

TP. Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 11 năm 2008

Kính gửi: Quý khách hàng tham gia sản phẩm “Đầu tư vàng tại ACB”

Trích yếu: V/v Triển khai giao dịch vàng qua điện thoại

Trước hết Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tham gia sản phẩm “Đầu tư vàng tại ACB” trong thời gian qua.

Nhằm cung cấp thêm phương thức đặt lệnh mới ngoài phương thức đặt lệnh trực tiếp tại các điểm nhận lệnh “Đầu tư vàng tại ACB”, đặt lệnh qua mạng Internet, nay ACB thông báo đến Quý khách hàng việc triển khai phương thức đặt lệnh qua điện thoại như sau:

1. Thời gian nhận lệnh qua điện thoại:

- Ngày triển khai nhận lệnh qua điện thoại: **kể từ ngày 15/11/2008.**
- Thời gian nhận lệnh qua điện thoại là thời gian nhận lệnh của sản phẩm “Đầu tư vàng tại ACB” quy định trong từng thời kỳ.

Hiện nay, thời gian nhận lệnh: từ thứ Hai đến sáng thứ Bảy, không bao gồm ngày nghỉ lễ.

+ Phiên 1: từ 08h00 đến 11h00,

+ Phiên 2: từ 13h00 đến 23h00.

Trường hợp thay đổi thời gian nhận lệnh qua điện thoại, ACB sẽ thực hiện thông báo tại các Điểm nhận lệnh “Đầu tư vàng tại ACB” hoặc trên website www.acb.com.vn.

2. Đăng ký giao dịch vàng qua điện thoại:

2.1 Địa điểm đăng ký: tại Điểm nhận lệnh nơi khách hàng mở tài khoản đầu tư vàng.

2.2 Thủ tục đăng ký:

- Khách hàng có nhu cầu giao dịch vàng qua điện thoại sẽ đọc và ký bản *Thỏa thuận giao dịch vàng qua điện thoại*.
- Nhân viên ACB sẽ thực hiện đăng ký thông tin khách hàng và cung cấp mật khẩu đặt lệnh qua điện thoại cho khách hàng. Khách hàng sử dụng mật khẩu này để đăng nhập lần đầu, sau đó tiến hành đổi mật khẩu theo hướng dẫn của nhân viên tổng đài nhận lệnh qua điện thoại (08) 38 247 247.

Lưu ý: Mỗi khách hàng đăng ký 1 số điện thoại để giao dịch vàng. Số điện thoại đăng ký có thể là điện thoại bàn hoặc điện thoại di động. Nếu khách hàng đăng ký số điện thoại bàn, vui lòng ghi rõ mã vùng (ví dụ: TP. HCM – 08 38xxxxxx, Long An – 072 22xxxxx).

3. Thực hiện giao dịch vàng qua điện thoại:

Sau khi hoàn tất thủ tục đăng ký giao dịch vàng qua điện thoại, khách hàng thực hiện giao dịch bằng cách gọi điện thoại đến số **(08) 38 247 247** và làm theo hướng dẫn của nhân viên tổng đài.

Lưu ý:

- Khách hàng chỉ hủy lệnh mua/bán vàng qua điện thoại đối với các lệnh đã mua/bán qua điện thoại, không hủy lệnh mua/bán qua điện thoại đối với các lệnh mua/bán trực tiếp tại các điểm nhận lệnh của ACB.
- Lệnh mua/bán qua điện thoại có thể thực hiện hủy qua điện thoại hoặc hủy trực tiếp tại các điểm nhận lệnh của ACB.

4. Xác nhận giao dịch vàng qua điện thoại:

- Sau khi thực hiện giao dịch vàng qua điện thoại, khách hàng có trách nhiệm tự mình đối chiếu, theo dõi và kiểm tra các giao dịch vàng qua điện thoại đã thực hiện thông qua việc truy vấn tài khoản giao dịch trên Internet hoặc tại các Điểm nhận lệnh.
- Trong thời hạn **1 ngày làm việc KHÔNG bao gồm ngày khách hàng thực hiện giao dịch qua điện thoại**, khách hàng có trách nhiệm xác nhận giao dịch tại nơi khách hàng mở tài khoản giao dịch. Trường hợp khách hàng không ký xác nhận trong khoảng thời gian quy định trên thì hệ thống tự động chuyển sang chế độ từ chối nhận lệnh qua điện thoại, khách hàng sẽ không tiếp tục thực hiện được giao dịch vàng qua điện thoại cho đến khi ký xác nhận.
- Khách hàng sẽ được thực hiện giao dịch qua điện thoại lại sau khi ký đầy đủ chứng từ giao dịch qua điện thoại. Tuy nhiên, nếu trong vòng **3 ngày làm việc KHÔNG bao gồm ngày khách hàng thực hiện giao dịch qua điện thoại**, Quý khách hàng không đến ACB ký Phiếu xác nhận giao dịch thì ACB sẽ đơn phương chấm dứt *Thỏa thuận giao dịch qua điện thoại với khách hàng*.
- Việc đối chiếu các giao dịch đã thực hiện không làm thay đổi giá trị các giao dịch qua điện thoại mà khách hàng đã thực hiện.

Mọi ý kiến thắc mắc, Quý khách hàng vui lòng liên hệ nhân viên dịch vụ khách hàng tại các Điểm nhận lệnh Đầu tư vàng tại ACB hoặc gọi điện đến tổng đài (08) 38 247 247 để được hướng dẫn.

Một lần nữa, ACB chân thành cảm ơn Quý khách hàng đã tham gia sản phẩm “Đầu tư vàng tại ACB” và rất mong nhận được các đóng góp ý kiến về sản phẩm, dịch vụ, hệ thống phần mềm giao dịch,...liên quan đến sản phẩm “Đầu tư vàng tại ACB”.

Trân trọng kính chào.


Nguyễn Đức Hải Hàn
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC