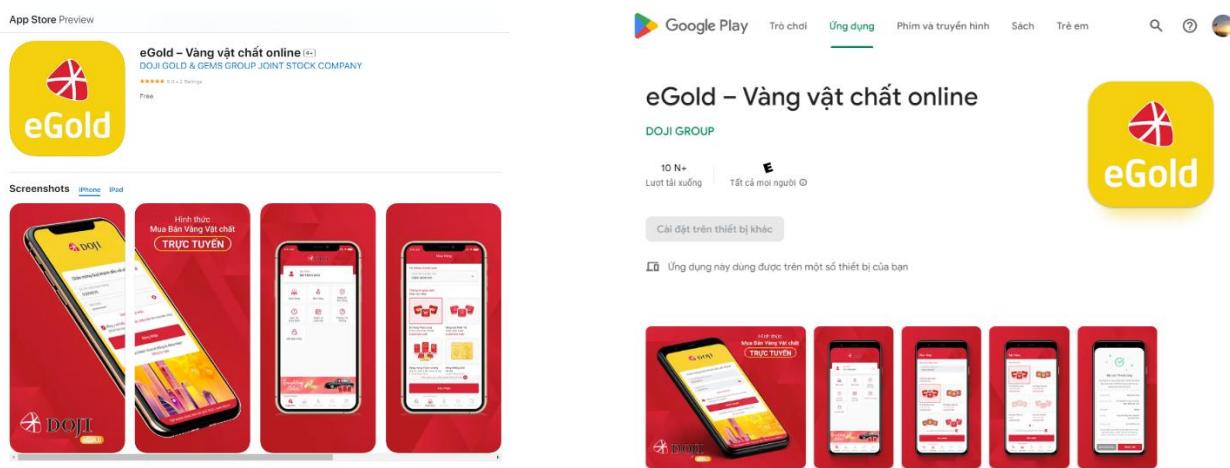


# CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG

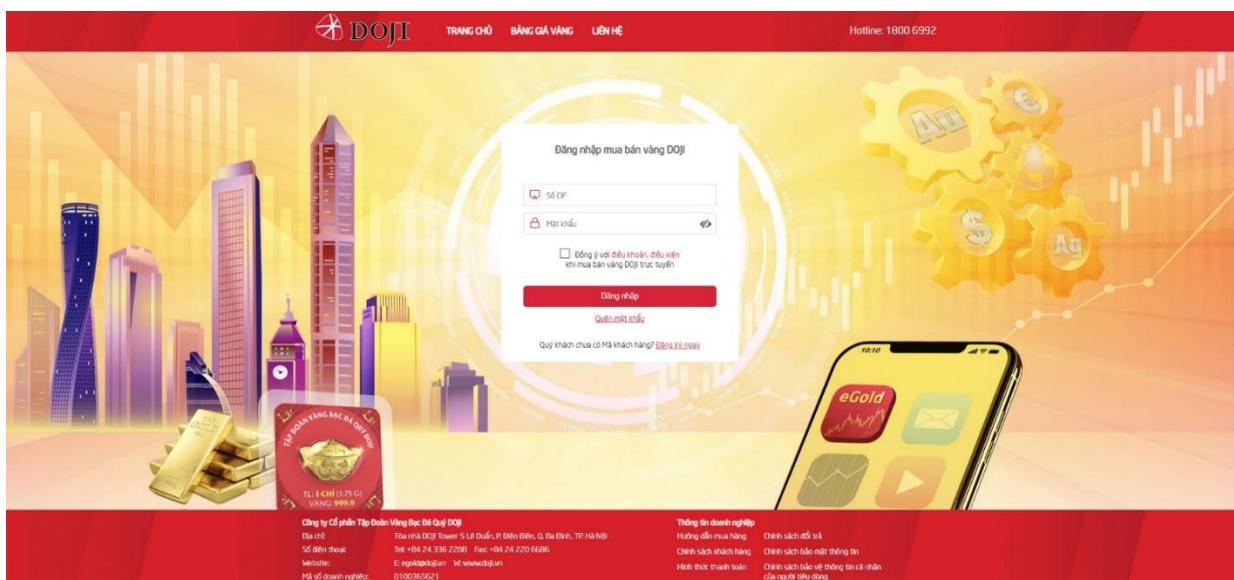
## 1. KH đăng ký thành viên eGold

- **Bước 1:** KH Đăng nhập vào đường link: <https://egold.doji.vn> để vào web eGold hoặc tải ứng dụng eGold trên App Store (thiết bị iOS) hoặc Google Play (thiết bị Android)

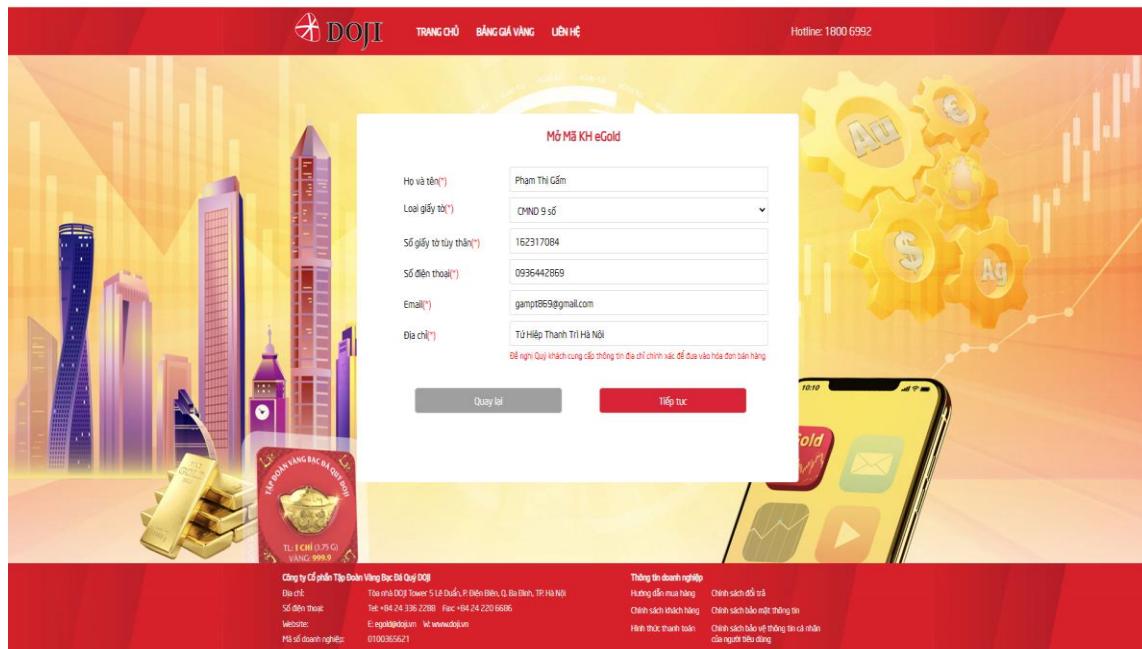


- **Bước 2:**

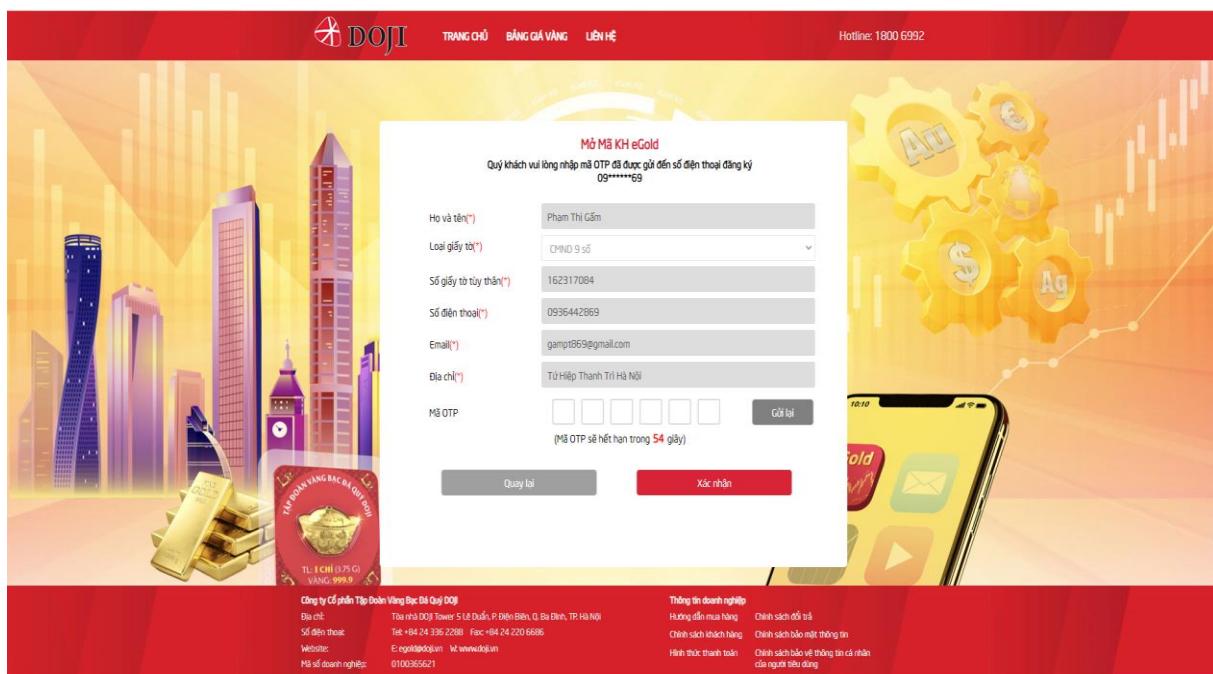
- KH đã có TK mã Khách hàng eGold:
  - + Nhập mã KH (số CIF – 8 số) đăng nhập tài khoản eBank hoặc mã Dxxxxxxx, mật khẩu
  - + Chọn ô “Đồng ý với điều khoản, điều kiện khi mua bán vàng DOJI trực tuyến => Nhấn **Đăng nhập**
- KH quên mật khẩu vào phần Quên mật khẩu để cấp lại mật khẩu mới
- KH chưa có TK giao dịch vàng trực tuyến eGold: Nhấn **Đăng ký ngay**



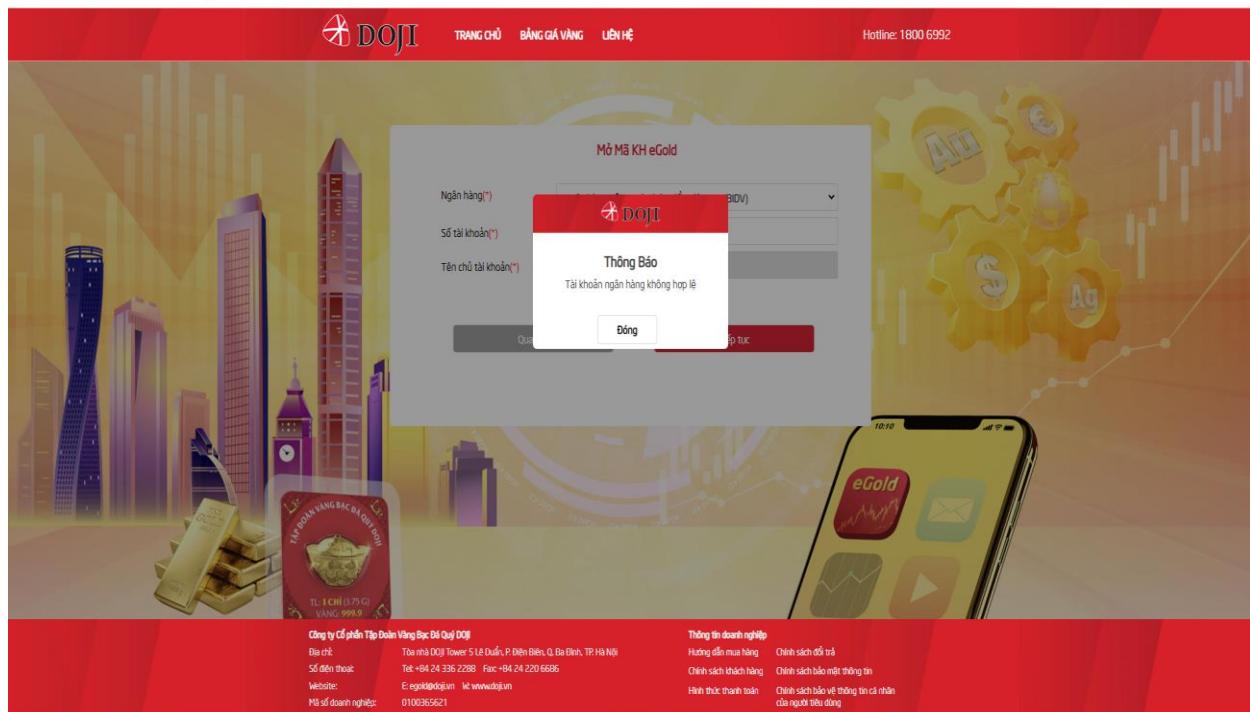
- **Bước 3:** Sau khi KH lựa chọn mở mã KH bằng thông tin cá nhân, KH cung cấp đầy đủ các thông tin hệ thống yêu cầu và xác nhận “Tiếp tục”:



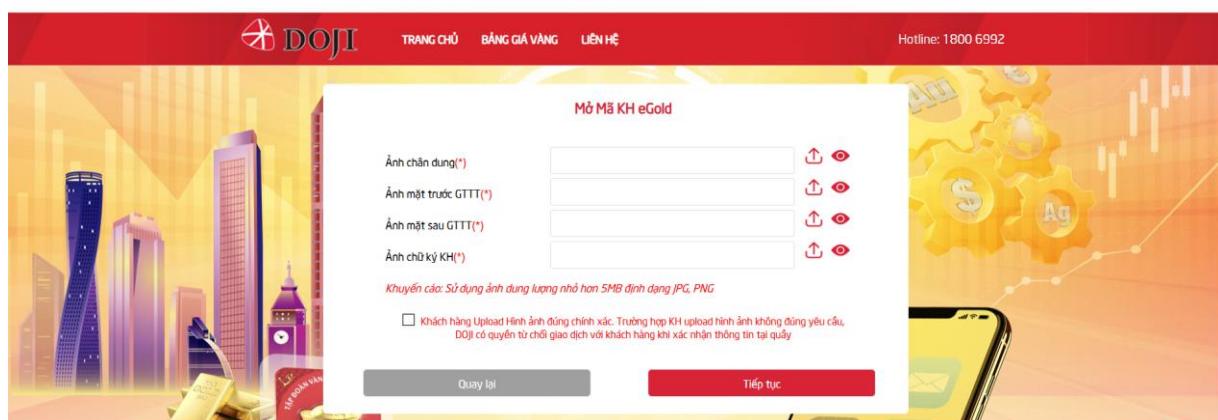
- Bước 4: Xác nhận thông tin cá nhân:** Sau khi xác nhận tại Bước 1, KH nhập mã OTP đã được hệ thống eGold gửi vào số điện thoại KH đã đăng ký:



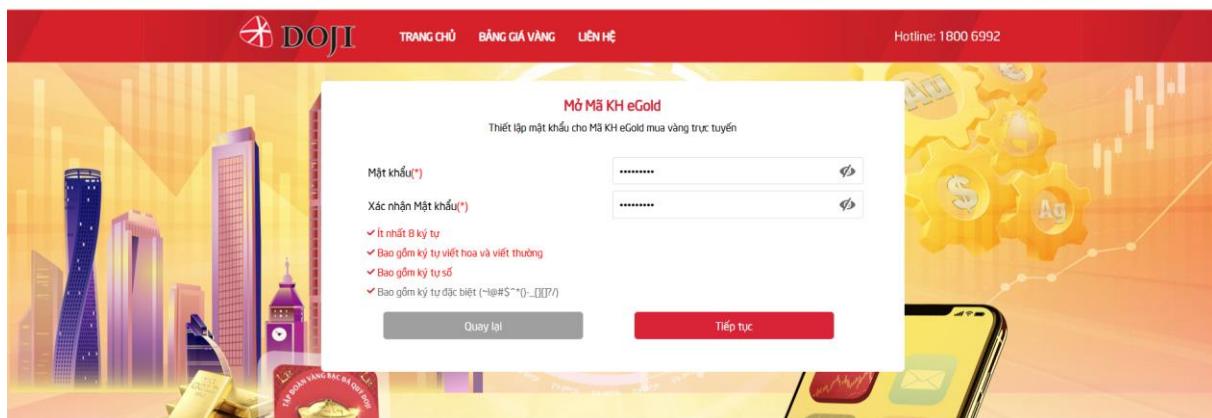
- Bước 5: Khai báo thông tin Ngân hàng nhận tiền khi thực hiện bán vàng (Hệ thống eGold sẽ kiểm tra với Napas về tính hợp lệ của Tài khoản) và xác nhận “Tiếp tục”. Trong trường hợp KH điền sai thông tin=> Hệ thống sẽ thông báo:**



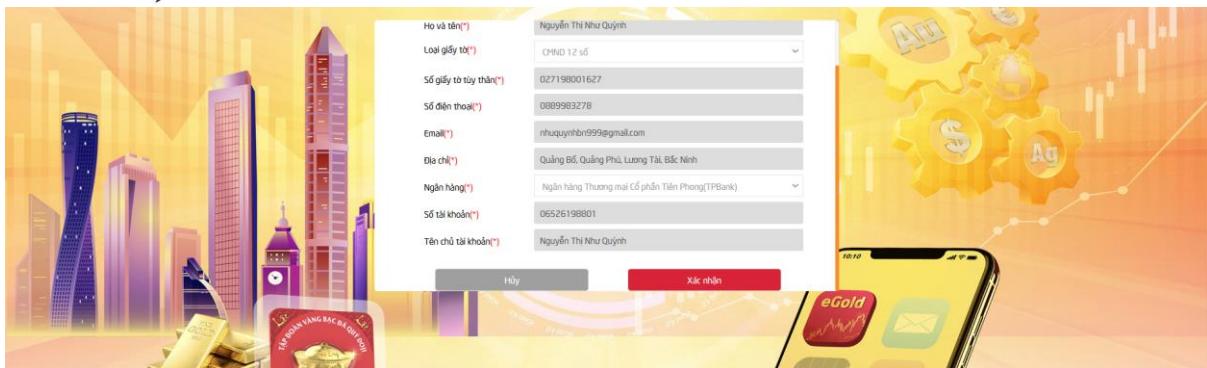
- Bước 6: Khai báo thông tin hình ảnh CCCD/chân dung/ chữ ký:** KH khai báo các thông tin hình ảnh theo yêu cầu của hệ thống và chọn “Tiếp tục”



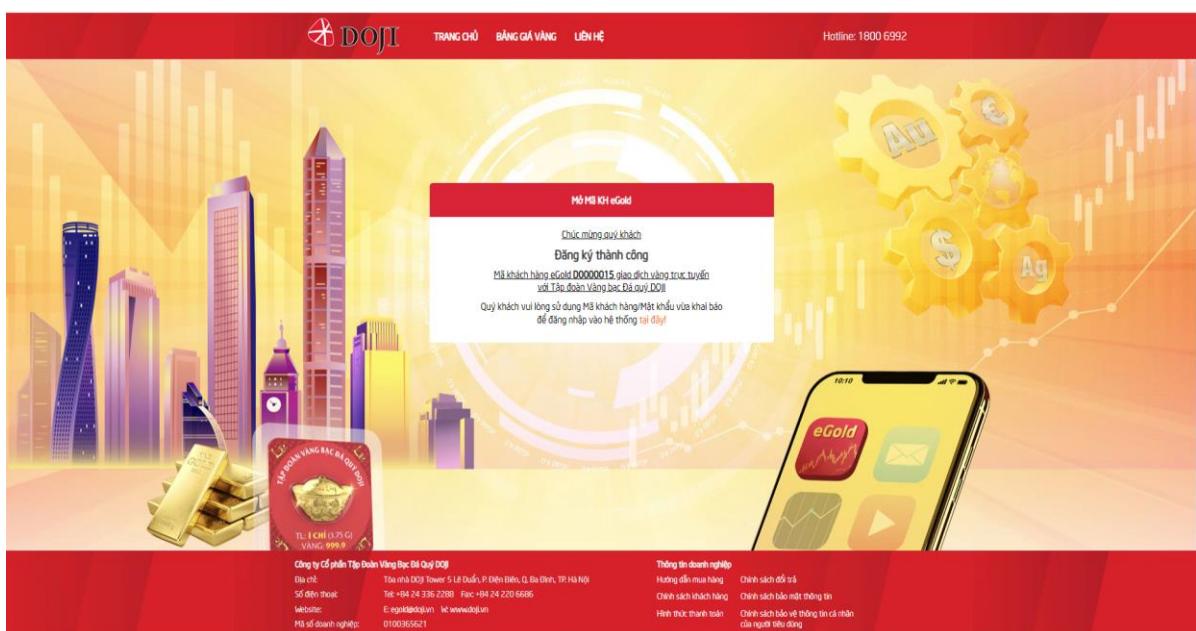
- Bước 7: Thiết lập mật khẩu:** KH thiết lập mật khẩu (ít nhất 6 ký tự bao gồm ký tự viết hoa, viết thường và ký tự số, không có ký tự đặc biệt) và nhấn Tiếp tục:



- Bước 8: Xác nhận thông tin:** KH kiểm tra lại toàn bộ thông tin đã cung cấp để đăng ký mã khách và nhấn Xác nhận:

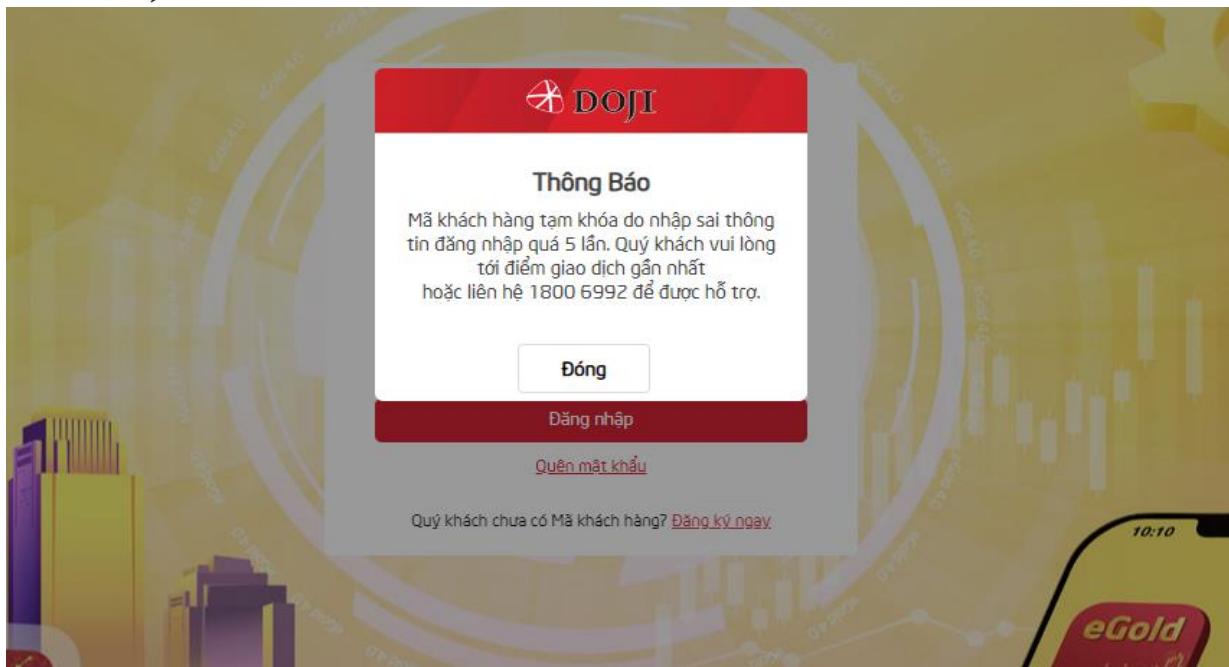


- Bước 9:** KH chọn chức năng **Tại đây** để hoàn tất việc đăng ký thành viên Egold:



## 2. KH đăng nhập Mã khách hàng

- Bước 1:** KH đăng nhập vào đường link: <https://egold.doji.vn>.
- Bước 2:**
  - KH nhập số CIF hoặc mã KH đã được gửi vào số điện thoại đăng ký của KH và mật khẩu Egold.
  - Chọn ô “Đồng ý với điều khoản, điều kiện khi mua bán vàng DOJI trực tuyến”, chọn **Đăng nhập** để chuyển màn hình giao dịch.
  - Lưu ý:** Nếu KH nhập sai mật khẩu quá 5 lần, hệ thống sẽ khóa mã Khách hàng hoặc mã Khách hàng ở trạng thái deactive. Để mở lại mã Khách hàng, KH đến các TT/CH của DOJI gặp các Tư vấn viên hoặc gọi số **18006992** để được hỗ trợ.



- Trường hợp KH quên mật khẩu, cần cấp lại mật khẩu đăng nhập, chọn **Quên mật khẩu**; hệ thống chuyển sang màn hình **Cấp lại mật khẩu**.



- KH xác nhận loại giấy tờ: Chứng minh nhân dân 9 hoặc 12 số/ Căn cước công dân 12 số:



**Cấp lại mật khẩu**

Nhập số CMND/CCCD/Hộ chiếu

Loại giấy tờ

Loại giấy tờ

CMND 9/12 Số

CCCD 12 Số

Hộ chiếu

Tiếp tục

[← Trở về trang trước](#)

- KH nhập và xác nhận số giấy tờ tương ứng:

**Cấp lại mật khẩu**

Nhập số CMND/CCCD/Hộ chiếu

CMND 9/12 Số

Tiếp tục

[← Trở về trang trước](#)

- KH nhập và xác nhận địa chỉ email đã đăng ký với TPBank khi mở mã khách hàng. Hệ thống gửi mật khẩu mới về email của KH:



## Cấp lại mật khẩu

Nhập địa chỉ email

Quý khách vui lòng nhập địa chỉ email đã đăng ký với TPBank.

00000142@test.com.vn

Tiếp tục

← Trở về trang trước

- KH nhập mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới. Hệ thống gửi mã OTP về số điện thoại KH đã đăng ký sử dụng dịch vụ:

## Cấp lại mật khẩu

Nhập mật khẩu mới

123456Ab



Nhập lại mật khẩu mới

123456Ab



- ✓ Ít nhất 6 ký tự
- ✓ Bao gồm ký tự viết hoa và viết thường
- ✓ Bao gồm ký tự số

Cập nhật

← Trở về trang trước

- KH xác thực mã OTP:

### Cấp lại mật khẩu

Quý khách vui lòng kiểm tra mã OTP trong tin nhắn.  
Lưu ý không tiết lộ mã OTP cho bất kỳ ai.

Quý khách vui lòng nhập mã OTP

4	9	2	0	1	5
---	---	---	---	---	---

Không nhận được mã? [Gửi lại OTP](#)

[Xác thực](#)

Thời gian xác nhận giao dịch còn lại

49

[← Trở về trang trước](#)



### Thành công

Quý khách vừa thực hiện xin cấp lại mật khẩu giao dịch tại  
hệ thống DOJI GOLD thành công.

Vui lòng không tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ ai

[← Quay về trang login](#)

- Lưu ý:

- + Trường hợp không nhận được mã OTP, KH chọn Gửi lại OTP;
- + Hệ thống có công cụ đếm ngược, nếu hết thời gian nhập mã OTP KH chưa nhập đúng mã được gửi, hệ thống sẽ quay trở về màn hình đăng nhập ban đầu.
- Hệ thống quay trở về màn hình đăng nhập ban đầu.

## 3. Các chức năng trong màn hình giao dịch của KH

### 3.1. Chức năng mua vàng

- **Bước 1:** Chọn tài khoản ngân hàng dùng thanh toán mua vàng
- **Bước 2:** Chọn loại vàng cần mua


**Hưng Thịnh Vượng**

(0.5 chỉ, 1 chỉ, 2 chỉ, 5 chỉ, 10 chỉ)

**11,250,000 VNĐ/Chỉ**

- Bước 3:** Nhập số lượng vàng cần mua, chọn Xác nhận., hệ thống chuyển sang màn hình QR code để thực hiện thanh toán mua vàng.

Lưu ý:

- Vàng Hưng Thịnh Vượng: đơn vị 0.5 chỉ và bội số của 0.5 chỉ;*
- Các loại vàng Kim Giáp và các loại tương đương: đơn vị 1 chỉ và bội số của 1 chỉ;*

**Bước 4: Quét mã QR code để thanh toán**

- Khách hàng đăng nhập App Ngân hàng để thanh toán bằng mã QR code trong thời gian quy định của hệ thống



Xin chào  
NGUYEN NHAT MINH

**MUA VÀNG**

QR code chuyển tiền

**Trang chủ**

- Mua vàng
- Bán vàng
- Đăng ký rút vàng
- Lịch sử giao dịch
- Quản lý lịch hẹn
- Thông tin chung
- Đổi mật khẩu
- Thoát

Ngân hàng: TPBank

Chủ tài khoản: CTCP TD VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ DOJII

Số tài khoản: 68222268999

Nội dung chuyển tiền: D120519F5Y1FNGUYENNTHMINH

Số tiền: 5,455,000 VNĐ

Vui lòng xác thực giao dịch và quét QR code chuyển tiền này khi thực hiện chuyển tiền.

Quý khách cần hoàn thành chuyển tiền trong thời gian 2 phút.

Lưu ý: Nếu quý khách không thực hiện chuyển tiền qua QRcode thì vui lòng copy đúng nội dung giao dịch khi thực hiện chuyển khoản.

Danh sách các Ngân hàng cho Thanh toán qua QRcode tại đây.

Thời gian xác nhận giao dịch còn lại: 115

Quay lại

- Hệ thống chuyển lại giao diện thông báo xác thực mua vàng thành công của DOJII, đồng thời gửi tin nhắn SMS thông báo thay đổi số dư kho vàng giữ hộ của KH.

Xin chào  
NGUYEN NHAT MINH

**MUA VÀNG**

Hotline: 1800 6992

Trang chủ

- Mua vàng
- Bán vàng
- Đăng ký rút vàng
- Lịch sử giao dịch
- Quản lý lịch hẹn
- Thông tin chung
- Đổi mật khẩu
- Thoát

**Mua vàng thành công**

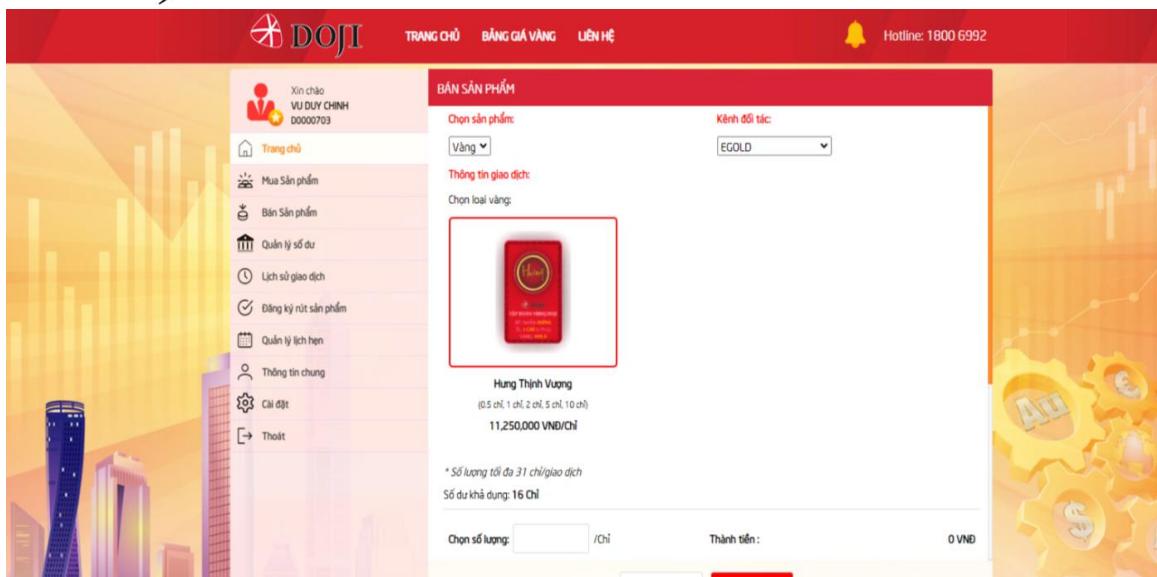
Xin cảm ơn Quý khách!

Loại giao dịch	Mua vàng
Mã giao dịch	2129910000951808
Thời gian thực hiện	26/10/2021 15:22:28
Loại vàng	Hưng Thịnh Vàng
Giá vàng	5,212,000 VNĐ
Số lượng	0.5
Thanh toán	2,606,000 VNĐ
Tài khoản thanh toán	0305 4833 501

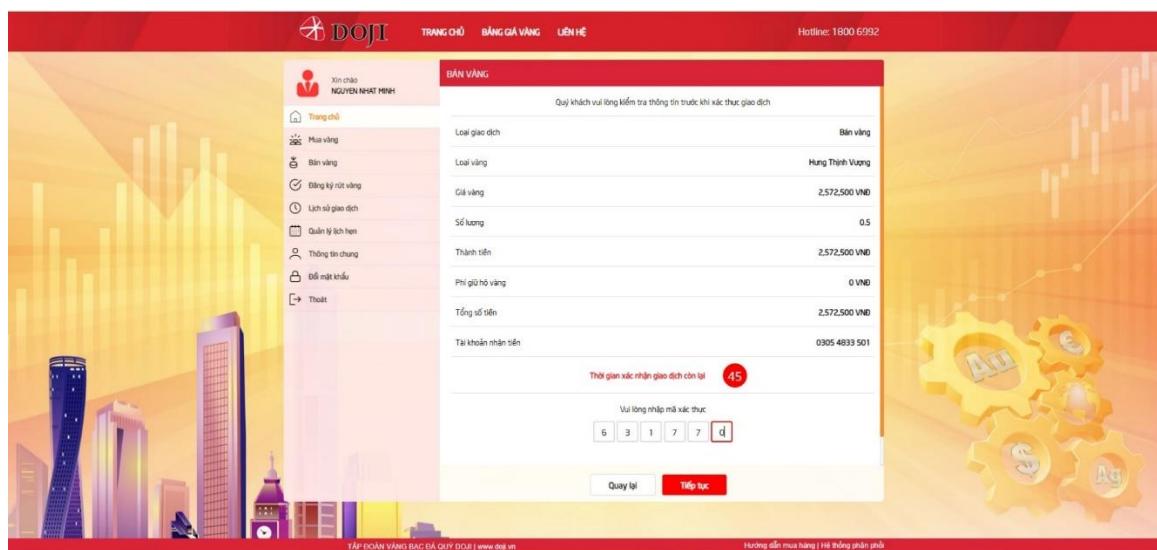
Giao dịch khác Trang chủ

### 3.2. Chức năng bán vàng

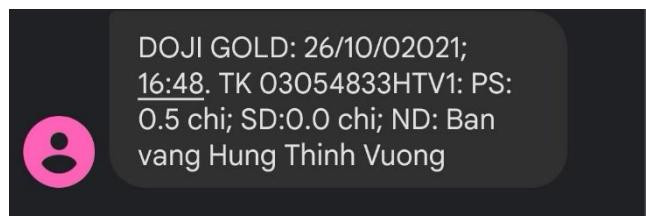
- Bước 1:** Chọn lại vàng cần bán.
- Bước 2:** Nhập số lượng vàng cần bán.
- Bước 3:** Chọn tài khoản ngân hàng nhận tiền bán vàng, chọn Tiếp tục, hệ thống chuyển màn hình xác thực bán vàng.

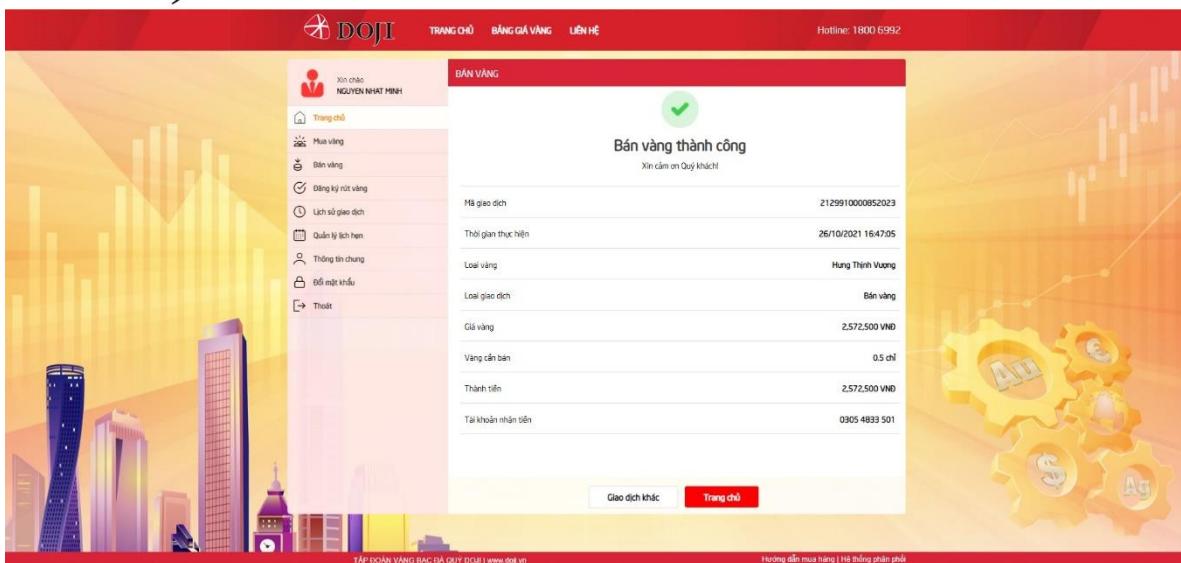


- **Bước 4:** Nhập mã xác thực từ hệ thống Egold gửi qua SMS, chọn Tiếp tục.



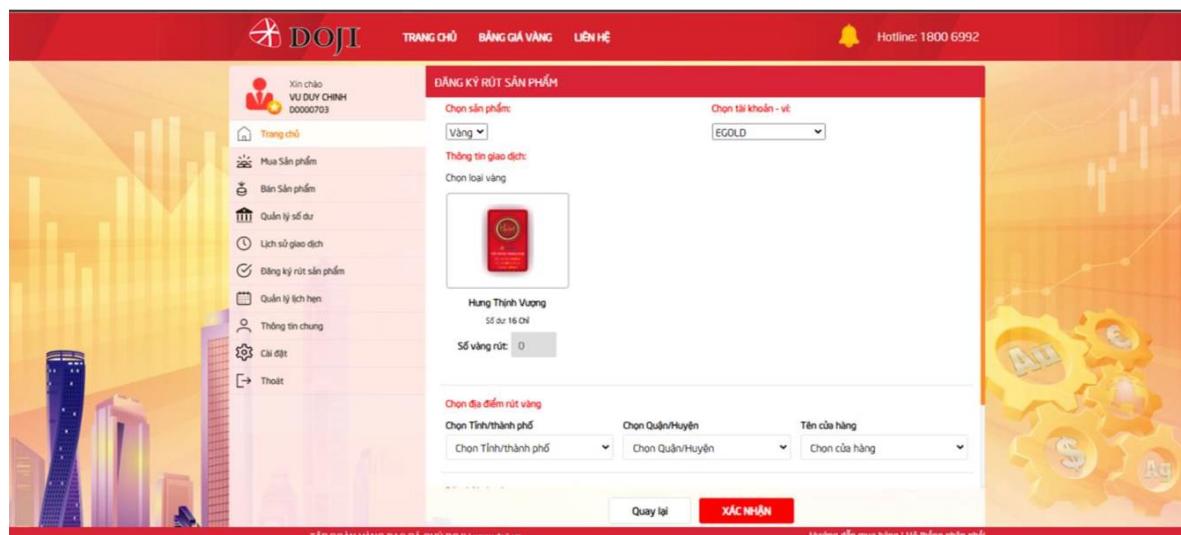
- **Bước 5:** Hệ thống xác thực bán vàng thành công đồng thời gửi tin nhắn thông báo thay đổi số dư Kho vàng giữ hộ của KH.





### 7.3. *Chức năng đăng ký rút vàng*

- Bước 1:** Chọn loại vàng, số lượng vàng muốn rút.
- Bước 2:** Chọn địa điểm rút vàng (Tỉnh/thành phố; Quận/huyện; Cửa hàng).
- Bước 3:** Chọn ngày, giờ thực hiện rút, chọn **Xác nhận**.



- Bước 4:**

- Hệ thống chuyển màn hình Thông tin giao dịch, KH kiểm tra thông tin, chọn **Tiếp tục**.

TRANG CHỦ   BẢNG GIÁ VÀNG   LIÊN HỆ   Hotline: 1800 6992

Xin chào  
NGUYỄN NHẤT MINH

Trang chủ

- Mua vàng
- Bán vàng
- Đăng ký rút vàng
- Lịch sử giao dịch
- Quản lý lịch hẹn
- Thông tin chung
- Đổi mật khẩu
- Thoát

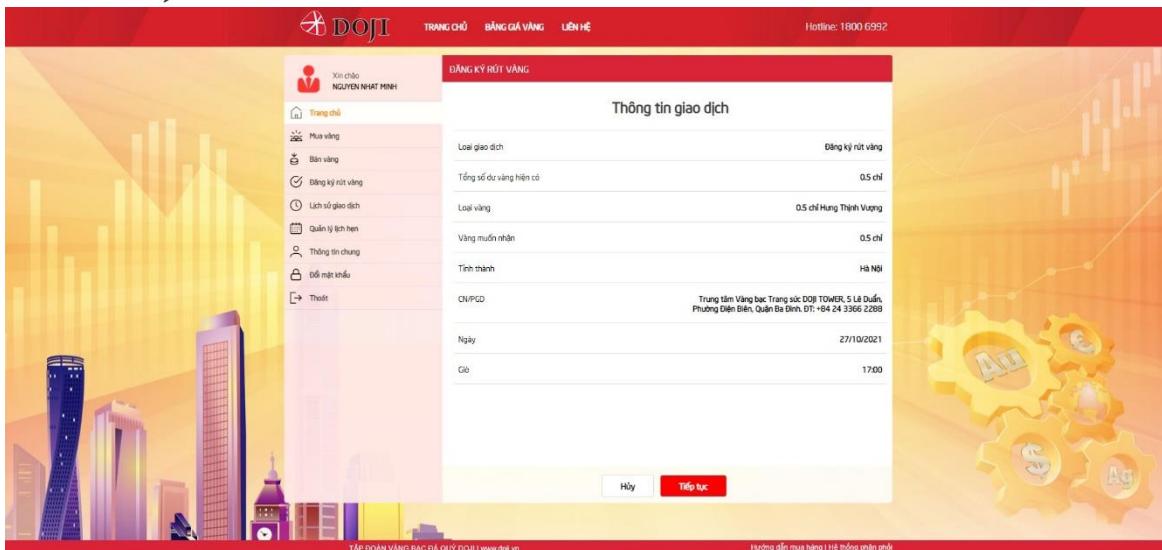
DĂNG KÝ RÚT VÀNG

Thông tin giao dịch

Loại giao dịch	Đăng ký rút vàng
Tổng số dư vàng hiện có	0.5 chỉ
Loại vàng	0.5 chỉ <b>Hưng Thịnh Vàng</b>
Vàng muốn nhận	0.5 chỉ
Tỉnh thành	Hà Nội
Chi nhánh/phòng giao dịch	Trung tâm Vàng bạc Trang sức DOJI TOWER, 5 Lê Duẩn, Phường Điện Biên, Quận Ba Đình, TP: +84 24 3366 2288
Ngày	27/10/2021
Giờ	17:00

Hủy   Tiếp tục

TẬP ĐOÀN VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ DOJI | www.doji.vn   Hướng dẫn mua hàng | Hệ thống phân phối



- Hệ thống thông báo Đặt lịch thành công.

TRANG CHỦ   BẢNG GIÁ VÀNG   LIÊN HỆ   Hotline: 1800 6992

Xin chào  
NGUYỄN NHẤT MINH

Trang chủ

- Mua vàng
- Bán vàng
- Đăng ký rút vàng
- Lịch sử giao dịch
- Quản lý lịch hẹn
- Thông tin chung
- Đổi mật khẩu
- Thoát

DĂNG KÝ RÚT VÀNG

Đặt lịch thành công

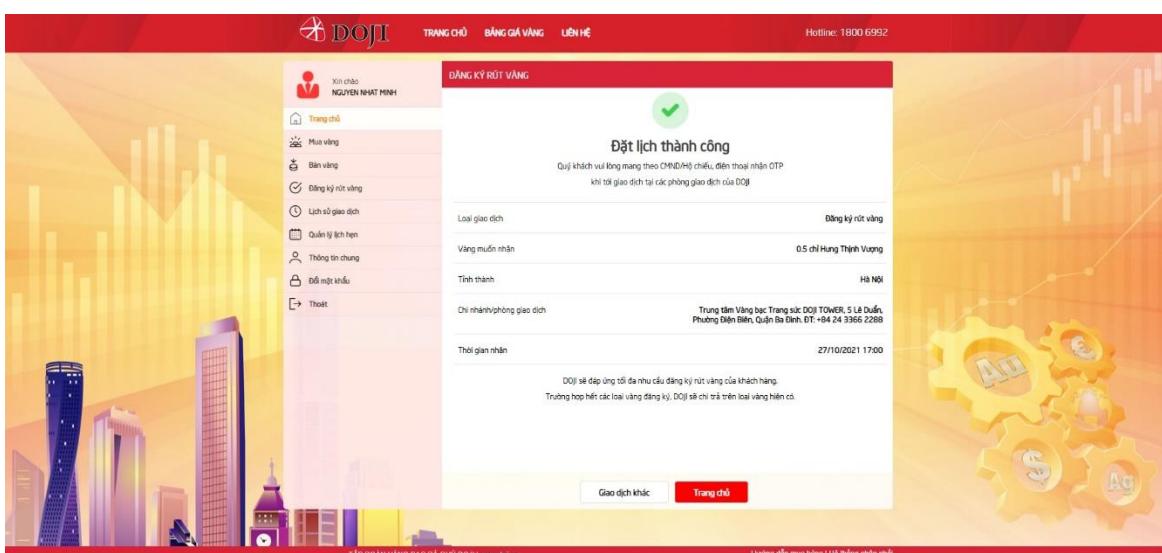
Quý khách vui lòng mang theo CMND/Hộ chiếu, điện thoại nhận OTP  
khi tới giao dịch tại các phòng giao dịch của DOJ

Loại giao dịch	Đăng ký rút vàng
Vàng muốn nhận	0.5 chỉ <b>Hưng Thịnh Vàng</b>
Tỉnh thành	Hà Nội
Chi nhánh/phòng giao dịch	Trung tâm Vàng bạc Trang sức DOJI TOWER, 5 Lê Duẩn, Phường Điện Biên, Quận Ba Đình, TP: +84 24 3366 2288
Thời gian nhận	27/10/2021 17:00

DOJI sẽ đáp ứng tối đa nhu cầu đăng ký rút vàng của Khách hàng.  
Trường hợp hết các loại vàng đang ký, DOJI sẽ chỉ trả trên loại vàng hiện có.

Giao dịch khác   Trang chủ

TẬP ĐOÀN VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ DOJI | www.doji.vn   Hướng dẫn mua hàng | Hệ thống phân phối



- Lưu ý: Trường hợp một trong các loại vàng bị ẩn/ đóng trên chức năng Mua vàng/ Bán vàng: Khách hàng đến TT/CH/CN gấp các Tư vấn viên hoặc gọi số **18009692** để được hỗ trợ.

### 3.4. Chức năng quản lý lịch hẹn

- Hệ thống hiển thị các lịch hẹn rút vàng đã đăng ký.



DOJI

TRANG CHỦ BẢNG GIÁ VÀNG LIÊN HỆ Hotline: 1800 6992

Xin chào  
NGUYỄN NHẤT MINH

Trang chủ Mua vàng Bán vàng Đăng ký rút vàng Lịch giao dịch Quản lý lịch hẹn Thông tin chung Đổi mật khẩu Thoát

Tìm kiếm lịch hẹn

QUẢN LÝ LỊCH HẸN

Lịch hẹn	Loại vàng	Số lượng	Thời gian	Hủy lịch hẹn
Rút vàng	Hưng Thành Vương	0.5	27/10/2021 17:00	X

1-1 của 1 1

Au Ag

TẬP ĐOÀN VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ DOJ | www.doji.vn Hướng dẫn mua hàng | Hệ thống phân phối

- Để hủy lịch hẹn, KH chọn lịch hẹn muốn hủy, chọn **Đồng ý**.

TRANG CHỦ BẢNG GIÁ VÀNG LIÊN HỆ Hotline: 1800 6992

Xin chào  
NGUYỄN NHẤT MINH

Trang chủ Mua vàng Bán vàng Đăng ký rút vàng Lịch giao dịch Quản lý lịch hẹn Thông tin chung Đổi mật khẩu Thoát

Tìm kiếm lịch hẹn

QUẢN LÝ LỊCH HẸN

Lịch hẹn	Loại vàng	Số lượng	Thời gian	Hủy lịch hẹn
Rút vàng	Hưng Thành Vương	0.5	27/10/2021 17:00	X

Thông Báo

Quý khách có muốn hủy lịch hẹn này không?

Không Đồng ý

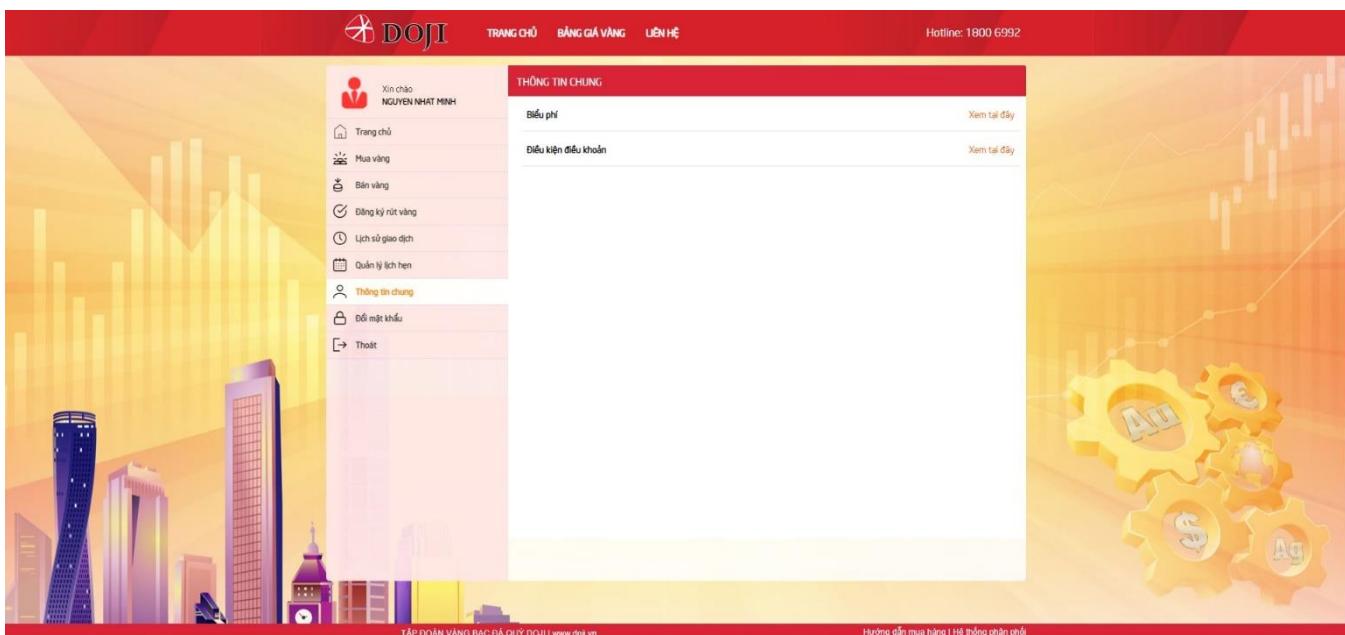
1-1 của 1 1

Au Ag

TẬP ĐOÀN VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ DOJ | www.doji.vn Hướng dẫn mua hàng | Hệ thống phân phối

### 3.5. *Chức năng tra cứu thông tin chung*

- KH có thể xem các thông tin liên quan đến Biểu phí, Điều khoản điều kiện, ...
- Chọn **Xem tại đây** với từng loại thông tin muốn xem.



### 3.6. Chức năng tra cứu lịch sử giao dịch

- KH tìm kiếm thời gian cần tra cứu lịch sử giao dịch.
- KH có thể xem và kết xuất Excel các thông tin lịch sử mua/bán vàng (thời gian, loại giao dịch, số lượng, đơn giá, thành tiền, mã giao dịch).

The screenshot shows the 'LỊCH SỬ GIAO DỊCH' (Transaction History) page. The left sidebar has a highlighted 'Lịch sử giao dịch' item. The main content area is titled 'LỊCH SỬ GIAO DỊCH' and contains three input fields: 'Từ ngày' (From date) set to '11/10/2024', 'Đến ngày' (To date) set to '11/11/2024', and 'Kênh giao dịch' (Trading channel) set to 'Tất cả' (All). Below these fields is a red 'Tim kiếm' (Search) button. The background features a stylized city skyline and a graph with gold coins labeled 'AU'.

### 3.7. Chức năng đổi mật khẩu

- **Bước 1:** KH nhập mật khẩu hiện tại đang sử dụng và nhập mật khẩu mới, chọn **Cập nhật**.

**ĐỔI MẬT KHẨU**

Xin chào  
NGUYEN NHAT MINH

Trở về trang trước

Trang chủ

- Mua vàng
- Bán vàng
- Đăng ký rút vàng
- Lịch sử giao dịch
- Quản lý lịch hẹn
- Thông tin chung
- Đổi mật khẩu
- Thoát

Nhập mật khẩu hiện tại

.....

Nhập mật khẩu mới

.....

✓ Ít nhất 6 ký tự  
 ✓ Bao gồm ký tự viết hoa và viết thường  
 ✓ Bao gồm ký tự số

Cập nhật

Lưu ý: Mật khẩu yêu cầu chứa:

- Ít nhất 6 ký tự;
- Bao gồm ký tự viết hoa và viết thường;
- Bao gồm ký tự số.

• **Bước 2:** Nhập mã OTP được hệ thống gửi qua tin nhắn, chọn **Xác thực**.

**ĐỔI MẬT KHẨU**

Trở về trang trước

Quý khách vừa thực hiện thay đổi mật khẩu giao dịch tại hệ thống  
DOJI GOLD.  
Vui lòng không tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ ai.

Quý khách vui lòng nhập mã OTP

3	1	3	7	2	0
---	---	---	---	---	---

Không nhận được mã? [Gửi lại OTP](#)

Xác thực

Thời gian xác nhận giao dịch còn lại

37



ĐỔI MẬT KHẨU

Trở về trang chủ



Thành công

Quý khách vừa thực hiện đổi lại mật khẩu giao dịch tại hệ thống DOJI GOLD  
thành công.

Vui lòng không tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ ai

Lưu ý:

- Trường hợp không nhận được mã OTP => Nhấn Gửi lại OTP.
- Hệ thống có công cụ đếm ngược, nếu hết thời gian nhập mã OTP KH chưa nhập đúng mã được gửi, hệ thống sẽ quay trở về màn hình đăng nhập ban đầu.