TECHCOMBANK

NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM

Số: 2455-05/ 20200 TGĐ - TCB

V/v Phúc đáp công văn số 726 /SGDHCM-NY

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự Do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 06 tháng 5 năm 2020

Kính gửi: Sở Giao dịch chứng khoán TP. HCM

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank) xin được gửi lời chào trân trọng và cám ơn sự hỗ trợ, đồng hành của Sở Giao dịch Chứng khoán TP Hồ Chí Minh đối với Techcombank trong thời gian qua.

Phúc đáp Công văn số 726 /SGDHCM-NY ngày 5/5/2020, Ngân hàng Techcombank xin trân trọng báo cáo Sở Giao dịch Chứng khoán TP Hồ Chí Minh về hoạt động nâng cấp nền tảng hệ thống Internet Banking của Techcombank trong kỳ nghỉ lễ 30/4, 1/5 và sự cố gián đoạn giao dịch trong khoảng thời gian từ ngày 04/05/2020 đến 05/05/2020 như sau:

- Với mục tiêu hiện đại hóa nền tảng công nghệ để đảm bảo phục vụ khách hàng tốt hơn cũng như nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, Techcombank đã thực hiện nâng cấp hệ thống ngân hàng theo định kỳ từ ngày 29/04/2020 đến ngày 02/05/2020, trong đó tạm thời gián đoạn tất cả các dịch vụ (bao gồm cả Trung tâm Dịch vụ khách hàng) trong các khoảng thời gian thực hiện. Kế hoạch nâng cấp được ngân hàng công bố thông tin từ ngày 27/04/2020 trên các cổng thông tin chính thức của ngân hàng như fanpage Techcombank (Facebook), website Techcombank, đồng thời cập nhật trực tiếp đến khách hàng qua tin nhắn điện tử (push notification), hòm thư điện tử (email) mà khách hàng đăng ký với Techcombank.

- Sau khi hoàn tất nâng cấp hệ thống, ngân hàng đã thực hiện kiểm thử hoạt động của phiên bản mới để vận hành. Song vào ngày 04/05/2020, khi lượng khách hàng truy cập tăng cao cùng số lượng giao dịch tăng đột biến gấp 4 lần so với ngày thường, phiên bản nâng cấp đã phát sinh hiện tượng không ổn định, gây ảnh hưởng tốc độ truy cập và làm gián đoạn giao dịch trên kênh ngân hàng điện tử. Techcombank đã lập tức thông báo về hiện tượng gián đoạn dịch vụ này đến khách hàng trên các kênh thông tin chính thức vào sáng cùng ngày (04/05/2020). Đồng thời, Techcombank nỗ lực cao nhất để hiệu chỉnh phiên bản nâng cấp, khắc phục các vấn đề nhằm khôi phục hoàn toàn vận hành ngân hàng điện tử. Trong thời gian hiệu chỉnh, dịch vụ tại quầy và trên kênh ngân hàng điện tử có chậm hơn thường lệ và có lúc bị gián đoạn. Techcombank đã gửi lời xin lỗi trực tiếp đến khách hàng qua tin nhắn SMS, và đăng tải trên các kênh chính thức của ngân hàng, cũng như thông tin đến báo chí.

- Đến chiều ngày 05/05/2020, các dịch vụ ngân hàng điện tử về cơ bản được khôi phục dù vẫn còn xảy ra một vài hiện tượng rời rạc gián đoạn tạm thời.

Techcombank cầu thị ghi nhận ý kiến phàn nàn, góp ý của các khách hàng, của các Quý cơ quan để tiếp tục cải thiện và nâng cấp chất lượng phục vụ. Trong thời gian dịch vụ ngân hàng điện tử bị gián đoạn, mọi giao dịch tiền mặt, chuyển khoản tại quầy được miễn phí phục vụ khách hàng tại các chi nhánh của Techcombank trong thời gian này.

Chúng tôi vẫn đang theo dõi chặt chẽ vận hành của phiên bản mới nhằm phục vụ các Quý Khách hàng tốt nhất.

Trên đây là nội dung báo cáo của Ngân hàng Techcombank.

Ngân hàng chúng tôi rất mong tiếp tục nhận được sự hỗ trợ, chỉ đạo của Quý cơ quan.

Một lần nữa xin chân thành cảm ơn!

Nơi nhận:
- *Như trên*
- *Lưu VP*

NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 0100233800 - C.T.C.P - NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN KỸ THƯƠNG VIỆT NAM - Q. HAI BÀ TRƯNG - TP. HÀ NỘI

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Phạm Quang Thắng

C.T.C.P - TP. HÀ NỘI

24