

Số: 14521/BIDV-CSSPBB
V/v hướng dẫn hợp tác dịch vụ thu hộ
định danh với đối tác là Công ty Cổ phần
Công nghệ HENO

Hà Nội, ngày 06 tháng 08 năm 2024

Kính gửi: Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam

Với mục tiêu đẩy mạnh hoạt động kinh doanh ngân hàng mở, tăng cường triển khai kết nối với các nền tảng số để đa dạng hệ sinh thái BIDV, Trụ sở chính đã phối hợp với Công ty Cổ phần Công nghệ HENO (HENO) hoàn thành tích hợp dịch vụ thu hộ qua tài khoản định danh của BIDV trên nền tảng Tingga do HENO cung cấp cho các KHDN, gia tăng sự thuận lợi cho KHDN khi tiếp cận và đăng ký sử dụng dịch vụ của BIDV.

Theo đó, Trụ sở chính hướng dẫn chi nhánh triển khai như sau:

I. Đối tác và nội dung hợp tác	
Tên đối tác	Công ty Cổ phần Công nghệ HENO (HENO)
Giới thiệu đối tác	HENO là công ty công nghệ hoạt động trong lĩnh vực y tế, chăm sóc sức khỏe và làm đẹp tại Việt Nam. HENO cung cấp các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin giúp khách hàng có thể sử dụng những dịch vụ cần thiết. HENO được thành lập bởi đội ngũ giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực Công nghệ thông tin, Fintech và y tế để xây dựng hệ sinh thái giúp khách hàng tiếp cận dịch vụ y tế dễ dàng và thuận tiện hơn.
Nền tảng khách hàng của đối tác	HENO hiện đang cung cấp giải pháp cho hơn 3.000 khách hàng doanh nghiệp, một số ứng dụng, phần mềm có số lượng lớn khách hàng sử dụng dịch vụ của Heno, cụ thể như: <ul style="list-style-type: none">- Ứng dụng 1: Resident - Phần mềm quản lý BĐS cho thuê, Chung cư mini, Nhà trọ (Resident.vn). Khách hàng của Resident là các đơn vị chuyên cho thuê.- Ứng dụng 2: Smed - Phần mềm quản lý tiêm chủng (smed.vn): Khách hàng của Smed là các trung tâm tiêm chủng.- Ngoài hai ứng dụng trên, trong hệ sinh thái đối tác, ứng dụng của Tingga còn có: Phần mềm Quản lý phòng khám (Vclinic), Quản lý nhà thuốc (Medcomm, Sphacy...), Quản lý Chợ (Vmarket), Thu phí Tingga...
Dịch vụ hợp tác	Thu hộ qua tài khoản định danh <ul style="list-style-type: none">- BIDV đã tích hợp dịch vụ thu hộ qua tài khoản định danh bao gồm của QR động và QR tĩnh trên nền tảng Tingga.

	<p>- Trong thời gian tới, BIDV và HENO sẽ tiếp tục tích hợp bổ sung dịch vụ BIDV iConnect để khách hàng có thể sử dụng dịch vụ vắn tin, chuyển tiền, thanh toán hóa đơn ngay trên phần mềm của HENO.</p>
Cài đặt dịch vụ	<p>Sau khi đăng ký hợp lệ tại BIDV và HENO, KHDN được BIDV và HENO thiết lập các tham số cài đặt cụ thể đối với dịch vụ thu hộ.</p> <p>Theo đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loại dịch vụ: 15 – Thu hộ dịch vụ - Nhà cung cấp: HENO - Mã nhà cung cấp: 04Y - Tên Dịch vụ: Tên KHDN - Dịch vụ con Nhà cung cấp: Theo yêu cầu của KHDN - Tài khoản thu hộ: Tài khoản của KHDN mở tại BIDV - Tài khoản định danh (TKĐD): $Số tài khoản định danh = Mã đầu TKĐD + Mã khách hàng$ <ul style="list-style-type: none"> + Mã đầu TKĐD: bắt đầu bằng V hoặc 96 và các ký tự theo cấu trúc của tài khoản định danh, các ký tự này do HENO, KHDN và BIDV thống nhất để thực hiện khai báo tại hệ thống của hai bên. + Mã khách hàng: bắt đầu bằng ký tự chữ hoặc ký tự số và do hệ thống HENO quản lý.
Quy trình dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Kênh giao dịch của người nộp tiền: Quầy, BIDV iBank, BIDV Smart Banking, Liên ngân hàng (gồm chuyển tiền nhanh 24/7 qua NAPAS và liên ngân hàng thông thường). - Quy trình dịch vụ: <ul style="list-style-type: none"> + Hiện thị QR: Khi người thanh toán thực hiện nộp tiền vào các khoản phải thu hoặc thanh toán online trên website, nền tảng HENO sẽ hiện thị QR chứa các thông tin được điền tự động tương ứng với từng hóa đơn (bao gồm: số tài khoản định danh, số tiền, tên đơn vị hưởng, nội dung nộp tiền). + Truy vấn: Khi người nộp tiền thực hiện giao dịch bằng tài khoản định danh, BIDV truy vấn đến nền tảng của HENO để cung cấp cho người nộp tiền các thông tin liên quan đến Mã khách hàng, số tiền và nội dung nộp tiền. + Hạch toán: Giao dịch hợp lệ được BIDV hạch toán vào tài khoản của KHDN. + Trả kết quả thu: BIDV gửi kết quả thu tới nền tảng của HENO để ghi nhận khoản nộp tiền vào Mã khách hàng tương ứng.
Chính sách phí dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Chi phí sử dụng nền tảng HENO: theo chính sách của HENO trong từng thời kỳ, khách hàng trả phí dịch vụ trực tiếp cho HENO. - Phí dịch vụ của BIDV: <ul style="list-style-type: none"> + Phí kết nối dịch vụ: Miễn phí

	+ Phí dịch vụ Thu hộ qua tài khoản định danh: Thực hiện theo quy định biểu phí hiện hành của BIDV và chính sách ưu đãi theo các chương trình khuyến mại của BIDV từng thời kỳ.
Đăng ký dịch vụ của KHDN	<ul style="list-style-type: none"> - Đăng ký sử dụng nền tảng HENO: Khách hàng ký hợp đồng trực tiếp với HENO. - Đăng ký mở CIF, mở tài khoản: Khách hàng đăng ký với BIDV. - Đăng ký sử dụng dịch vụ thu hộ qua tài khoản định danh của BIDV trên nền tảng HENO: Khách hàng đăng ký với BIDV Hợp đồng thu hộ qua tài khoản định danh đính kèm công văn này, trong đó khách hàng cũng đồng thời ký thông báo tới BIDV về việc ủy quyền cho HENO thiết lập và vận hành kết nối điện tử với BIDV (<i>Biểu mẫu đính kèm</i>).
Lợi ích của KHDN	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý thu hiệu quả: Các khoản thu được hạch toán tự động vào tài khoản và ghi nhận trên nền tảng khi khách hàng thanh toán, tăng cường hiệu quả quản lý doanh thu, giảm thời gian xử lý cho bộ phận kế toán. - Tạo tiện ích thanh toán: Người thanh toán có thể thanh toán các khoản phải thu thuận tiện, dễ dàng, đa kênh, 24/7, được gạch nợ tức thời, tự động. - Giảm thời gian kiểm thử, nghiệm thu dịch vụ: BIDV đã tích hợp sẵn dịch vụ trên nền tảng của HENO, KHDN đăng ký với HENO và BIDV là có thể sử dụng ngay, giảm thời gian tích hợp giữa BIDV và KHDN.
Lợi ích cho BIDV	<ul style="list-style-type: none"> - Mở rộng dịch vụ số hóa cho tập khách hàng chung giữa BIDV và HENO. - Được HENO giới thiệu khách hàng sử dụng các sản phẩm do HENO phân phối để thu hút, tiếp thị khách hàng sử dụng dịch vụ BIDV.
Tài liệu truyền thông	Chi nhánh khai thác tài liệu tiếp thị dịch vụ tại địa chỉ: ftp://ftpm.bidvbank.bidv.com/FTPData/HoiSoChinh/BANCSSPB/B/Gui/ChiendichSME2024/DOI%20TAC%20NEN%20TANG/CTY%20NEN%20TANG%20DA%20TRIEN%20KHAI/
II. Quy trình phối hợp đối tác triển khai dịch vụ cho khách hàng	
Phân giao chi nhánh	<ul style="list-style-type: none"> - Chi nhánh đầu mối phát triển quan hệ và hợp tác với HENO: Chi nhánh Sở giao dịch 1 - Chi nhánh đầu mối được phân giao tiếp thị, quản lý khách hàng do HENO giới thiệu: <ul style="list-style-type: none"> + Đối với KHDN mới: <ul style="list-style-type: none"> • Nếu khách hàng chỉ định chi nhánh đầu mối phục vụ: Sẽ phân giao về chi nhánh theo đề xuất của khách hàng.

	<ul style="list-style-type: none"> • Nếu khách hàng không chỉ định chi nhánh đầu mối: Ưu tiên phân giao về chi nhánh Sở giao dịch 1 đầu mối tiếp thị, quản lý khách hàng hoặc sẽ do TSC phân giao trên cơ sở đánh giá thế mạnh của các chi nhánh tại địa bàn. + Đối với KHDN hiện hữu nhưng chưa sử dụng dịch vụ thu hộ định danh: <ul style="list-style-type: none"> • Nếu khách hàng chỉ định chi nhánh đầu mối phục vụ: Phân giao theo đề xuất của khách hàng. • Nếu khách hàng không chỉ định chi nhánh phục vụ: Phân giao về các chi nhánh đang được TSC phân giao đầu mối quản lý khách hàng hoặc trường hợp TSC chưa phân giao CN đầu mối sẽ theo phân giao trên cơ sở đánh giá thế mạnh của các chi nhánh tại địa bàn. - Quy trình thực hiện: Ban CSSPBB đầu mối tiếp nhận thông tin từ HENO về nhu cầu sử dụng dịch vụ BIDV trên hệ thống của khách hàng, Ban CSSPBB sẽ chủ động điều phối theo nguyên tắc nêu trên. Trường hợp cần TSC phân giao chi nhánh đầu mối, Ban CSSPBB sẽ thông tin đến các Ban KHDN/KHDNNN để phân giao.
<p>Quy trình phối hợp cung cấp dịch vụ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Đăng ký triển khai dịch vụ: Chi nhánh sử dụng biểu mẫu Mẫu 02-2/TKĐD Giấy Đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ Thu hộ qua tài khoản định danh để ký kết với KHDN, đính kèm ủy quyền cho HENO thiết lập và vận hành kết nối điện tử với BIDV và gửi TSC (qua các Ban KHDN/KHDNNN), cc Ban CSSPBB theo đầu mối <i>Phụ lục 1 đính kèm</i>. - Cài đặt dịch vụ <ul style="list-style-type: none"> + Dịch vụ thu hộ qua tài khoản định danh trên nền tảng do HENO cung cấp là dịch vụ đã được thiết kế theo yêu cầu kỹ thuật, nghiệp vụ đã thống nhất giữa BIDV và HENO, do đó công tác kiểm thử và nghiệm thu dịch vụ giữa BIDV và khách hàng là không bắt buộc. + Trường hợp cần tổ chức kiểm thử dịch vụ hoặc điều chỉnh dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng, chi nhánh phối hợp, thông tin đến các Ban Khách hàng tại TSC để được hỗ trợ triển khai. - Triển khai chính thức dịch vụ <ul style="list-style-type: none"> + Các Ban KHDN/KHDNNN ban hành công văn triển khai dịch vụ cho từng khách hàng cụ thể. + Ban CSSPBB cung cấp cho HENO các thông tin về Mã dịch vụ (service ID), mã đầu TKĐD để đối tác khai báo, kết nối tương ứng với từng khách hàng. + Chi nhánh thực hiện tác nghiệp và triển khai cung cấp dịch vụ cho khách hàng theo hướng dẫn tại văn bản này và các hướng

	<p>dẫn sản phẩm hiện hành liên quan của BIDV trong từng thời kỳ, hiện nay là: Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ TTHĐOL phục vụ triển khai chính thức Core Profile theo Công văn số 13765/BIDV-SPBL ngày 29/08/2023.</p>
Thời gian triển khai	Từ ngày 06/08/2024
Tổ chức thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> - Ban CSSPBB: <ul style="list-style-type: none"> + Đầu mối ký kết hợp đồng hợp tác với HENO, chịu trách nhiệm quản lý chất lượng dịch vụ, nghiên cứu, triển khai tích hợp các dịch vụ ngân hàng trên nền tảng HENO. + Đầu mối truyền thông dịch vụ trong nội bộ và qua các phương tiện thông tin đại chúng. + Phối hợp với các đơn vị liên quan trong quá trình triển khai sản phẩm và phát triển khách hàng từ đối tác HENO. - Ban KHDN/KHDNNN: <ul style="list-style-type: none"> + Đầu mối hỗ trợ chi nhánh, giải đáp khó khăn vướng mắc trong quá trình tiếp thị, chào bán và triển khai các tính năng sản phẩm dịch vụ và khai thác tối đa hiệu quả nền khách hàng đang sử dụng nền tảng do HENO cung cấp. + Đầu mối tiếp nhận yêu cầu đăng ký triển khai dịch vụ Thu hộ qua tài khoản định danh, phối hợp với các đơn vị liên quan (TTPTNHS/TTCNTT/Chi nhánh) để thực hiện thủ tục triển khai dịch vụ theo quy định. + Đầu mối tổ chức kiểm thử nghiệm thu với khách hàng (nếu khách hàng có nhu cầu kiểm thử). + Ban hành văn bản hướng dẫn triển khai đối với từng khách hàng cụ thể. - Trung tâm phát triển ngân hàng số: <ul style="list-style-type: none"> + Đầu mối xây dựng, nâng cấp, bảo trì chương trình phần mềm nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu kết nối của khách hàng và nhu cầu mở rộng dịch vụ trên nền tảng HENO. + Hỗ trợ khai báo các thông tin dịch vụ trên chương trình liên quan theo chức năng nhiệm vụ. + Phối hợp với TTCNTT và Ban quản lý khách hàng xử lý vướng mắc của các chi nhánh trong quá trình triển khai dịch vụ về mặt kỹ thuật. - Trung tâm Công nghệ thông tin: <ul style="list-style-type: none"> + Phối hợp TTPTNHS trong xây dựng, nâng cấp, bảo trì các chương trình phần mềm có liên quan nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng liên quan đến dịch vụ. + Hỗ trợ khai báo các thông tin dịch vụ trên chương trình liên

	<p>quan theo chức năng nhiệm vụ.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Hỗ trợ vận hành dịch vụ, kịp thời xử lý sự cố kỹ thuật (nếu có), đảm bảo kết nối dữ liệu được vận hành thông suốt, an toàn, bảo mật. <p>- Chi nhánh:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nghiên cứu văn bản hướng dẫn, phổ biến, truyền thông nội bộ đảm bảo cán bộ khách hàng nắm được dịch vụ, lợi ích dịch vụ của khách hàng khi tích hợp hai hệ thống. + Phối hợp kịp thời với HENO, TSC trong công tác ký kết hợp đồng, triển khai dịch vụ cho khách hàng khi được khách hàng lựa chọn hoặc TSC chỉ định là chi nhánh đầu mối phục vụ khách hàng. + Triển khai cung cấp dịch vụ theo hướng dẫn tại công văn này và các văn bản liên quan, xử lý kịp thời các vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của khách hàng, đảm bảo chất lượng dịch vụ.
--	---

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, chi nhánh liên hệ Trụ sở chính để được hướng dẫn, hỗ trợ kịp thời (theo danh sách tại Phụ lục 1 đính kèm)./.

Nơi nhận (b):

- Như trên;
- TGD Lê Ngọc Lâm (để b/c);
- Các PTGD: Trần Long, Đoàn Việt Nam; Phan Thanh Hải (để b/c);
- Các Ban/ Trung tâm: KHDN, KHDNN, TTPTNHS, TTCNTT (để p/h t/h);
- Lưu Ban CSSPBB, VP.

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC BAN
CHÍNH SÁCH SẢN PHẨM BÁN BUÔN**



Đỗ Thị Thanh Huyền

thaohn@bidv.com.vn HỒ NGUYỄN THỊ HOÀNG

PHỤ LỤC 1 - DANH SÁCH CÁN BỘ HỖ TRỢ TRIỂN KHAI TẠI TSC

STT	Vấn đề hỗ trợ	Đơn vị	Họ tên	Thông tin liên hệ
1	Các lỗi kỹ thuật liên quan Chương trình	TTCNTT	hotrocntt@bidv.com.vn <i>Lưu ý: chi nhánh chụp màn hình và mô tả lỗi cụ thể khi gửi báo lỗi tới email trên</i>	VOIP: 288 800 hotrocntt@bidv.com.vn
2	Hỗ trợ triển khai đối với từng khách hàng cụ thể	Ban KHDN/KHDNNN	1. Ban KHDN - Trần Phương Lâm - Chuyên viên - Nguyễn Hồng Nhung – Chuyên viên 2. Ban KHDNNN - Vũ Thị Lan Hương- Phó Trưởng Phòng - Hoàng Thị Lan Hương - Phó Trưởng Phòng	ĐT: 0913528652; Email: lamtp@bidv.com.vn ĐT: 0913140692; Email: nhungnh7@bidv.com.vn ĐT: 0976993003; Email: huongvtl3@bidv.com.vn ĐT: 0349027626; Email: huonghtl5@bidv.com.vn
3	Hỗ trợ về quy trình hợp tác với HENO	Ban CSSPBB – Nhóm Kênh Phân Phối	- Trương Thị Thùy Linh – Chuyên viên - Phạm Huyền Trang – Phó Trưởng phòng	ĐT: 0941927527 Email: linhttt18@bidv.com.vn ĐT: 0982116325; Email: trangph2@bidv.com.vn