

NG

STT	HẠNG MỤC
I	NGHIỆP VỤ THẺ
1	Nghiệp vụ đặt hàng thẻ từ JDB
2	Toàn bộ quy trình phối hợp nghiệp vụ thẻ
3	Nghiệp vụ hỗ trợ thẻ khách hàng sử dụng
4	Nghiệp vụ xử lý khiếu nại
5	Hướng dẫn bảo mật thông tin người dùng và dữ liệu thẻ
6	Hồ sơ gửi lên hệ thống JDB
II	TỔ CHỨC NHÂN SỰ
1	Tổ chức bộ máy nhân sự
III	HỖ TRỢ KỸ THUẬT
1	Tài liệu kỹ thuật và hướng dẫn sử dụng hệ thống
2	Tài liệu API (nếu tích hợp hệ thống)

NGHIỆP VỤ - TỔ CHỨC VẬN HÀNH PHÁT HÀNH THẺ

NỘI DUNG
<ul style="list-style-type: none">- Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ đặt hàng- Mẫu file form biểu mẫu đặt hàng qui định JDB
Quy trình phối hợp nghiệp vụ thẻ phát hành khách hàng: <ul style="list-style-type: none">- Gửi hồ sơ KYC khách hàng; Xác nhận thông tin khách hàng- Kích hoạt thẻ;- Nạp tiền (Top up);- Set Mã pin;- Cấp lại thẻ;- Mẫu file form biểu mẫu đặt hàng qui định JDB
Hướng dẫn và qui trình phối hợp hỗ trợ thẻ khách hàng đang sử dụng: <ul style="list-style-type: none">- Lỗi/Hỏng thẻ;- Mất thẻ;- Tra cứu giao dịch;-.....
<ul style="list-style-type: none">- Hướng dẫn và qui trình phối hợp xử lý khiếu nại
Các hướng dẫn và qui định bảo mật thông tin người dùng và dữ liệu thẻ của JDB
Qui định dữ liệu và định dạng file gửi lên hệ thống JDB qua SFPT.
JDB có yêu cầu cụ thể về việc phân quyền nghiệp vụ: <ul style="list-style-type: none">- Yêu cầu tổ chức và phân quyền các bộ phận thực hiện;- Yêu cầu về người phụ trách bảo mật thông tin khách hàng/thẻ- Quy định về số lượng người có quyền truy cập hệ thống (SFPT, Tài khoản hệ thống) => Hỏi JDB cách tổ chức bộ phận vận hành cung cấp thẻ.
Tài liệu hướng dẫn sử dụng các hệ thống JDB cung cấp (SFPT, Tài khoản hệ thống): <ul style="list-style-type: none">- Hướng dẫn sử dụng hệ thống đặt lệnh phát hành thẻ- Hướng dẫn kiểm tra trạng thái thẻ (phát hành / in / giao / kích hoạt)- Hướng dẫn kiểm tra dữ liệu khách hàng, lịch sử thao tác- Quy trình xử lý lỗi khi upload file, gửi dữ liệu sai
Tài liệu hướng dẫn tích hợp với các hệ thống JDB cho phép kết nối.