có</i>), sau đó chọn <Thực hiện giao dịch>, màn hình sẽ thể hiện thông tin bút toán giao dịch. - Trường hợp thực hiện tiếp giao dịch mới, GDV chọn <Thêm mới>
	<p>4. Chờ duyệt và in Phiếu thanh toán</p>	 <p>Mẫu Phiếu thanh toán:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Để kiểm tra lại giao dịch, GDV vào <Danh sách giao dịch> để xem lại giao dịch. - GDV chuyển chứng từ KSV kiểm tra và chờ “Duyệt” - Sau khi giao dịch được phê duyệt, GDV in “Phiếu thanh toán” hoàn tất giao dịch - GDV và KSV kiểm tra “Phiếu thanh toán” và ký xác nhận giao KH và lưu chứng từ
<p>2.2</p>	<p>Nạp tiền (Topup)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ theo yêu cầu KH, GDV chọn hình thức thanh toán: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nộp tiền mặt ✓ Trích tài khoản thanh toán
<p>2.1.1</p>	<p>Hình thức Nộp tiền mặt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - GDV chọn hình thức thanh toán theo yêu cầu KH - Tương tự thao tác thanh toán hóa đơn, ứng với mỗi hình thức thanh toán, GDV nhập số điện thoại cần nạp tiền và thực hiện thanh toán theo các hướng dẫn như trên. 	
<p>2.1.2</p>	<p>Trích tài khoản thanh toán</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lưu ý: Đối với trường hợp nạp tiền, do không có hóa đơn của nhà cung cấp, GDV chỉ thực hiện thanh toán số tiền KH yêu cầu (<i>không phải kiểm tra thông tin hóa đơn</i>). 	

3

**Vấn tin
Danh
sách
giao
dịch**



- GDV chọn chức năng <**Danh sách giao dịch**>
- Chọn giao dịch cần vấn tin
- Tùy chọn “Xem chi tiết” hoặc “Print”

4

Báo cáo



← Quay lại form lọc báo cáo Save to Pdf Save to Excel

DANH SÁCH BÁO CÁO

Chọn hiển thị: 10 Tìm kiếm:

##	Ngày tạo	Số bút toán	Chi nhánh	PGD	Người thực hiện	Loại GD	Số tiền	Hình thức TT	Trạng thái	Xem
1	14/09/2015	hd20150914112114	Hồ Chí Minh	PGD số 1	tramtb	Nước	110000	Tiền mặt	Đã duyệt	
2	08/09/2015	hd20150908155217	Hồ Chí Minh	PGD số 1	tramtb	Nước	110000	Trích TK	Chờ duyệt	
3	08/09/2015	hd20150908154855	Hồ Chí Minh	PGD số 1	tramtb	Nước	110000	Tiền mặt	Đã duyệt	
4	09/09/2015	hd20150909112157	Hồ Chí Minh	PGD số 1	tramtb	Điện	463483	Tiền mặt	Đã duyệt	
5	15/09/2015	hd20150915151849	Hồ Chí Minh	PGD số 1	tramtb	Điện	463483	Trích TK	Chờ duyệt	
6	15/09/2015	hd20150915153041	Hồ Chí Minh	PGD số 1	tramtb	Topup	10000	Tiền mặt	Chờ duyệt	

Trang 1/1 Trước 1 Sau

- GDV chọn chức năng <**Báo cáo**>
- Chọn tiêu chí xuất báo cáo cụ thể
- Chọn <**Xuất báo cáo**>

- Màn hình thể hiện “**Danh sách báo cáo**”
- GDV tùy chọn giao dịch cần xem trực tiếp trên màn hình tại cột “**Xem**”
- Tùy chọn định dạng lưu báo cáo: PDF hoặc Excel (mẫu bên dưới)

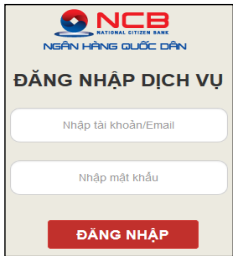
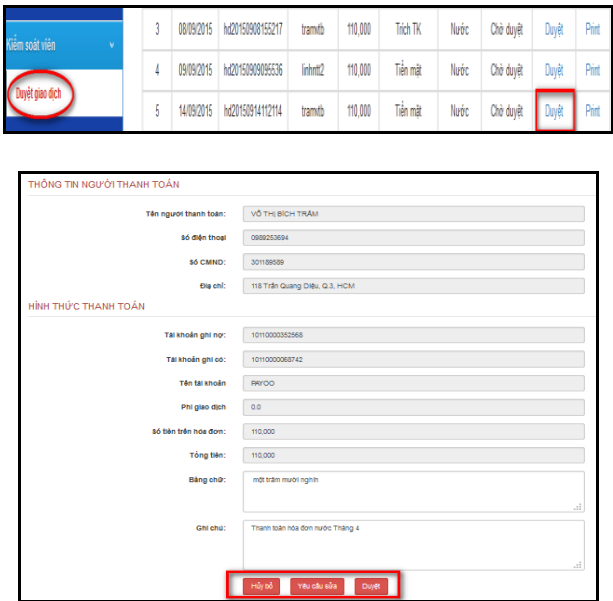
Mẫu Excel:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	DANH SÁCH GIAO DỊCH TẠI														
2	Từ ngày: 2015-09-06 Đến: 2015-09-15														
3	Chi nhánh	Phòng GD	Tên dịch vụ	Nhà cung cấp	Mã KH	Tên trên hóa đơn	ST Hóa đơn	Tên người thanh toán	CIF	Số tài khoản	CMND	Số tiền	Hình thức thanh toán	Ngày thanh toán	Trạng thái giao dịch
4	Hồ Chí Minh	PGD số 1	Điện	EVN	PE05732000	NGUYEN THI	463483	VO THI BICH TRAM		10110000352568	201168568	463483	Tiền mặt	20150909	Đã duyệt
5	Hồ Chí Minh	PGD số 1	Nước	Cấp nước Bến	4445397881	VO THI QUAN	110000	VO THI BICH TRAM		10110000352568	301168568	110000	Tiền mặt	20150909	Đã duyệt
6	Hồ Chí Minh	PGD số 1	Nước	Cấp nước Bến	4445397881	VO THI QUAN	110000	PHAN THI TUYET MAI	162203	10110000326185	205401301	110000	Trích TK		Chờ duyệt
7	Hồ Chí Minh	PGD số 1	Nước	Cấp nước Bến	4445397881	VO THI QUAN	110000	TRAN THI HOA		10110000352568	301146547	110000	Tiền mặt		Chờ duyệt
8	Hồ Chí Minh	PGD số 1	Nước	Cấp nước Bến	4445397881	VO THI QUAN	110000	VO THI BICH TRAM		10110000352568	301189589	110000	Tiền mặt	20150915	Đã duyệt
9	Hà Nội	PGD số 1	Topup	TOPUP 10K	22222		10000	1111		10110000352568		10000	Tiền mặt		Hủy bỏ

Mẫu PDF:

					DANH SÁCH GIAO DỊCH TẠI QUẦY Từ 2015-09-01 Đến 2015-09-16 Người in: tramvtb Ngày: 16/09/2015	
		Ngày tạo	Người tạo	Tên dịch vụ	Số tiền	Chi nhánh
		20150903	tramvtb	Nước	110000	Hồ Chí Minh
		20150903	tramvtb	Topup	10000	Hồ Chí Minh
		20150904	tramvtb	Nước	110000	Hồ Chí Minh

2. Dành cho Kiểm soát viên

STT	Hạng mục	Màn hình	Nội dung
1	Truy cập hệ thống		<ul style="list-style-type: none"> - KSV truy cập đường dẫn:..... - Đăng nhập User được cấp và Password - Chọn <Đăng nhập>
2	Thực hiện phê duyệt		<ul style="list-style-type: none"> - KSV vào màn hình phê duyệt, chọn giao dịch cần “Duyệt”: - KSV xem xét giao dịch và chọn các tùy chọn <Hủy bỏ> hoặc <Yêu cầu sửa> hoặc <Duyệt>: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trường hợp đồng ý, KSV chọn <Duyệt> ✓ Trường hợp không đồng ý, KSV chọn <Hủy bỏ> hoặc <Yêu cầu sửa>
3	Vấn tin danh sách giao dịch	<ul style="list-style-type: none"> - Thao tác tương tự hướng dẫn User GDV 	
4	Báo cáo		

3. Dành cho Kế toán chi nhánh :

- Thực hiện theo phân quyền, hướng dẫn tương tự thao tác trên.

4. Dành cho Hội sở

- Thực hiện theo phân quyền, hướng dẫn tương tự thao tác trên

