

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG GIẢI PHÁP THANH TOÁN CHO ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THANH TOÁN (ĐVCNTT)

(Đính kèm Hợp đồng khung cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho ĐVCNTT, sau đây gọi tắt là “Hợp đồng”)

A. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG (ÁP DỤNG CHO CẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CHẤP NHẬN THANH TOÁN QUA THẺ VÀ QUA NGUỒN TÀI KHOẢN CHO ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THANH TOÁN)

1. Bằng việc giao kết Hợp Đồng, ĐVCNTT chấp thuận, cam kết tuân thủ và chịu trách nhiệm cập nhật Các Điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân của Ngân Hàng được đăng tải và cập nhật trong từng thời kỳ trên website chính thức của Ngân Hàng (hiện nay là: <https://www.vietcombank.com.vn>).
2. ĐVCNTT đồng ý rằng Điều khoản, Điều kiện cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho ĐVCNTT này và các Điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân là những phần không tách rời của Hợp Đồng, và có giá trị ràng buộc đối với ĐVCNTT.
3. Các nội dung không được quy định tại Điều khoản, Điều kiện cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho Đơn vị chấp nhận thanh toán này được áp dụng theo quy định tại Hợp Đồng Khung.

B. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG DỊCH VỤ CHẤP NHẬN THANH TOÁN NGUỒN TÀI KHOẢN CHO ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THANH TOÁN

ĐIỀU 1. CÁC ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

Trong Bản Điều khoản, Điều kiện cung ứng dịch vụ thanh toán nguồn tài khoản cho Đơn vị chấp nhận thanh toán này (sau đây gọi là “Điều khoản, Điều kiện”) này, các khái niệm và viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. *Dịch Vụ*: như được định nghĩa tại Hợp Đồng. Trong Điều khoản, Điều kiện này, Dịch Vụ cho phép các Khách Hàng của ĐVCNTT sử dụng các phương tiện thanh toán thông qua nguồn tài khoản để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT.
- 1.2. *Giao Dịch*: là các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ mà Khách Hàng mua/bán tại ĐVCNTT thông qua các hình thức thanh toán quy định tại Điều khoản, Điều kiện này.
- 1.3. *Dịch vụ chấp nhận thanh toán QR của khách hàng nước ngoài tại Việt Nam*: là dịch vụ do VCB cung cấp cho ĐVCNTT để chấp nhận thanh toán hàng hóa dịch vụ từ khách hàng nước ngoài (là người không cư trú theo quy định pháp luật về ngoại hối Việt Nam) thông qua hình thức thanh toán quét mã QR.
- 1.4. *Hệ thống thanh toán quốc tế (HTTTQT)*: là hệ thống thanh toán được thành lập ở nước ngoài và cho phép thực hiện các giao dịch thanh toán quốc tế.
- 1.5. *Dịch vụ Ngân hàng điện tử VCB Digibank (“VCB Digibank”)*: là dịch vụ ngân hàng điện tử do Ngân Hàng cung cấp, theo đó cho phép Khách Hàng thực hiện các giao dịch với Ngân Hàng trên trang giao dịch trực tuyến được cung cấp trên website chính thức của Ngân Hàng với tên miền www.vietcombank.com.vn hoặc tên miền khác được quy định tại từng thời kỳ (gọi là kênh Web) và trên các ứng dụng ngân hàng di động được cài đặt trên thiết bị di động (điện thoại thông minh, máy tính bảng và các thiết bị di động khác).

- 1.6. *Dịch vụ Ngân hàng điện tử VCB Digibiz (“VCB Digibiz”)*: là dịch vụ ngân hàng điện tử do Ngân Hàng cung cấp, theo đó cho phép Khách Hàng thực hiện các giao dịch với Ngân Hàng trên kênh Web, điện thoại thông minh, máy tính bảng và các thiết bị di động khác.
- 1.7. *Dịch vụ Internet Banking của khách hàng tổ chức (“Internet Banking KHTC”)*: là dịch vụ ngân hàng điện tử do Ngân Hàng phát triển và cung cấp trên kênh web cho Khách Hàng tổ chức bán buôn của Ngân Hàng.
- 1.8. *Kênh điện tử/Kênh số của Ngân Hàng*: bao gồm VCB Digibank, VCB Digibiz, Internet Banking KHTC.
- 1.9. *Kênh số của ngân hàng khác*: là website, ứng dụng ngân hàng số do ngân hàng khác cung cấp cho Khách Hàng.
- 1.10. *Hình thức chấp nhận thanh toán - Quầy giao dịch*: là hình thức Khách Hàng đến quầy giao dịch của Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.11. *Hình thức chấp nhận thanh toán - VCB Digibank*: là hình thức Khách Hàng truy cập VCB Digibank để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.12. *Hình thức chấp nhận thanh toán - VCB Digibiz*: là hình thức Khách Hàng truy cập VCB Digibiz để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo phạm vi Hợp Đồng này.
- 1.13. *Hình thức chấp nhận thanh toán - Internet Banking KHTC*: là hình thức Khách Hàng truy cập vào Internet Banking KHTC để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.14. *Hình thức chấp nhận thanh toán - Portal cơ sở dữ liệu trung gian*: là hình thức kết nối cho phép ĐVCNTT cập nhật Bảng kê các khoản phải thu trong kỳ theo các mã hóa đơn vào cơ sở dữ liệu của Ngân Hàng (trên VCB Digibank, VCB Digibiz) theo cấu trúc thông tin thống nhất giữa Hai Bên mà không phát sinh yêu cầu kết nối hệ thống trực tuyến (online) giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT. Theo đó, Khách Hàng có thể truy cập VCB Digibank, VCB Digibiz để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.15. *Hình thức chấp nhận thanh toán – VCB Auto Debit*: là việc thực hiện theo ủy nhiệm của ĐVCNTT thu tiền của Khách Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT thông qua tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở tại Ngân Hàng theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.16. *QR Code (viết tắt từ cụm từ “Quick Response Code”)*: là mã phản hồi nhanh (hay mã vạch 2 chiều), thường được hiển thị dưới dạng ô vuông màu đen trên nền trắng với nhiều ký tự chồng chéo, có chứa các thông tin được mã hóa như thông tin về đơn vị kinh doanh/nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ; thông tin đơn hàng, ngân hàng, khách hàng...
- 1.17. *Giao dịch thanh toán qua Mã phản hồi nhanh (Mã QR Code)*: là việc Khách Hàng sử dụng dịch vụ thanh toán qua QR Code để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho các ĐVCNTT theo phạm vi Hợp đồng này.
- 1.18. *Hình thức chấp nhận thanh toán – VCB OneQR*: là hình thức thanh toán VCB cung cấp cho ĐVCNTT để thu tiền hàng hóa dịch vụ qua mã QRCode, trong đó, phạm vi chấp nhận thanh

toán dành cho các khách hàng trong và ngoài nước theo phạm vi triển khai của VCB trong từng thời kỳ để gia tăng tiện ích cho ĐVCNTT và VCB sẽ thông báo cho ĐVCNTT qua website, các kênh truyền thông, các công cụ VCB cung cấp cho ĐVCNTT nắm thông tin.

- 1.15.1 *Hình thức chấp nhận thanh toán - VNPAY QR*: là hình thức thanh toán cho phép Khách Hàng sử dụng Kênh số của VCB hoặc của ngân hàng khác (thuộc liên minh VNPAY QR) cung cấp, lựa chọn nguồn tiền từ tài khoản thanh toán của Khách Hàng tại Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này bằng mã VNPAY QR.
- 1.16 *Hình thức chấp nhận thanh toán - Ecom nguồn tài khoản*: là phương thức cho phép Khách Hàng sử dụng tiền từ nguồn tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở tại Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT thông qua kênh bán hàng trực tuyến (website/ứng dụng) của ĐVCNTT.
- 1.17 *Hình thức chấp nhận thanh toán - Ecom nguồn tài khoản của ngân hàng khác*: là phương thức cho phép Khách Hàng sử dụng tiền từ nguồn tài khoản thanh toán của ngân hàng khác để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT thông qua kênh bán hàng trực tuyến (website/ứng dụng) của ĐVCNTT.
- 1.18 *Hình thức chấp nhận thanh toán - Ecom nguồn tài khoản token của VCB*: là phương thức cho phép Khách Hàng sử dụng tiền từ nguồn tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở tại Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT thông qua kênh bán hàng trực tuyến (website/ứng dụng) của ĐVCNTT có sử dụng token tài khoản để tạo thuận tiện cho Khách Hàng mà vẫn đảm bảo an toàn, bảo mật.
- 1.19 *Hình thức chấp nhận thanh toán – tài khoản phụ*: là hình thức cho phép Khách Hàng thực hiện thanh toán tiền vào tài khoản phụ của Ngân Hàng cung cấp cho ĐVCNTT. Thông tin tài khoản phụ được Ngân Hàng quy định để định danh/báo Có/ quản lý các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ cho ĐVCNTT.
- 1.20 *Hình thức kết nối online*: ĐVCNTT cần có kết nối hệ thống với Ngân Hàng.
- 1.21 *Hình thức kết nối offline*: ĐVCNTT không cần có kết nối hệ thống với Ngân Hàng.
- 1.22 *Hình thức báo có Real-time*: báo có ngay tại thời điểm giao dịch.
- 1.23 *Hình thức báo có theo batch*: báo có theo phiên (theo lô) sau thời điểm giao dịch.
- 1.24 *Đối tác hỗ trợ kỹ thuật*: là đối tác do Ngân Hàng hợp tác để cung cấp dịch vụ cho ĐVCNTT hoặc đối tác do ĐVCNTT chỉ định lựa chọn để hỗ trợ các vấn đề kỹ thuật trong triển khai dịch vụ thanh toán với Ngân Hàng theo phạm vi Hợp Đồng này.
- 1.25 *OTP (One Time Password - OTP)*: là mật khẩu sử dụng một lần trong một khoảng thời gian nhất định, có thể tùy biến mà Ngân Hàng cấp cho Khách Hàng thông qua các phương tiện tối thiểu sau: website, thư điện tử, điện thoại di động và các thiết bị cung cấp mật khẩu khác khi thanh toán trực tuyến.
- 1.26 *Giờ cut-off time*: Là thời điểm kết thúc giao dịch trực tiếp tại quầy giao dịch của Ngân Hàng hoặc là giờ chạy batch với giao dịch thanh toán theo hình thức kết nối online hoặc là giờ theo quy định của NHNN với giao dịch thanh toán liên ngân hàng qua Ngân hàng Nhà nước.
- 1.27 *Merchant Portal*: là hệ thống của Ngân Hàng cung cấp cho ĐVCNTT để sử dụng các tiện ích như: báo cáo chi tiết đối soát, cập nhật quy định, thực hiện chức năng đặc biệt (theo phạm vi được Ngân Hàng cấp phép thực hiện) và các tiện ích khác mà Ngân Hàng phát triển sau này

để cung cấp cho ĐVCNTT. Merchant Portal đã được tích hợp với VCB Digibiz, theo đó, các Khách Hàng đăng ký sử dụng VCB Digibiz có thể sử dụng ngay chức năng Merchant Portal đã được tích hợp trên VCB Digibiz.

- 1.28 *Tra soát*: là yêu cầu kiểm tra, đối chiếu lại giao dịch đã xử lý và/hoặc yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của hoá đơn giao dịch hoặc chứng từ giao dịch, báo cáo giao dịch lưu tại Hai Bên theo quy định để kiểm tra tính xác thực của giao dịch đã thực hiện.
- 1.29 *Truy đòi*: là việc Ngân Hàng thu hồi một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán báo có cho ĐVCNTT và các khoản chi phí phát sinh (nếu có).
- 1.30 *Time out*: là trường hợp hệ thống ĐVCNTT không nhận được tình trạng hạch toán từ Ngân Hàng và/hoặc Ngân Hàng không nhận được phản hồi thông tin trạng thái xử lý giao dịch thành công tại hệ thống ĐVCNTT dẫn đến sai lệch về kết quả giao dịch giữa các Bên.
- 1.31 *Giao dịch thành công*: Là giao dịch mà hệ thống Ngân Hàng đã hạch toán thành công (bao gồm cả trường hợp hoàn trả thành công). Trường hợp giao dịch Ngân Hàng đã hạch toán thành công nhưng phát sinh timeout khi gửi thông tin cho ĐVCNTT thì vẫn tính là giao dịch thành công.
- 1.32 *Giao dịch hoàn trả*: Là giao dịch do ĐVCNTT yêu cầu Ngân Hàng hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền Khách Hàng đã thanh toán thành công cho ĐVCNTT trước đó.
- 1.33 *Mã Khách Hàng*: là là dãy ký tự gồm số và/hoặc chữ cái số hợp đồng hoặc số nhận dạng đối với từng Khách Hàng do ĐVCNTT thiết lập và quản lý cấp cho mỗi Khách Hàng. Một Mã khách hàng được gán duy nhất cho một Khách Hàng.
- 1.34 *Giao dịch gian lận, giả mạo*: là giao dịch bằng Tài Khoản Thanh Toán được thực hiện bởi một cá nhân, tổ chức không phải là Chủ tài khoản/ người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản để mua hàng hóa và dịch vụ trái quy định của pháp luật. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ tài khoản hoặc dựa trên các thông tin/danh sách cảnh báo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
- 1.35 *Giao dịch không*: là giao dịch bằng Tài Khoản Thanh Toán để thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà không phát sinh việc mua bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ.
- 1.36 NHNN: Ngân hàng nhà nước.

ĐIỀU 2. ĐIỀU KHOẢN PHÍ VÀ THANH TOÁN:

2.1 Phí Dịch Vụ:

- 2.1.1 Phí Dịch Vụ được ĐVCNTT thanh toán cho Ngân Hàng căn cứ trên mỗi Giao Dịch được thanh toán thành công.
- 2.1.2 Các khoản Phí Dịch Vụ chi tiết và cách thức thu Phí Dịch Vụ được quy định tại Phụ lục của Hợp Đồng.

2.2 Tài Khoản Thanh Toán: được thực hiện theo quy định tại Hợp Đồng.

2.3 Lưu giữ hóa đơn, chứng từ Giao Dịch:

- 2.3.1. ĐVCNTT có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn thanh toán, chứng từ Giao Dịch phục vụ cho các mục đích quy định tại Hợp Đồng, bao gồm cả các hoá đơn Giao Dịch hợp lệ và các chứng từ liên quan (hóa đơn bán lẻ mô tả hàng hóa dịch vụ, chứng từ giao nhận hàng hóa, hợp đồng

dịch vụ giữa Khách Hàng và ĐVCNTT, các chứng từ liên quan khác). Thời gian lưu giữ hóa đơn thanh toán là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày Giao Dịch được thực hiện.

- 2.3.2. Trong trường hợp Ngân Hàng yêu cầu xuất trình hóa đơn thanh toán, chứng từ Giao Dịch, nếu ĐVCNTT không cung cấp cho Ngân Hàng trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, ĐVCNTT theo đây đồng ý để Ngân Hàng chủ động thực hiện quyền truy đòi đầy đủ toàn bộ số tiền đã ghi có cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện này, kể cả trong trường hợp Giao Dịch có tranh chấp và các chi phí phát sinh (nếu có).

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA ĐVCNTT

- 3.1. ĐVCNTT có trách nhiệm đảm bảo thực hiện các công việc theo đúng thỏa thuận giữa ĐVCNTT và Khách Hàng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ.
- 3.2. ĐVCNTT phải cung cấp các hóa đơn, chứng từ Giao Dịch thanh toán tại ĐVCNTT theo quy định và yêu cầu của Ngân Hàng trong các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch thanh toán và/hoặc để (i) phục vụ cho việc giải quyết tra soát khiếu nại, và/hoặc phối hợp với Ngân Hàng giải quyết các tra soát khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc thanh toán tiền hàng hóa/ dịch vụ theo quy định tại Hợp Đồng, và/hoặc (ii) để phục vụ các mục đích xác minh các giao dịch Ngân Hàng giám sát và có nghi ngờ là Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không, giao dịch vi phạm quy định của pháp luật. Cung cấp chính xác và đầy đủ các thông tin, dữ liệu của Khách Hàng liên quan đến Giao Dịch được thực hiện theo phạm vi Hợp Đồng này khi có yêu cầu của Ngân Hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như: thông tin về hóa đơn, mã Khách Hàng, ...).
- 3.3. Hoàn trả Ngân Hàng toàn bộ số tiền Ngân Hàng đã báo Có cho ĐVCNTT trong các trường hợp được quy định tại Hợp Đồng và Bản Điều khoản, Điều kiện này. Cam kết thực hiện bồi thường theo quy định tại Hợp Đồng; Cam kết tự chịu trách nhiệm và thanh toán các khoản phát sinh với các bên thứ ba không liên quan đến Ngân Hàng theo Hợp Đồng này.
- 3.4. Có trách nhiệm từ chối cung ứng sản phẩm, dịch vụ hoặc Giao Dịch khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích Giao Dịch của Khách Hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; thực hiện hủy/ hoàn trả giao dịch nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp ĐVCNTT xác định hoặc nghi ngờ có yếu tố gian lận, giả mạo, Giao dịch không và/hoặc khi nhận được thông báo từ Ngân Hàng.
- 3.5. Cam kết: (i) không công bố Phí Dịch Vụ trên kênh thanh toán của mình; (ii) công khai chính sách hoàn trả hàng hóa, dịch vụ và thanh toán trên kênh thanh toán của mình; (iii) đảm bảo thông tin để Khách Hàng nắm được các trách nhiệm của ĐVCNTT đối với giao dịch thanh toán, sản phẩm và dịch vụ cung cấp, công tác dịch vụ khách hàng và giải quyết tranh chấp, khiếu nại cùng tất cả các điều khoản, điều kiện trong cung ứng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 3.6. Cam kết không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Khách Hàng sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao Dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ theo các hình thức thanh toán tại Điều khoản, Điều kiện này so với thanh toán bằng tiền mặt. ĐVCNTT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực

hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch không, giao dịch vi phạm pháp luật và Hợp Đồng này.

- 3.7. ĐVCNTT phải thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán (bao gồm cả QRCode) của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký và chịu trách nhiệm đối với thiệt hại xảy ra, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do bị dán đè /sử dụng sai QR Code không hợp lệ, hợp pháp khi Khách Hàng thực hiện Giao Dịch.
- 3.8. Đối với Hình thức thanh toán VCB Auto Debit, ĐVCNTT đảm bảo có chấp thuận của Khách Hàng bằng văn bản hoặc hình thức tương đương theo thỏa thuận với Khách Hàng về việc cung cấp thông tin khách hàng cho Ngân Hàng và ủy quyền của Khách Hàng cho Ngân Hàng về trích nợ tài khoản thanh toán của Khách Hàng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà ĐVCNTT cung cấp cho Khách Hàng.
- 3.9. Chịu trách nhiệm quản trị cơ sở dữ liệu Khách Hàng, đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về Khách Hàng cho Ngân Hàng phục vụ cho Hợp Đồng này.
- 3.10. Chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu thanh toán của Khách Hàng mà ĐVCNTT cung cấp cho Ngân Hàng. Nếu xảy ra sai sót, trách nhiệm của ĐVCNTT đối với Khách Hàng được thực hiện theo quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa ĐVCNTT với Khách Hàng.
- 3.11. Đối với các ĐVCNTT bán hàng hoá, dịch vụ trên kênh bán hàng trực tuyến, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác:
 - a. Thực hiện đối chiếu dữ liệu bán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT với dữ liệu thanh toán từ nguồn Tài Khoản Thanh Toán trên hệ thống báo cáo của Ngân Hàng. Thông báo lại cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc email đã đăng ký nếu thấy chênh lệch trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày phát sinh Giao Dịch.
 - b. Thực hiện đối chiếu dữ liệu thanh toán từ nguồn Tài Khoản Thanh Toán trên hệ thống báo cáo của Ngân Hàng với hạch toán của Ngân Hàng (Ngân Hàng sẽ cung cấp chi tiết giao dịch thanh toán cho ĐVCNTT nếu ĐVCNTT cần). Thông báo lại cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc email đã đăng ký nếu thấy chênh lệch trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày phát sinh Giao Dịch.
- 3.12. Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân Hàng hoàn trả đầy đủ số tiền cho Khách Hàng do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân Hàng).
- 3.13. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và theo Hợp Đồng này về tính chính xác, trung thực của các thông tin, dữ liệu, hồ sơ và chứng từ thanh toán mà ĐVCNTT cung cấp.
- 3.14. Không được yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin, yếu tố bảo mật của Khách Hàng liên quan đến Dịch vụ ngân hàng số. Thông báo kịp thời cho Khách Hàng và Ngân Hàng nếu biết hoặc phát hiện các thông tin, yếu tố bảo mật của Khách Hàng liên quan đến Dịch vụ ngân hàng số sử dụng cho việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT bị lộ/lợi dụng/gian lận/lừa đảo và các trường hợp mất an toàn khác.
- 3.15. Đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Ngân Hàng bằng hòm thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại (nếu có) của Ngân Hàng.
- 3.16. Cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin cung cấp tại Hợp Đồng này và các giấy tờ kèm theo. ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo bằng văn

bản trong vòng 03 (ba) ngày làm việc cho Ngân Hàng bất kỳ sự thay đổi nào về số tài khoản, địa chỉ, người đại diện pháp luật, chủng loại hàng hóa, dịch vụ ĐVCNTT cung cấp, tư cách pháp nhân, địa chỉ, ngành nghề kinh doanh, chính sách hoạt động, việc tạm dừng hoặc chấm dứt hoạt động của ĐVCNTT hoặc của bất kỳ đơn vị trực thuộc nào của ĐVCNTT, hoặc bất cứ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin của ĐVCNTT đã đăng ký với Ngân Hàng kể từ thời điểm thay đổi. Ngân Hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng hoặc tạm ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch Vụ nếu Ngân Hàng đơn phương nhận thấy những thay đổi của ĐVCNTT và/hoặc thông tin phát sinh là/ nghi ngờ chưa phù hợp với pháp luật và/hoặc gây/có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng này/ Ngân Hàng.

- 3.17. Chịu trách nhiệm thông báo ngay lập tức tới Ngân Hàng nếu, vì bất kỳ lý do nào, ĐVCNTT ngừng sử dụng Dịch Vụ để chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ĐVCNTT ngừng hoạt động kinh doanh. Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ có quyền thông báo thông tin này với các bên liên quan cần thiết theo quyết định của Ngân Hàng. Việc ngừng sử dụng Dịch Vụ của ĐVCNTT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp Đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của Hợp Đồng này cho tới khi hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.
- 3.18. Lưu trữ, mua bán, cung cấp hay trao đổi thông tin về Khách Hàng/ Giao Dịch dưới bất kỳ hình thức nào trái với quy định pháp luật hoặc khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng/ hoặc cơ quan có thẩm quyền.
- 3.19. Chịu trách nhiệm về những rủi ro, tổn thất phát sinh do lỗi chủ quan của ĐVCNTT gây ra bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
 - a. ĐVCNTT cung cấp sai các thông tin cho Ngân Hàng về Mã Khách hàng, thông tin hóa đơn và thông tin ghi nhận Giao Dịch thành công.
 - b. ĐVCNTT không cung cấp kịp thời cho Ngân Hàng những thông tin thay đổi liên quan đến Khách Hàng và/hoặc các thông tin thay đổi khác liên quan đến Dịch Vụ theo Hợp Đồng (nếu có).
 - c. ĐVCNTT cung cấp sai/không chính xác/không đầy đủ thông tin cho Khách Hàng trong Giao Dịch thanh toán Dịch Vụ thuộc phạm vi Hợp Đồng này.
- 3.20. Trong trường hợp cung cấp hàng hoá và dịch vụ trực tuyến, ĐVCNTT phải xây dựng kênh trực tuyến cung cấp hàng hoá và dịch vụ có tính năng chấp nhận thanh toán bằng nguồn Tài Khoản Thanh Toán đảm bảo: (i) yêu cầu bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu; (ii) tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam, không chứa các nội dung vi phạm tính thuần phong mỹ tục của Việt Nam; (iii) không gửi hay lưu trữ bất cứ thông tin hay tài liệu nào vi phạm pháp luật; (iv) tuân thủ theo quy định pháp luật và các quy định liên quan đến quy trình thanh toán, lưu trữ và gửi, chuyển thông tin điện tử của các Giao Dịch thanh toán nguồn Tài Khoản Thanh Toán; (v) không sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử với mục đích bất hợp pháp, can thiệp hoặc phá hoại trang thiết bị, dịch vụ, người sử dụng các mạng lưới khác; (vi) đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khác (nếu có) về kênh cung ứng hàng hoá, dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến được quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.21. ĐVCNTT có trách nhiệm thực hiện các biện pháp cần thiết để giảm tỷ lệ giao dịch gian lận giả mạo, giảm tỷ lệ tra soát liên quan đến giao dịch tại ĐVCNTT khi ĐVCNTT nhận được thông tin cảnh báo từ Ngân hàng.

- 3.22. Thực hiện các trách nhiệm, yêu cầu khác theo quy định tại Hợp Đồng và quy định của pháp luật liên quan.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG

- 4.1. Được hưởng Phí Dịch Vụ theo quy định tại Hợp Đồng này. Xuất hóa đơn tài chính hợp pháp, hợp lệ cho ĐVCNTT đối với khoản Phí Dịch Vụ mà ĐVCNTT đã thực hiện thanh toán thành công cho Ngân Hàng.
- 4.2. Chỉ thực hiện hoàn trả tiền cho Khách Hàng khi có yêu cầu hoàn trả từ phía ĐVCNTT đáp ứng: (i) Yêu cầu hoàn trả của ĐVCNTT bằng văn bản có đầy đủ chữ ký của người đại diện hợp pháp/ người được ủy quyền hợp pháp của ĐVCNTT đã đăng ký mẫu chữ ký khi mở tài khoản tại Ngân Hàng, hoặc (ii) Yêu cầu hoàn trả của ĐVCNTT qua công cụ/chương trình Ngân Hàng cung cấp cho ĐVCNTT sử dụng trong từng thời kỳ. Việc hoàn trả thực hiện theo nguyên tắc Ngân Hàng được quyền ghi nợ Tài Khoản Thanh Toán đã nhận báo Có của ĐVCNTT để hoàn trả cho Khách Hàng bằng hình thức ĐVCNTT đề nghị phù hợp được Ngân Hàng chấp nhận. Trường hợp Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT không đủ số dư để Ngân Hàng ghi nợ, Ngân Hàng sẽ thực hiện thông báo cho ĐVCNTT để ĐVCNTT thực hiện chuyển khoản tới Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng trong thời gian sớm nhất có thể nhưng không muộn quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ĐVCNTT nhận được thông báo bằng văn bản hoặc email của Ngân Hàng. Nếu ĐVCNTT không đáp ứng, hoặc không thể thực hiện hoàn trả Khách Hàng theo hình thức được đề nghị, Ngân Hàng có quyền hủy Giao dịch hoàn trả và ĐVCNTT phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc Khách Hàng tra soát. Số tiền hoàn trả không được vượt quá tổng số tiền Giao Dịch. Quy trình thực hiện thực hiện theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.
- 4.3. Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các thông tin, văn bản liên quan đến pháp lý, kỹ thuật (bao gồm nhưng không giới hạn các giấy tờ chứng minh hoạt động kinh doanh hợp pháp của ĐVCNTT, thông tin cấp phép sử dụng tên miền theo quy định đối với ĐVCNTT bán hàng qua kênh trực tuyến của ĐVCNTT (web/app) theo phạm vi dịch vụ hợp tác quy định tại Hợp đồng này.
- 4.4. Được quyền phong tỏa/tạm giữ/trì hoãn giao dịch/từ chối/tạm ngừng cung cấp dịch vụ thanh toán cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán (bao gồm cả Khách Hàng, ĐVCNTT) trong các trường hợp sau:
- Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán không đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định của pháp luật và/hoặc quy định của Ngân Hàng.
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - Tổ chức, cá nhân thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến Giao Dịch gian lận, lừa đảo, vi phạm cấm vận hoặc rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - Tổ chức, cá nhân thuộc đối tượng cấm thiết lập quan hệ, chấm dứt quan hệ hoặc các trường hợp Ngân Hàng từ chối cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo quy định về PCRT, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận của Ngân Hàng.

- e. Khi lệnh thanh toán không hợp lệ hoặc có cơ sở pháp lý để xác định chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật hoặc khi tài khoản thanh toán không đủ tiền (đồng thời có thông báo lý do từ chối cho chủ tài khoản) trừ trường hợp có thỏa thuận khác
 - f. Các trường hợp xác định hoặc nghi ngờ là Giao gian lận, giả mạo, Giao dịch không hoặc Giao Dịch yêu cầu không hợp lệ theo quy định của Hợp Đồng này.
 - g. Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến: vi phạm quy định quản lý ngoại hối; gian lận thương mại.
 - h. ĐVCNTT từ chối cung cấp thông tin/hồ sơ hoặc cung cấp thông tin, hồ sơ thiếu trung thực.
 - i. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.5. Yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống, lỗi nâng cấp hệ thống/phần mềm, hoặc bị gian lận, tội phạm công nghệ v.v..).
 - 4.6. Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các thông tin, chứng từ liên quan đến Giao Dịch của Dịch Vụ thuộc phạm vi Hợp Đồng này, và/hoặc khi có nghi ngờ và/hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
 - 4.7. Yêu cầu ĐVCNTT phối hợp thực hiện các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng, nhằm xác minh tính chính xác, hợp pháp của các Giao Dịch này.
 - 4.8. Được quyền truy đòi theo Hợp Đồng này bằng cách chủ động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở Ngân Hàng hoặc trừ vào lần thanh toán kế tiếp cho ĐVCNTT, và/hoặc thực hiện bất kỳ biện pháp nào trong phạm vi pháp luật cho phép để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả. Quyền truy đòi của Ngân hàng giữ nguyên giá trị ngay cả khi Hợp Đồng này chấm dứt.
 - 4.9. Được quyền giám sát, tra soát các Giao Dịch phát sinh tại ĐVCNTT theo thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
 - 4.10. Được quyền báo cáo NHNN danh sách ĐVCNTT có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật trên cơ sở các lý do nghi ngờ theo quy định của NHNN.
 - 4.11. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng được quy định tại Hợp Đồng.
 - 4.12. Được quyền yêu cầu ĐVCNTT cung cấp hồ sơ, thông tin liên quan đến Khách Hàng trong trường hợp phát hiện có dấu hiệu đáng ngờ, nghi ngờ liên quan đến gian lận, giả mạo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc vi phạm quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và chống tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận, các quy định về thanh toán không dùng tiền mặt của pháp luật và của Ngân Hàng.
 - 4.13. Được ĐVCNTT cung cấp thông tin và các điều kiện kỹ thuật cần thiết để triển khai dịch vụ theo quy định tại Hợp Đồng này.
 - 4.14. Được quyền ngắt mọi kết nối tới hệ thống công nghệ thông tin của ĐVCNTT (nếu có), thu hồi quyền truy cập của ĐVCNTT (nếu có) phát sinh trong quá trình hợp tác trong trường hợp Ngân Hàng phát hiện dấu hiệu vi phạm của ĐVCNTT hoặc ĐVCNTT vi phạm quy định an toàn, bảo mật thông tin theo quy định của Ngân Hàng và quy định của pháp luật.
 - 4.15. Được quyền chủ động phong tỏa/chấm dứt phong tỏa các tài khoản thanh toán của ĐVCNTT tại Ngân Hàng, trì hoãn giao dịch và/hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ giá trị đã thanh toán

báo Có đối với các Giao Dịch thực hiện tại ĐVCNTT và/hoặc xử lý khoản ký quỹ (nếu có) trong các trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn như sau:

- a. ĐVCNTT có hành vi gian lận, không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho Ngân Hàng và/hoặc không tuân thủ các điều khoản, điều kiện theo đúng quy định của Hợp Đồng, cũng như các quy định khác của pháp luật, và/hoặc của Ngân Hàng (nếu có).
 - b. ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho Giao Dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
 - c. ĐVCNTT thông đồng với Khách Hàng thực hiện các Giao Dịch giả mạo, Giao Dịch không được phép hoặc Giao Dịch không đúng theo quy định của Ngân Hàng, quy định của pháp luật.
 - d. Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách Hàng, việc sử dụng các hình thức thanh toán và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật.
 - e. Giao Dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Khách Hàng do Khách Hàng, có chứng cứ hợp lý, đã từ chối hàng hoá, dịch vụ hoặc Giao Dịch không được thực hiện theo đúng thỏa thuận giữa Khách Hàng và ĐVCNTT, hoặc ĐVCNTT không chứng minh được đầy đủ hóa đơn, chứng từ thanh toán, hóa đơn giao nhận hàng hóa, dịch vụ và các bằng chứng là ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và hợp lệ cho Khách Hàng.
 - f. Các Giao Dịch báo có thừa, báo có trùng lặp do lỗi của hệ thống, kỹ thuật, trục trặc về tác nghiệp, mạng internet hoặc các lý do khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng.
 - g. Các trường hợp xác định hoặc nghi ngờ Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch khống bởi Ngân Hàng và/hoặc các cơ quan chức năng.
 - h. Giao Dịch xuất trình chứng từ chậm so với quy định của Ngân Hàng tại Hợp Đồng.
 - i. Phát sinh tranh chấp, khiếu nại từ việc thực hiện các Giao Dịch quy định tại Hợp Đồng này.
 - j. Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến vi phạm quy định quản lý ngoại hối hoặc gian lận thương mại.
 - k. Các trường hợp khác quy định tại Hợp Đồng (nếu có).
- 4.16. Cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT, thực hiện giao dịch thanh toán kịp thời, an toàn, chính xác theo các quy định tại Hợp Đồng này phù hợp với quy định của pháp luật.
 - 4.17. Hướng dẫn ĐVCNTT về quy trình, thủ tục thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, biện pháp phát hiện gian lận, giả mạo và yêu cầu bảo mật thông tin tài khoản, Giao Dịch của Khách Hàng trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ theo quy định của Ngân Hàng.
 - 4.18. Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT, Khách Hàng theo quy định của Hợp Đồng này.
 - 4.19. Điều chỉnh kịp thời nhằm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh thanh toán của Khách Hàng theo phạm vi Hợp Đồng này; có trách nhiệm phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan để thu hồi số tiền chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo quy định của pháp luật.

Chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh (nếu có), bồi thường thiệt hại do lỗi của Ngân Hàng theo quy định của pháp luật.

- 4.20. Trong trường hợp ĐVCNTT không được miễn khoản ký quỹ để bảo đảm cho nghĩa vụ được quy định tại Hợp Đồng, Ngân Hàng được quyền yêu cầu ĐVCNTT nộp một khoản ký quỹ theo quy định tại Hợp Đồng hoặc theo yêu cầu cụ thể của Ngân Hàng bằng văn bản trong từng thời kỳ. Ngân Hàng được giữ và toàn quyền xử lý khoản ký quỹ này khi có rủi ro phát sinh; Trong trường hợp Hợp Đồng chấm dứt mà khoản ký quỹ này chưa bị xử lý, hoặc còn một phần sau khi xử lý thì Ngân Hàng được quyền tiếp tục được giữ khoản tiền này thêm một trăm tám mươi (180) ngày kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt.
- 4.21. Tuân thủ đúng quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và về đảm bảo an toàn, bảo mật, quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng. Ban hành các quy định nội bộ về hoạt động thanh toán, cơ chế và quy định nhận diện, phân loại, quản lý và phòng ngừa rủi ro phù hợp với quy định của pháp luật.
- 4.22. Thông báo, cảnh báo để ĐVCNTT nhận biết và phòng tránh những rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán và tuân thủ đúng nội dung tại Hợp đồng này; hướng dẫn ĐVCNTT sử dụng dịch vụ thanh toán về nghĩa vụ tự bảo mật thông tin tài khoản, các yếu tố định danh khác và các phương tiện điện tử dùng trong thanh toán, tránh bị lợi dụng, lừa đảo, gian lận.
- 4.23. Thực hiện những biện pháp nhận biết khách hàng; kiểm soát, phát hiện, báo cáo Giao Dịch có giá trị lớn, Giao Dịch chuyển tiền điện tử, Giao Dịch đáng ngờ cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật phòng chống, rửa tiền và các quy định pháp luật khác có liên quan.
- 4.24. Áp dụng các biện pháp, giải pháp phù hợp để kiểm tra, đối chiếu khớp đúng thông tin xác minh khách hàng trong quá trình thực hiện Giao Dịch thanh toán.
- 4.25. Phối hợp với ĐVCNTT trong công tác đối soát các Giao Dịch của Dịch Vụ thuộc phạm vi Hợp Đồng này. Có biện pháp đánh giá, kiểm soát, phòng ngừa rủi ro và tuân thủ theo các quy định của pháp luật. Tuân thủ quy định của pháp luật về xử lý dữ liệu cá nhân.
- 4.26. Phối hợp với các bên liên quan để xử lý kịp thời các yêu cầu tra soát trong thanh toán theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.27. Thực hiện các trách nhiệm và yêu cầu khác theo quy định của Hợp Đồng này và quy định của pháp luật liên quan.

ĐIỀU 5. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH

Ngoài những trường hợp miễn trách theo quy định của Hợp Đồng, Ngân Hàng được miễn trách trong những trường hợp sau:

- 5.1. Các tổn thất gây ra do ĐVCNTT không sử dụng được Dịch Vụ vì: (i) không thể truy cập kết nối hệ thống; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng; (iii) các tổn thất do lỗi máy móc, hệ thống, hay lỗi khi bảo trì hệ thống; (iv) Các thông tin bị thay đổi trong quá trình kết nối thanh toán giữa Hai Bên dẫn đến chênh lệch về số tiền thực hiện Giao Dịch mà không do lỗi của Ngân Hàng.
- 5.2. Các tổn thất do Ngân Hàng chuyển đổi, nâng cấp hệ thống, lỗi hệ thống kỹ thuật của Ngân Hàng, lỗi đường truyền viễn thông, lỗi hệ thống của bên thứ ba dẫn đến ĐVCNTT không được thanh toán đúng thời gian quy định.

- 5.3. Các sai phạm do ĐVCNTT gây ra khi thực hiện cung ứng hàng hóa, dịch vụ trái quy định của pháp luật.
- 5.4. Các tổn thất trực tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả đối với ĐVCNTT vì bất cứ nguyên nhân nào cho dù đã được thông báo về việc những tổn thất đó phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của đơn vị kinh doanh; (ii) quan hệ không tốt đẹp với Khách Hàng; (iii) chi phí cho việc thay thế hàng hóa hay dịch vụ, phí giao hàng chậm, chi phí do tài liệu bị hư hỏng hay bất kỳ tranh chấp, khiếu kiện phát sinh liên quan đến vi phạm trách nhiệm trong giao dịch mua bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách Hàng (v) tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác không do lỗi của Ngân Hàng hoặc từ những Sự Kiện Bất Khả Kháng quy định tại Hợp Đồng.
- 5.5. Các Giao Dịch đã được Ngân Hàng thực hiện hoàn trả/hủy bỏ/từ chối/trì hoãn/truy đòi đúng theo quy định tại Hợp Đồng.
- 5.6. Các trách nhiệm, tổn thất liên quan đến việc mất cắp dữ liệu Khách Hàng tại hoặc gây ra bởi ĐVCNTT, hoặc không có lỗi của Ngân Hàng.
- 5.7. Các trách nhiệm, tổn thất liên quan đến các Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không phát sinh tại ĐVCNTT.
- 5.8. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật và/hoặc thỏa thuận mua bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ của ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định về quản trị và vận hành Kênh thanh toán cung cấp hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 5.9. Các trường hợp cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc nhận biết ĐVCNTT theo quy định của pháp luật.
- 5.10. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định tại Hợp Đồng này được xác định là do lỗi của ĐVCNTT và/ hoặc bên thứ ba.

C. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG DỊCH VỤ CHẤP NHẬN THANH TOÁN THẺ CHO ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THANH TOÁN

ĐIỀU 1. CÁC ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT:

Trong Bản Điều khoản, Điều kiện cung ứng dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ cho Đơn vị chấp nhận thanh toán này (sau đây gọi tắt là “Điều khoản, Điều kiện”), các khái niệm và viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1 *Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT)*: là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc phát hành thẻ cho Chủ thẻ sử dụng theo quy định của pháp luật.

- 1.2 *Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT)*: là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc thanh toán thẻ thông qua đơn vị chấp nhận thẻ (đơn vị chấp nhận thanh toán) và/ hoặc điểm ứng tiền mặt và/hoặc ATM một cách hợp pháp. Theo Hợp Đồng này, TCTTT là Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Ngân Hàng/VCB).
- 1.3 *Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT)*: là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- 1.4 *Tổ chức chuyển mạch thẻ (TCCMT)*: là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTQT và ĐVCNTT theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.
- 1.5 *Chủ thẻ*: là tổ chức, cá nhân hoặc tổ chức được Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT) cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
- 1.6 *Thẻ quốc tế*: là thẻ có BIN do TCTQT cấp, hiện tại bao gồm thẻ Visa, MasterCard, JCB, Union Pay, Diners Club/ Discover, American Express.
- 1.7 *Thẻ nội địa*: Là thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước Việt Nam cấp.
- 1.8 *Mã tổ chức phát hành Thẻ (BIN - Banking Identification Number)*: là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định TCPHT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.
- 1.9 *Thẻ Không tiếp xúc (Contactless)*: là Thẻ sử dụng phương thức giao tiếp trường gần (NFC) giữa thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch. Thẻ không tiếp xúc là thẻ vật lý có thêm chức năng thanh toán không tiếp xúc
- 1.10 *Số thẻ*: là dãy số do TCPHT tạo ra cho mỗi thẻ. Số thẻ có thể được in nổi, in chìm trên thẻ hoặc không in trên thẻ đối với trường hợp thẻ phi vật lý không có phôi thẻ.
- 1.11 *Thời hạn hiệu lực của thẻ*: là khoảng thời gian kể từ ngày phát hành cho đến ngày cuối cùng mà Thẻ còn giá trị thực hiện giao dịch, hoặc trong trường hợp Thẻ có thời hạn hiệu lực được biểu thị theo tháng thì Thẻ sẽ có giá trị sử dụng đến hết ngày cuối cùng của tháng được in trên Thẻ.
- 1.12 *Mã số xác định Chủ thẻ (PIN - Personal Identification Number)*: là mã số mật được TCPHT cấp cho Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ tạo lập theo quy trình được TCPHT quy định để sử dụng trong các Giao dịch thẻ.
- 1.13 *CVV2(card verification value)/CVC2(card verification code)/PCSC(personal Card Security Code)*: là mã số xác thực thẻ, gồm ba số hoặc bốn số được in riêng ở mặt sau hoặc mặt trước của Thẻ.
- 1.14 *Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ tại điểm bán (TBCNT)*: bao gồm Point of Sales (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNTT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.

- 1.15 *Giao dịch thẻ*: là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do TCPHT, TCTTT cung ứng (Giao dịch nội địa xuất trình thẻ là giao dịch thẻ, trong đó thẻ được phát hành bởi tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam và được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán tại Việt Nam).
- 1.16 *Giao dịch không tiếp xúc*: là Giao dịch thẻ được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.
- 1.17 *Giao dịch ứng tiền mặt*: là giao dịch thẻ để rút/nhận ứng tiền mặt tại các ĐUTM, ATM hoặc thực hiện các giao dịch đặc biệt (quasi-cash) như: chuyển tiền (remittance), mua xèng (gambling chip)...
- 1.18 *Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM)*: là các đơn vị, TCTTT, ATM mà ở đó Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để được ứng tiền mặt. ĐUTM được coi là một ĐVCNTT đặc biệt.
- 1.19 *Hạn mức không yêu cầu xác thực Chủ thẻ*: là giá trị tối đa của mỗi giao dịch thanh toán bằng thẻ mà cho phép bỏ qua bước xác thực Chủ thẻ (không cần nhập PIN), tùy thuộc vào hình thức xác thực Chủ thẻ của loại thẻ. Hạn mức này có thể thay đổi theo từng thời kỳ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và/hoặc Ngân Hàng, và sẽ được Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản.
- 1.20 *Chức năng Key-in*: Chức năng Key-in thường được sử dụng đối với các giao dịch MO/TO để thực hiện cấp phép và báo có giao dịch vào tài khoản ĐVCNTT. ĐVCNTT nhập số thẻ vào TBCNT được mở chức năng Key-in, giao dịch sau khi được TCTQT cấp phép và gửi đi thanh toán, giao dịch sẽ được báo có trực tiếp vào tài khoản của ĐVCNTT.
- 1.21 *Chức năng Offline*: Sau khi khách hàng thực hiện/sử dụng dịch vụ, nếu Khách Hàng không thanh toán bằng tiền mặt hoặc giao dịch cả thẻ trực tiếp, ĐVCNTT sử dụng chức năng Offline để nhập giao dịch & gửi đi thanh toán dựa trên giao dịch đã được cấp phép (verify) trước đó.
- 1.22 *Chức năng Refund*: ĐVCNTT sử dụng chức năng Refund để thực hiện hoàn trả một phần hay toàn bộ giá trị giao dịch đã thực hiện trước đó vào tài khoản của Chủ thẻ.
- 1.23 *Chức năng Adjust*: ĐVCNTT sử dụng chức năng Adjust để điều chỉnh lại số tiền trên Hóa đơn thanh toán thẻ. Chức năng này được sử dụng khi ĐVCNTT nhập sai số tiền thanh toán, hoặc theo thỏa thuận với Chủ thẻ trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân Hàng.
- 1.24 *Chức năng Verify/Card Verify*: Chức năng Card Verify được sử dụng với mục đích xác thực với Ngân hàng phát hành về việc đảm bảo khả năng thanh toán của Chủ thẻ. ĐVCNTT sử dụng chức năng Card Verify để cấp phép cho số tiền ước tính mà Chủ thẻ phải thanh toán.
- 1.25 *Giao dịch hoàn trả (Refund)*: là giao dịch hoàn trả một phần hoặc toàn bộ tiền cho Chủ thẻ đối với Giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.26 *Giao dịch Reverse*: là giao dịch được ĐVCNTT, TCTTT hoàn trả toàn bộ số lại tiền giao dịch cho Chủ thẻ trong trường hợp ĐVCNTT hay hệ thống xử lý sai hoặc xử lý một (01) giao dịch thành nhiều lần.
- 1.27 *Giao dịch hủy bỏ (Void)*: là giao dịch được thực hiện khi ĐVCNTT và Chủ thẻ thỏa thuận hủy bỏ toàn bộ giao dịch trên TBCNT đã thực hiện trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân hàng.

- 1.28 *Giao dịch điều chỉnh (Adjust)*: là giao dịch điều chỉnh một phần giá trị giao dịch trên TBCNT đã được thực hiện (không tăng quá 15%) theo thoả thuận giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân Hàng.
- 1.29 *Giao dịch Verify/ Card Verify*: là giao dịch kiểm tra Thẻ để đảm bảo Chủ thẻ có đủ khả năng thanh toán, bao gồm Card Verify có sự xuất hiện của thẻ và không có sự xuất hiện của Thẻ.
- 1.30 *Giao dịch Offline*: là giao dịch thanh toán thẻ không kết nối với hệ thống của TCPHT, được thực hiện trên cơ sở số thẻ, số tiền và thông tin của giao dịch Card Verify đã được cấp phép trước đó, bao gồm: giao dịch offline có sự xuất hiện của Thẻ và giao dịch offline không có sự xuất hiện của Thẻ.
- 1.31 *Giao dịch NO-SHOW*: là giao dịch ĐVCNTT thu tiền từ tài khoản thẻ của Chủ thẻ khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho việc sử dụng dịch vụ nhưng sau đó không sử dụng và không thông báo hủy theo đúng quy định của đơn vị. Khi đó, ĐVCNTT có quyền yêu cầu Ngân Hàng ghi nợ tài khoản Thẻ của Chủ thẻ giá trị tiền theo chính sách của đơn vị đã thông báo cho Chủ thẻ, các loại thuế và các dịch vụ liên quan. Đơn vị phải lưu trữ và cung cấp chứng từ hợp lệ chứng minh chính sách hoàn hủy đã được thông báo cho Khách Hàng ở thời điểm giao dịch.
- 1.32 *Giao dịch MO/TO (Mail Order/Telephone Order)*: là giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ được Chủ thẻ thực hiện qua thư/điện thoại/fax.
- 1.33 *Giao dịch truy thu (late charge)*: Là giao dịch mà tiến hành thu thêm của Chủ thẻ đối với các hàng hoá/dịch vụ mà Chủ thẻ đã sử dụng nhưng chưa thanh toán hết sau khi rời khỏi ĐVCNTT.
- 1.34 *Giao dịch nhờ thu*: là giao dịch ĐVCNTT nhờ TCTTT đòi tiền của Chủ thẻ đối với các giao dịch NO-SHOW, MO/TO, truy thu (late charge)... và những giao dịch mua bán hàng hoá/ dịch vụ có hóa đơn thanh toán thẻ không đúng quy định của Ngân Hàng hoặc các giao dịch không thành công đã được gửi đi cấp phép nhiều lần nhưng vẫn không nhận được cấp phép từ TCPHT. Ngân Hàng được quyền hold giữ 06 tháng số tiền Ngân Hàng đang nhờ thu cho ĐVCNTT và ĐVCNTT có trách nhiệm cam kết hoàn trả nếu giao dịch nhờ thu bị từ chối thanh toán.
- 1.35 *Hóa đơn thanh toán thẻ*: Hóa đơn thanh toán thẻ bao gồm Hóa đơn thẻ có đầy đủ các thông tin tự động in ra từ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ sau khi thẻ được đọc qua thiết bị hoặc nhập các thông tin theo quy định của NH vào thiết bị và/hoặc các chứng từ liên quan đến giao dịch bằng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện (hóa đơn bán lẻ, chứng từ giao nhận hàng hóa dịch vụ,...).
- 1.36 *Hoá đơn hoàn trả giao dịch thẻ*: là chứng từ giao dịch thẻ và các chứng từ xác nhận giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được thực hiện khi ĐVCNTT và Chủ thẻ thoả thuận huỷ bỏ một phần hay toàn bộ Giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.37 *Giao dịch gian lận, giả mạo*: là giao dịch bằng thẻ giả hoặc giao dịch sử dụng trái phép thẻ để mua hàng hóa và dịch vụ mà không được sự cho phép của Chủ thẻ. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ thẻ hoặc dựa trên các thông tin/danh sách cảnh báo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
- 1.38 *Giao dịch khống*: là việc sử dụng Thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
- 1.39 *Cấp phép*: là việc TCPHT xác nhận tài khoản của Chủ thẻ tại thời điểm giao dịch còn đủ số dư và/hoặc hạn mức tín dụng để thực hiện giao dịch và thẻ trong tình trạng tốt.

- 1.40 *Tra soát*: là yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của hóa đơn thanh toán, hoá đơn mua bán hàng hoá dịch vụ và các chứng từ khác theo yêu cầu của Ngân Hàng để kiểm tra tính xác thực của các Giao dịch thẻ đã thực hiện.
- 1.41 *Truy đòi*: là việc Ngân Hàng thu hồi một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT và các khoản chi phí phát sinh (nếu có).
- 1.42 *Giờ cut-off*: Là thời điểm kết thúc và tổng kết giao dịch trên thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ tự động hàng ngày trên hệ thống của Ngân Hàng. Hiện tại, giờ cut-off thẻ quốc tế của Ngân hàng là 17h00, có thể thay đổi theo từng thời kỳ và sẽ được Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT.
- 1.43 *Ngày*: là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.
- 1.44 *Biểu tượng*: là nhãn hiệu thương mại, logo các loại Thẻ của TCTQT phát hành: Visa, MasterCard, American Express, JCB, Union Pay, Diners/Discover, NAPAS, các loại thẻ của các TCCMT, Connect24 và các loại Thẻ khác do ngân hàng phát hành quy định theo từng thời kỳ.
- 1.45 *VCB Tap to Phone*: là giải pháp chấp nhận thanh toán Thẻ không tiếp xúc được cài đặt trên Thiết bị di động và công nghệ kết nối không dây tầm ngắn Near-Field Communications (NFC).
- 1.46 *PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)*: là chuẩn quy định về bảo mật của các TCTQT bao gồm các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành nhằm ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ.
- 1.47 *Token*: là thông tin bao gồm dãy ký tự được tạo gán cho thông tin thẻ để sử dụng thay thông tin thẻ trong giao dịch thanh toán.
- 1.48 *Giao dịch tạo token*: là giao dịch mã hóa thông tin thẻ để tạo token.
- 1.49 *Giao dịch thanh toán bằng token*: là giao dịch thanh toán trực tuyến tại ĐVCNTT sử dụng thông tin được mã hóa (token) thay vì thông tin thẻ.
- 1.50 NHNN: Ngân hàng nhà nước.

ĐIỀU 2. ĐIỀU KHOẢN PHÍ VÀ THANH TOÁN:

2.1 Phí Dịch Vụ bao gồm:

2.1.1. Phí Dịch Vụ hàng tháng:

- Được thu kể từ thời điểm bắt đầu chuyển trạng thái kích hoạt trên hệ thống cho ĐVCNTT.
- Thẻ quốc tế: Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.

2.1.2. Phí xử lý Giao dịch thẻ:

- Phí xử lý Giao dịch thẻ nội địa áp dụng đối với: các giao dịch thanh toán trực tuyến Thẻ thành công, giao dịch điều chỉnh khác (nếu có) và giao dịch hoàn trả. Phí xử lý giao dịch thẻ nội địa sẽ được Ngân Hàng thu hàng ngày trong bút toán hạch toán cho ĐVCNTT. Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.
- Phí xử lý Giao dịch thẻ quốc tế áp dụng đối với: mỗi loại giao dịch Ngân Hàng nhận được từ ĐVCNTT thông qua hệ thống Cổng thanh toán quốc tế, bao gồm các loại giao dịch: cấp phép

(authorization), giao dịch yêu cầu quyết toán (capture), giao dịch thanh toán (purchase) thành công hoặc không thành công, giao dịch hủy (void), giao dịch hoàn trả (refund), giao dịch quản lý rủi ro và các giao dịch khác theo quy định của TCTQT.

- Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.
- 2.1.3. Phí Thanh toán thẻ: được ĐVCNTT thanh toán cho Ngân Hàng căn cứ trên mỗi Giao dịch thẻ được thanh toán thành công (Ngân Hàng thu Phí này cùng với bút toán tạm ứng báo có). Đối với các Giao dịch hủy, Giao dịch hoàn trả, ĐVCNTT sẽ được hoàn lại Phí Thanh toán thẻ tương ứng với giá trị hủy, hoàn trả mà ĐVCNTT thực hiện.
- 2.1.4. Các khoản Phí Dịch Vụ chi tiết được quy định tại Phụ lục của Hợp Đồng.

2.2. Thanh toán giá trị Giao dịch thẻ:

Đối với mỗi Giao dịch thẻ được Chủ thẻ thanh toán thành công, số tiền Ngân Hàng tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT sẽ bằng giá trị Giao dịch thẻ trừ đi số tiền Phí thanh toán Thẻ được quy định tại Phụ lục Hợp Đồng. Trong một số trường hợp, Ngân Hàng có quyền giữ một phần hoặc toàn bộ số tiền đã tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT trong thời hạn 18 (mười tám) tháng kể từ ngày Ngân Hàng phong tỏa theo quy định của Hợp Đồng này, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2.3. Lưu giữ hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ:

- 2.3.1. ĐVCNTT có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn thanh toán, chứng từ Giao dịch thẻ phục vụ cho việc đối chiếu tra soát khi có yêu cầu của Ngân Hàng, bao gồm các hoá đơn thanh toán thẻ hợp lệ và các chứng từ liên quan (hóa đơn bán lẻ mô tả hàng hóa dịch vụ, chứng từ giao nhận hàng hóa, hợp đồng dịch vụ giữa Chủ thẻ và ĐVCNTT, các chứng từ liên quan khác). Thời gian lưu giữ Hóa đơn thanh toán thẻ là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày giao dịch được thực hiện.
- 2.3.2. Trong trường hợp Ngân Hàng yêu cầu xuất trình Hóa đơn thanh toán thẻ, nếu ĐVCNTT không cung cấp cho Ngân Hàng trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, ĐVCNTT theo đây đồng ý để Ngân Hàng chủ động thực hiện quyền truy đòi đầy đủ toàn bộ số tiền đã tạm ứng cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện này, kể cả trong trường hợp Giao dịch thẻ có tranh chấp và các chi phí phát sinh (nếu có).

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA ĐVCNTT:

- 3.1 Được Ngân Hàng tạm ứng báo Có/báo Có vào Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT được quy định tại Phụ lục Hợp Đồng này.
- 3.2 Có quyền yêu cầu Ngân Hàng tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.
- 3.3 Tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của Ngân Hàng.
- 3.4 Thực hiện các biện pháp an toàn cần thiết trước khi thực hiện giao dịch chấp nhận thanh toán trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo đảm tính chính xác của các đơn đặt hàng hóa/ dịch vụ.
- 3.5 Cam kết KHÔNG thực hiện các hành vi bị cấm đối với ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- a. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
- b. Thực hiện hoặc tạo điều kiện hoặc cấu kết với các tổ chức, cá nhân khác thực hiện Giao dịch không; không chấp nhận thanh toán để thanh toán các khoản nợ không phát sinh từ giao dịch mua bán hàng hóa giữa Khách hàng với ĐVCNTT và không thực hiện thanh toán hộ cho đơn vị khác.
- c. Không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Chủ thẻ sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt; Không đưa ra thêm điều kiện chấp nhận thanh toán thẻ trái với quy định của NHNN/TCTQT; ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua Đối tác và TCTTT để hoàn trả lại cho Chủ thẻ chênh lệch giá, tỷ giá, phụ phí đã thu trái quy định; không hoàn trả bằng tiền mặt cho khách hàng đối với mọi giao dịch thanh toán bằng thẻ. ĐVCNTT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch không, giao dịch vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của TCTQT/TCCMT. Nếu ĐVCNTT vi phạm Ngân Hàng có toàn quyền quyết định áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm quy định tại Hợp Đồng này.
- d. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, chủ phương tiện thanh toán và Giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- e. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử Giao dịch thẻ.
- f. Thực hiện giao dịch trái pháp luật/giao dịch mà ĐVCNTT biết hoặc đáng lẽ phải biết là trái pháp luật và không đáp ứng điều kiện của TCTQT và Ngân Hàng.
- g. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp thông tin về thẻ, hạn sử dụng, CVV2 hoặc bất kỳ thông tin Thẻ nào khác.
- h. Ứng/hoàn/chuyển tiền một phần hoặc toàn bộ giao dịch cho Chủ thẻ hoặc bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào.
- i. Lưu trữ, mua bán, cung cấp hay trao đổi thông tin về Thẻ/Chủ thẻ/Giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào trái với quy định pháp luật hoặc khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng/ hoặc cơ quan có thẩm quyền. Các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, mật mã cá nhân (PIN), giá trị xác thực thẻ (VD: CVV2, CAV2, CVC, ...); Toàn bộ thông tin trên dải băng từ và/hoặc thông tin trên con chip.
- j. Chỉnh sửa, thay thế hoặc gỡ bỏ các chương trình bản quyền, nhận diện thương hiệu hoặc các cảnh báo bảo vệ của Ngân Hàng hoặc các phần mềm do Ngân Hàng cung cấp.
- k. Đảo ngược thiết kế, giải mã hoặc tháo gỡ, tách rời, thanh thế các thành phần, sao chép, mô phỏng, sử dụng, phân phối, cho thuê, cho mượn, vay, bán, thế chấp, cho phép bên thứ ba sử dụng hoặc thực hiện bất kỳ hành vi nào gây ảnh hưởng hay can thiệp vào công thanh toán hoặc các phần mềm do Ngân Hàng cung cấp mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng, trừ khi được pháp luật cho phép.

- 3.6 Cung cấp đầy đủ, trung thực các hóa đơn, chứng từ giao dịch thẻ và hóa đơn, chứng từ hàng hóa, dịch vụ cung cấp có liên quan đến Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT theo quy định của pháp luật, của TCTTT, TCPHT, TCTQT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được ĐVCNTT cung cấp cho Giao dịch thẻ.
- 3.7 Cam kết không thực hiện quảng cáo, chào hàng hoặc bất kỳ hình thức giới thiệu nào khác nhằm khuyến khích Khách Hàng của ĐVCNTT thay đổi hình thức thanh toán mà ĐVCNTT đăng ký chấp nhận thanh toán tại Hợp Đồng này sang hình thức thanh toán khác.
- 3.8 Cam kết không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Chủ thẻ sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt; Không đưa ra thêm điều kiện chấp nhận thanh toán thẻ trái với quy định của NHNN/TCTQT; ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua Đối tác và TCTTT để hoàn trả lại cho Chủ thẻ chênh lệch giá, tỷ giá, phụ phí đã thu trái quy định; không hoàn trả bằng tiền mặt cho khách hàng đối với mọi giao dịch thanh toán bằng thẻ. ĐVCNTT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch không, giao dịch vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của TCTQT/TCCMT. Nếu ĐVCNTT vi phạm Ngân Hàng có toàn quyền quyết định áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.9 Tuân thủ theo tiêu chuẩn bảo mật thông tin thanh toán thẻ (PCI/DSS), bao gồm cả các Đối tác cung cấp dịch vụ liên quan đến hoạt động thanh toán thẻ cho ĐVCNTT và cung cấp các tài liệu/ hồ sơ liên quan đến nội dung này khi được yêu cầu.
- 3.10 Đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Ngân Hàng bằng hình thức thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại (nếu có) của Ngân Hàng.
- 3.11 Cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin cung cấp tại Hợp Đồng này và các giấy tờ kèm theo. ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản trong vòng 03 (ba) ngày làm việc cho Ngân Hàng bất kỳ sự thay đổi nào về số tài khoản, địa chỉ, người đại diện pháp luật, chủng loại hàng hóa, dịch vụ ĐVCNTT cung cấp, tư cách pháp nhân, địa chỉ, ngành nghề kinh doanh, chính sách hoạt động, việc tạm dừng hoặc chấm dứt hoạt động của ĐVCNTT hoặc của bất kỳ đơn vị trực thuộc nào của ĐVCNTT, hoặc bất cứ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin của ĐVCNTT đã đăng ký với Ngân Hàng kể từ thời điểm thay đổi. Ngân Hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng hoặc tạm ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch Vụ nếu Ngân Hàng đơn phương nhận thấy những thay đổi của ĐVCNTT và/hoặc thông tin phát sinh là/ nghi ngờ chưa phù hợp với pháp luật và/hoặc gây/có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng này/ Ngân Hàng.
- 3.12 Chịu trách nhiệm thông báo ngay tới Ngân Hàng nếu, vì bất kỳ lý do nào, ĐVCNTT ngừng chấp nhận Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ĐVCNTT ngừng hoạt động kinh doanh. Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ có quyền thông báo việc này với các TCTTT và TCPHT khác, các Chủ thẻ và/hoặc các bên liên quan. Việc ngừng chấp nhận Thẻ của ĐVCNTT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp Đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của Hợp Đồng này cho tới khi hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.

- 3.13 ĐVCNTT có trách nhiệm từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- 3.14 Chịu trách nhiệm bảo mật và quản lý các thông tin đăng nhập (với các Dịch Vụ đăng ký) sau khi Ngân Hàng đã cung cấp cho ĐVCNTT.
- 3.15 Tuân thủ đầy đủ các quy định của các TCTQT liên quan đến hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng thương hiệu của các TCTQT, quản trị rủi ro, giám sát giao dịch gian lận, truy hồi xử lý giao dịch và các sản phẩm dịch vụ, chương trình mà ĐVCNTT tham gia.
- 3.16 Chịu trách nhiệm thanh toán cho Ngân Hàng các khoản phí do không tuân thủ quy định của TCTQT.
- 3.17 Cam kết trực tiếp thương lượng, giải quyết với Chủ thẻ các yêu cầu tra soát, khiếu nại có liên quan đến chất lượng, quy cách hàng hoá (mẫu mã, chất liệu, màu sắc...), dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp. Trong trường hợp Chủ thẻ từ chối thanh toán một phần hoặc toàn bộ giao dịch mua bán hàng hoá, dịch vụ cho Ngân Hàng do những khiếu nại chưa được giải quyết, ĐVCNTT cam kết để Ngân Hàng thực hiện quyền truy đòi một phần hoặc toàn bộ số tiền mà Ngân Hàng đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT và các chi phí phát sinh (nếu có) theo quy định tại Phụ lục Hợp Đồng này.
- 3.18 Cam kết chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thực hiện bằng Chức năng đặc biệt như sau:
(i) Đơn vị phải chịu hoàn toàn rủi ro khi phát sinh tra soát khiếu nại giao dịch với lý do giả mạo (đối với Chức năng Key- in và các giao dịch thực hiện bằng Giao dịch Verify, Offline nếu không có sự hiện diện của thẻ) (ii) Đơn vị hoàn toàn chịu trách nhiệm hoàn trả TCPHT đối với số tiền Adjust vượt quá quy định của các TCTQT khi phát sinh tra soát từ TCPHT.
- 3.19 Thời hạn tra soát khiếu nại đối với ĐVCNTT là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.
- 3.20 Lưu trữ hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT trong 18 (mười tám) tháng. Cung cấp các hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT theo quy định của TCTTT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của Giao dịch thẻ trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của Ngân Hàng.

Khi nhận được thông báo từ Ngân Hàng về việc Giao dịch thẻ là nghi ngờ gian lận, giả mạo, Giao dịch khống, ĐVCNTT phải có trách nhiệm xác thực Khách Hàng, thực hiện hủy, hoàn trả giao dịch nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ và để Ngân Hàng truy đòi một phần hoặc toàn bộ các khoản đã tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT và/hoặc thực hiện các quyền khác của Ngân Hàng theo quy định của Hợp Đồng.
- 3.21 Giải quyết trực tiếp với Chủ thẻ tất cả các tranh chấp, khiếu nại về nghĩa vụ giao hàng hoá, dịch vụ và chất lượng hàng hoá/ dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.
- 3.22 Hoàn trả Ngân Hàng hoặc bằng văn bản này đồng ý cho Ngân Hàng chủ động trích (ghi Nợ) một phần và hoặc toàn bộ số tiền Ngân Hàng đã tạm ứng/báo Có cho ĐVCNTT trong các trường hợp cụ thể được quy định tại Hợp Đồng này. Cam kết thực hiện bồi thường theo quy định tại Hợp Đồng và thanh toán các khoản phát sinh với các bên thứ ba không liên quan đến Ngân Hàng.
- 3.23 Về chấm đối chiếu Giao dịch thẻ:

- a. Căn cứ vào các giao dịch Ngân Hàng đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT, ĐVCNTT thực hiện chấm đối chiếu với hóa đơn thẻ của ĐVCNTT hàng ngày để phát hiện các sai lệch. Ngân Hàng được quyền miễn trách trong trường hợp ĐVCNTT không thực hiện chấm đối chiếu đúng theo các quy định tại Hợp Đồng.
 - b. Đối với các Giao dịch thẻ quốc tế đã thực hiện truyền dữ liệu về Ngân Hàng nhưng ĐVCNTT chưa được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng sau 02 (hai) ngày làm việc, hoặc đối với các Giao dịch thẻ nội địa thành công nhưng chưa được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng theo quy định, ĐVCNTT phải lập bảng yêu cầu thanh toán riêng cho các giao dịch này kèm theo các hóa đơn giao dịch hợp lệ gửi cho Ngân Hàng để thực hiện thanh toán tạm ứng bổ sung.
 - i. Nếu hóa đơn nộp trước 16h00, ĐVCNTT sẽ được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng trong ngày.
 - ii. Nếu hóa đơn nộp sau 16h00, ĐVCNTT sẽ được Ngân Hàng thực hiện thanh toán tạm ứng vào ngày làm việc tiếp theo.
 - c. Nếu sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch đối với thẻ quốc tế và thẻ nội địa, Ngân Hàng không nhận được yêu cầu thanh toán bổ sung từ phía ĐVCNTT, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm nếu TCPHT hoặc Chủ thẻ từ chối thanh toán. Trường hợp ĐVCNTT cần thu bổ sung sau 03 (ba) ngày, ĐVCNTT thực hiện gửi yêu cầu nhờ thu và cung cấp các bằng chứng chứng minh việc đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
- 3.24 Đối với các ĐVCNTT bán hàng hóa, dịch vụ trên kênh bán hàng trực tuyến:
- a. Thực hiện đối chiếu dữ liệu bán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT với dữ liệu thanh toán Thẻ trên hệ thống báo cáo của Ngân Hàng. Thông báo lại cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc email đã đăng ký nếu thấy chênh lệch trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
 - b. Thực hiện đối chiếu dữ liệu thanh toán Thẻ trên hệ thống báo cáo của Ngân Hàng với hạch toán của Ngân Hàng (Ngân Hàng sẽ cung cấp chi tiết giao dịch thanh toán cho ĐVCNTT nếu ĐVCNTT cần). Thông báo lại cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc email đã đăng ký nếu thấy chênh lệch trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
- 3.25 Thanh toán cho Ngân Hàng toàn bộ Phí Dịch Vụ theo quy định tại Hợp Đồng và Điều khoản, Điều kiện này.
- 3.26 Các trách nhiệm về trang thiết bị:
- a. Thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán (POS) của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký.
 - b. Cam kết bảo quản ở nơi an toàn, giữ gìn cẩn thận các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ và các mẫu hóa đơn giao dịch, bảng kê giao dịch, các nhãn hiệu thương mại, biểu tượng quảng cáo do Ngân Hàng cung cấp phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán Thẻ theo biên bản bàn giao ký từng thời kỳ đính kèm. ĐVCNTT không được cài đặt thêm và tháo dỡ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ. Khi có dấu hiệu bất thường trong quá trình sử dụng, ĐVCNTT phải báo ngay cho Ngân Hàng.
 - c. Cam kết thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ là tài sản của Ngân Hàng và không cho phép bất cứ bên thứ ba nào khác sử dụng khi chưa được sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng; bảo quản và không được mang ra khỏi địa điểm chấp nhận thanh toán thẻ đã đăng ký với Ngân Hàng ngoại trừ khi có sự chấp thuận của Ngân Hàng.

- d. Cam kết thiết bị chấp nhận thanh toán không bị can thiệp, chỉnh sửa phần cứng và phần mềm sau khi Ngân Hàng bàn giao cho ĐVCNTT; áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, liên tục hoạt động của các thiết bị chấp nhận thanh toán.
 - e. Khi Hợp Đồng này chấm dứt vì bất kỳ lý do gì, ĐVCNTT cam kết hoàn trả các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ cho Ngân Hàng trong điều kiện hoạt động tốt. Nếu các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ bị hỏng, bị mất do lỗi hoặc do sự bất cẩn của ĐVCNTT, ĐVCNTT cam kết sẽ bồi thường theo giá trị còn lại của thiết bị thể hiện trên sổ sách của NH. Sau 05 (năm) năm tính khấu hao, kể từ năm thứ 06 (sáu), giá trị đền bù sẽ được tính bằng 20% (hai mươi phần trăm) nguyên giá máy (theo giá trị tại VCB ghi nhận).
- 3.27 Về triển khai giải pháp Tokenization
- 3.27.1. Lưu trữ, quản lý và bảo mật thông tin token của Khách Hàng lưu tại ĐVCNTT.
 - 3.27.2. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về các giao dịch được gửi từ ĐVCNTT tới Hệ thống Ngân Hàng.
 - 3.27.3. Thông báo cho khách hàng về việc không xác thực lại chủ thẻ cho các giao dịch sau khi khách hàng đồng ý sử dụng Dịch Vụ.
 - 3.27.4. Có thỏa thuận với Khách Hàng về việc lưu trữ bảo mật thông tin, đảm bảo nội dung Khách Hàng đồng ý về việc ĐVCNTT và Ngân Hàng có quyền lưu trữ các thông tin Khách Hàng (bao gồm nhưng không giới hạn: thông tin về phương tiện thanh toán, giao dịch, ...) để phục vụ cho việc triển khai Dịch Vụ.
 - 3.27.5. Xác thực Khách Hàng trước khi gửi yêu cầu thanh toán bằng token, chịu trách nhiệm nếu kết quả kiểm tra xác định giao dịch thanh toán bằng token không phải do Khách Hàng thực hiện.
 - 3.27.6. Sử dụng thông tin token cho mục đích triển khai Dịch Vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng này trong mọi trường hợp.
- 3.28 Cam kết thường xuyên trưng bày logo của Ngân Hàng, biểu tượng các loại Thẻ được chấp nhận thanh toán do Ngân Hàng cung cấp ở vị trí phù hợp cho đến khi có thông báo chấm dứt của Ngân Hàng hoặc khi Hợp Đồng hết hiệu lực và không sử dụng biểu tượng, logo, nhãn hiệu thương mại v.v... cho những mục đích khác với nội dung quy định tại Hợp Đồng này khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Ngân Hàng.
- 3.29 ĐVCNTT cam kết: (i) không công bố Phí Dịch Vụ trên kênh thanh toán của mình; (ii) công khai chính sách hoàn trả hàng hóa, dịch vụ và thanh toán trên kênh thanh toán của mình; (iii) đảm bảo thông tin để các Chủ thẻ nắm được các trách nhiệm của ĐVCNTT đối với giao dịch thanh toán, sản phẩm và dịch vụ cung cấp, công tác dịch vụ khách hàng và giải quyết tranh chấp, khiếu nại cùng tất cả các điều khoản, điều kiện trong cung ứng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 3.26. Phải đăng ký số sim sử dụng tại TBCNT (nếu có) và trong trường hợp thay đổi số sim phải thông báo ngay cho Ngân Hàng để phối hợp cài đặt lại.
 - 3.27. Ký biên bản bàn giao TBCNT và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, số sim sử dụng cho TBCNT (đối với máy sử dụng sim) theo mẫu của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.
 - 3.28. Tham gia giải pháp xác thực 3-D Secure, cụ thể là Visa Secure, Mastercard Identity Check, MasterCard Secure Code, J/Secure, Safekey,... Trường hợp ĐVCNTT không tham gia giải pháp xác thực 3-D Secure, ĐVCNTT phải chịu toàn bộ trách nhiệm và các rủi ro phát sinh

liên quan đến việc không tham gia giải pháp xác thực này; đồng thời, Ngân Hàng có quyền yêu cầu kích hoạt lại chương trình 3D Secure cho ĐVCNTT trong trường hợp cần thiết.

- 3.29. Trong trường hợp cung cấp hàng hoá và dịch vụ trực tuyến, ĐVCNTT phải xây dựng kênh trực tuyến cung cấp hàng hoá và dịch vụ có tính năng chấp nhận thanh toán thẻ đảm bảo: (i) yêu cầu bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu; (ii) tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam, không chứa các nội dung vi phạm tính thuần phong mỹ tục của Việt Nam; (iii) không gửi hay lưu trữ bất cứ thông tin hay tài liệu nào vi phạm pháp luật; (iv) tuân thủ theo quy định pháp luật và các quy định liên quan đến quy trình thanh toán, lưu trữ và gửi, chuyển thông tin điện tử của các giao dịch thanh toán thẻ; (v) không sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử với mục đích bất hợp pháp, can thiệp hoặc phá hoại trang thiết bị, dịch vụ, người sử dụng các mạng lưới khác; (vi) đáp ứng đầy đủ các theo yêu cầu khác (nếu có) về kênh cung ứng hàng hoá, dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến được quy định tại Hợp đồng này.
- 3.30. Đối với các giao dịch thanh toán xuyên biên giới, trường hợp hoàn trả giao dịch, ĐVCNTT phải hoàn trả lại thông qua VCB và HTTTQT để hoàn trả lại cho Khách hàng; không hoàn trả bằng tiền mặt cho khách hàng.
- 3.31. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác của ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG

- 4.1 Được hưởng Phí Dịch Vụ và các khoản phí khác theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.2 Được quyền chủ động phong tỏa/chấm dứt phong tỏa các tài khoản thanh toán của ĐVCNTT tại Ngân Hàng, tạm giữ, trì hoãn, chưa báo có hoặc từ chối thanh toán tạm ứng/thanh toán và/hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch thẻ đã thanh toán tạm ứng/thanh toán đối với các Giao dịch thẻ thực hiện tại ĐVCNTT trong các trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn như sau:
- (i) ĐVCNTT có hành vi gian lận, không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho Ngân Hàng và/hoặc không tuân thủ các điều khoản, điều kiện theo đúng quy định của Hợp Đồng, cũng như các quy định khác của pháp luật, và/hoặc của Ngân Hàng (nếu có).
 - (ii) ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
 - (iii) ĐVCNTT thông đồng với Chủ thẻ thực hiện các giao dịch giả mạo, giao dịch không được phép hoặc giao dịch không đúng theo quy định của Ngân Hàng, TCTQT/TCCMT và/hoặc quy định của pháp luật.
 - (iv) Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ, việc sử dụng Thẻ và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam, quy định của TCTQT/TCCMT.
 - (v) Giao dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ mà Ngân Hàng không thể đòi tiền được do Chủ thẻ đã từ chối hàng hoá, dịch vụ hoặc giao dịch không được thực hiện theo đúng thỏa thuận giữa Chủ thẻ và ĐVCNTT với những chứng cứ hợp lý, hoặc ĐVCNTT không chứng minh được đầy đủ hóa đơn, chứng từ thanh toán, hóa đơn giao nhận hàng hóa dịch vụ và các bằng chứng là ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và hợp lệ cho Chủ Thẻ.

- (vi) Giao dịch không được cấp phép hoặc không có số cấp phép hoặc số cấp phép không trùng với số cấp phép do TCPHT cung cấp hoặc các thông tin do ĐVCNTT cung cấp khi xin cấp phép không chính xác.
 - (vii) Các giao dịch báo có thừa, báo có trùng lặp do lỗi của hệ thống kỹ thuật hoặc các lý do khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
 - (viii) Các trường hợp nghi ngờ hoặc xác định Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không bởi Ngân hàng và/hoặc các cơ quan chức năng.
 - (ix) Giao dịch bị Chủ thẻ hoặc TCPHT khiếu nại giả mạo, không được cấp phép, giao dịch quá hạn mà TCPHT không thanh toán hoặc các giao dịch TCTQT từ chối thanh toán.
 - (x) Giao dịch xuất trình chứng từ chậm so với quy định của Ngân Hàng tại Hợp Đồng.
 - (xi) Phát sinh tranh chấp, khiếu nại từ việc thực hiện các Giao dịch thẻ đặc biệt quy định tại Hợp Đồng này.
 - (xii) Sử dụng Thẻ thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNTT và các Giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.
 - (xiii) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất.
 - (xiv) Thẻ hết hạn sử dụng.
 - (xv) Thẻ bị khóa.
 - (xvi) Số dư tài khoản thanh toán, số dư thẻ, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán.
 - (xvii) Chủ thẻ vi phạm các quy định của TCPHT trong các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với TCPHT mà theo đó Thẻ bị từ chối thanh toán.
 - (xviii) Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến vi phạm quy định quản lý ngoại hối hoặc gian lận thương mại.
 - (xix) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - (xx) Tổ chức, cá nhân thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, vi phạm cấm vận hoặc rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - (xxi) Tổ chức, cá nhân thuộc đối tượng cấm thiết lập quan hệ, chấm dứt quan hệ hoặc các trường hợp Ngân Hàng từ chối cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo quy định về PCRT, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận của Ngân Hàng.
 - (xxii) Các trường hợp khác quy định tại Hợp Đồng (nếu có).
- 4.3 Ngân Hàng thực hiện quyền truy đòi theo Hợp Đồng này bằng cách chủ động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở Ngân Hàng hoặc trừ vào lần thanh toán tạm ứng kế tiếp cho ĐVCNTT và/hoặc thực hiện bất kỳ biện pháp nào trong phạm vi pháp luật cho phép để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả. Quyền truy đòi của Ngân hàng giữ nguyên giá trị ngay cả khi Hợp Đồng này chấm dứt.

- 4.4 Trong trường hợp Ngân Hàng yêu cầu ĐVCNTT giữ lại Thẻ của Chủ thẻ, ĐVCNTT cần thực hiện yêu cầu bằng biện pháp an toàn. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm với bất cứ khiếu nại nào về thương tổn tới con người, tài sản của Chủ thẻ cũng như ĐVCNTT phát sinh trong quá trình thu giữ Thẻ.
- 4.5 Được miễn trách nhiệm trong những trường hợp quy định tại Hợp Đồng.
- 4.6 Trong trường hợp ĐVCNTT không được miễn khoản ký quỹ để bảo đảm cho nghĩa vụ được quy định tại Hợp Đồng, Ngân Hàng được quyền yêu cầu ĐVCNTT nộp một khoản ký quỹ theo quy định tại Hợp Đồng hoặc theo yêu cầu cụ thể của Ngân Hàng bằng văn bản trong từng thời kỳ. Ngân Hàng được giữ và toàn quyền xử lý khoản ký quỹ này khi có rủi ro phát sinh; Trong trường hợp Hợp Đồng chấm dứt mà khoản ký quỹ này chưa bị xử lý, hoặc còn một phần sau khi xử lý thì Ngân Hàng được quyền tiếp tục được giữ khoản tiền này thêm một trăm tám mươi (180) ngày kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt.
- 4.7 Trong thời gian điều tra giả mạo và các trường hợp nghi ngờ gian lận, Ngân Hàng được phong tỏa (các) tài khoản thanh toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng cho tới khi có kết quả điều tra, xác minh hoặc xử lý xong khoản ký quỹ của ĐVCNTT quy định tại Hợp Đồng này, tùy thuộc thời điểm nào đến sau.
- 4.8 Được quyền giữ lại một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT trong một thời hạn nhất định do Ngân Hàng quy định theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.9 Được quyền đưa các thông tin về ĐVCNTT lên danh sách các ĐVCNTT đã bị chấm dứt hoạt động (theo quy định của các TCTQT) và danh sách các ĐVCNTT có độ rủi ro cao khi cần thiết mà không cần thêm bất kỳ thông báo, đồng ý hay xác nhận nào khác từ ĐVCNTT. Được phép tra cứu, xác minh các thông tin về ĐVCNTT bao gồm, nhưng không giới hạn ở kiểm tra thông tin tín dụng, quan hệ giao dịch Ngân Hàng và lịch sử về tài chính.
- 4.10 Việc ngừng chấp nhận thanh toán Giao dịch Thẻ của ĐVCNTT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp Đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của các Điều khoản, Điều kiện và Hợp Đồng cho tới khi Các Bên hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình. Được quyền chủ động đóng số hiệu ĐVCNTT và thu hồi thiết bị chấp nhận thẻ trong các trường hợp sau:
 - a. Số hiệu ĐVCNTT, số hiệu thiết bị chấp nhận thẻ không phát sinh giao dịch trong 12 tháng.
 - b. ĐVCNTT chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
 - c. ĐVCNTT vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp Đồng.
 - d. Các trường hợp Hợp Đồng chấm dứt theo quy định của Hợp Đồng.
 - e. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 4.11 Được cung cấp thông tin của ĐVCNTT cho bên thứ ba để thực hiện dịch vụ liên quan.
- 4.12 Yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống, lỗi nâng cấp hệ thống/phần mềm, hoặc bị gian lận, tội phạm công nghệ v.v..).
- 4.13 Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan và thực hiện các nghĩa vụ theo thỏa thuận phù hợp với quy định pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.
- 4.14 Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan và thực hiện các nghĩa vụ theo thỏa thuận phù hợp với quy định pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch Vụ. Chịu trách nhiệm thực

hiện đúng theo quy định của NHNN trong vai trò Ngân Hàng là đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán Thẻ.

- 4.15 Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ Ngân Hàng, ĐVCNTT, TCPHT theo quy định của Ngân Hàng, TCTQT, TCCMT, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật Việt Nam.
- 4.16 Đào tạo, tư vấn cho ĐVCNTT các vấn đề liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, quản lý rủi ro, giải quyết tra soát khiếu nại.
- 4.17 Hỗ trợ cung cấp các thông tin tham khảo, các khuyến cáo cho ĐVCNTT (nếu có) nhằm hạn chế các hoạt động lừa đảo, giả mạo trong các giao dịch thanh toán bằng Thẻ.
- 4.18 Quy trình thực hiện các giao dịch liên quan đến thẻ tại Hợp Đồng này được thực hiện theo thỏa thuận giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT tại Hợp Đồng và (các) quy định có liên quan của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.
- 4.19 Xây dựng các chương trình hỗ trợ quản lý rủi ro, phát hiện giao dịch nghi ngờ giả mạo cho ĐVCNTT.
- 4.20 Kiểm tra và rà soát giao dịch thanh toán Thẻ của ĐVCNTT để phát hiện và báo cáo các giao dịch đáng ngờ, có biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn việc lợi dụng dịch vụ thanh toán cho các hoạt động vi phạm pháp luật.
- 4.21. Hướng dẫn ĐVCNTT sử dụng quy trình thủ tục thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, biện pháp phát hiện gian lận, giả mạo và yêu cầu bảo mật thông tin tài khoản, giao dịch của khách hàng trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ; Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT; Cung cấp các vật tư liên quan cho ĐVCNTT (nếu có). Thực hiện các giao dịch kiểm thử đối với tất cả các loại thẻ chấp nhận thanh toán theo Hợp Đồng để đảm bảo thông số cài đặt chính xác, TBCNT và đường kết nối hoạt động tốt. Yêu cầu ĐVCNTT đăng ký số sim sử dụng tại TBCNT. Thực hiện và yêu cầu ĐVCNTT ký biên bản bàn giao TBCNT và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, số sim sử dụng cho TBCNT.
- 4.22 Thực hiện đầy đủ các quyền và trách nhiệm của Ngân Hàng được quy định tại Hợp Đồng.

ĐIỀU 5. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH

Ngoài những các trường hợp miễn trách theo quy định của Hợp Đồng, Ngân Hàng được miễn trách trong những trường hợp sau:

- 5.1. Các tổn thất gây ra do ĐVCNTT không cung cấp và sử dụng Dịch Vụ vì: (i) không thể truy cập kết nối hệ thống; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng hay (iii) các tổn thất do lỗi máy móc, hay lỗi khi bảo trì hệ thống.
- 5.2. Các tổn thất do Ngân Hàng chuyển đổi, nâng cấp hệ thống, lỗi hệ thống kỹ thuật của Ngân Hàng, lỗi đường truyền viễn thông, lỗi hệ thống của TCTQT/TCCMT dẫn đến ĐVCNTT không được thanh toán đúng thời gian quy định.
- 5.3. Các sai phạm do ĐVCNTT gây ra khi thực hiện cung ứng hàng hóa, dịch vụ trái quy định của pháp luật, hoặc liên quan đến hồ sơ pháp lý doanh nghiệp mà ĐVCNTT cung cấp trước/trong/sau khi thực hiện hợp đồng này. ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp, hợp lệ của các hồ sơ, tài liệu, hàng hóa, dịch vụ khi cung cấp cho Khách Hàng.
- 5.4. Các tổn thất trực tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả, hay tổn thất đối với ĐVCNTT vì bất cứ nguyên nhân nào cho dù đã được thông báo về việc những tổn thất đó phát sinh, bao gồm nhưng không

giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của đơn vị kinh doanh; (ii) quan hệ không tốt đẹp với khách hàng; (iii) chi phí cho việc thay thế hàng hóa hay dịch vụ, phí giao hàng chậm, chi phí do tài liệu bị hư hỏng hay bất kỳ tranh chấp, khiếu kiện phát sinh liên quan đến vi phạm trách nhiệm trong giao dịch mua bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ (v) tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác không do lỗi của Ngân Hàng hoặc từ những Sự Kiện Bất Khả Kháng quy định tại Hợp Đồng.

- 5.5. Các tổn thất, trách nhiệm liên quan đến việc mất cắp dữ liệu thẻ tại hoặc gây ra từ/bởi ĐVCNTT và/hoặc bên liên quan của ĐVCNTT.
- 5.6. Các tổn thất, trách nhiệm liên quan đến các giao dịch gian lận, giả mạo phát sinh tại ĐVCNTT; hoặc liên quan đến các giao dịch bị tra soát khiếu nại và không thu hồi được tiền từ TCPHT/Chủ thẻ.
- 5.7 Các Giao dịch đã được Ngân Hàng thực hiện hoàn trả/hủy bỏ/từ chối/trì hoãn/truy đòi đúng theo quy định tại Hợp Đồng.
- 5.8. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật của ĐVCNTT cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định về quản trị và vận hành Kênh thanh toán cung cấp hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 5.9. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định tại Hợp Đồng này được xác định là do lỗi của ĐVCNTT và/ hoặc bên thứ ba.

*****&*****

QUY ĐỊNH TUÂN THỦ TỔ CHỨC THẺ QUỐC TẾ (TCTQT)

A. NHỮNG ĐIỀU ĐVCNTT KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN

1. Các hành vi bị cấm theo quy định của Pháp luật Việt Nam
 - a. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
 - b. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
 - c. ĐVCNT thu phụ phí hoặc phân biệt giá khi chủ thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
 - d. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; Tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
 - e. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyên mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.

- f. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - g. Kinh doanh các loại hình hàng hóa dịch vụ mà không có đủ giấy phép hợp lệ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
 - h. Kinh doanh các lĩnh vực kinh doanh bị cấm hoặc thực hiện các hành vi bị cấm khác theo quy định của Pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
- 2. Các ngành nghề/hành vi bị cấm theo quy định của các TCTQT**
- a. Kinh doanh hàng hóa/dịch vụ giả/vi phạm bản quyền.
 - b. Kinh doanh dịch vụ xổ số, đánh bạc trái quy định của pháp luật.
 - c. Kinh doanh thuốc lá, dược phẩm y khoa trên mạng trái quy định pháp luật.
 - d. Kinh doanh các sản phẩm thuốc có chứa chất gây nghiện/ ảo giác (ma túy, thuốc lắc ...) ảnh hưởng đến hệ thần kinh.
 - e. Kinh doanh các sản phẩm đồi trụy, các sản phẩm/ dịch vụ có hình ảnh phản cảm, ấu dâm, khiêu dâm, dịch vụ điện thoại hoặc trò chuyện, tán ngẫu có nội dung khiêu dâm.
 - f. Kinh doanh mặt hàng là séc tiền mặt/ séc bảo lãnh.
 - g. Đại lý thu tiền - thu trên thẻ (Collection Agencies – receivable on card).
 - h. Dịch vụ thu hồi nợ (Credit Restoration Service).
 - i. Hoạt động kinh doanh, tiếp thị đa cấp.
 - j. Các giao dịch liên quan đến tiền điện tử (mua bán, môi giới, trung gian)
 - k. Kinh doanh vũ khí, đạn dược.
 - l. Hoạt động kinh doanh liên quan đến buôn bán các loài có nguy cơ tuyệt chủng và sản phẩm từ các loài đó.
 - m. Các hoạt động kết nối/cho phép kết nối với đường link khác (đơn vị không đăng ký đường link này với VCB) để thanh toán hàng hóa dịch vụ mà không khai báo và được sự đồng ý của ngân hàng.
 - n. Chia nhỏ hóa đơn để thanh toán nhằm xin cấp phép thành công từ ngân hàng.
 - o. Kinh doanh các hoạt động vi phạm pháp luật, hoạt động kinh doanh bất hợp pháp theo pháp luật.

B. CÁC NGƯỠNG CẢNH BÁO VI PHẠM VÀ MỨC PHẠT THEO QUY ĐỊNH CỦA TCTQT

1. Quy định chung

- VCB thu phí tuân thủ căn cứ theo báo cáo của TCTQT cung cấp.
- Các mức phí tuân thủ quy định bằng ngoại tệ tại Phụ lục này sẽ được quy đổi theo tỷ giá bán ra chuyển khoản của VCB tại thời điểm thanh toán.
- Các quy định trên và các quy định khác (nếu có) có thể được cập nhật khi có thay đổi từ quy định của các TCTQT.

2. Các ngưỡng cảnh báo vi phạm

TCTQT	Loại hình cảnh báo	Ngưỡng cảnh báo
UPI	Giả mạo	Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 0.75% và số tiền giả mạo tương đương từ 10.000 usd trở lên.

3. Các ngưỡng vi phạm và Mức phạt theo quy định của các TCTQT

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt
Visa	Tỷ lệ giả mạo và tra soát vượt ngưỡng (Tỷ lệ VAMP)	<p>* Ngưỡng trên mức tiêu chuẩn (Above Standard) Bao gồm đồng thời 03 tiêu chí:</p> <p>(i) Tỷ lệ số lượng giao dịch không xuất trình thẻ (CNP) bị báo cáo gian lận và giao dịch CNP bị tra soát tại ĐVCNT / Tổng số lượng giao dịch CNP được thanh quyết toán của ĐVCNT $\geq 0.5\%$ và tổng số lượng GD bị không xuất trình thẻ (CNP) bị báo cáo gian lận và giao dịch CNP bị tra soát ≥ 5</p> <p>(ii) Tỷ lệ số lượng giao dịch không xuất trình thẻ (CNP) bị báo cáo giả mạo và giao dịch CNP bị tra soát của NHTT / Tổng số lượng giao dịch CNP được thanh quyết toán của NHTT từ 0.5% đến dưới 0.7%</p> <p>(iii) Tổng số lượng giao dịch CNP bị báo cáo giả mạo và số lượng giao dịch CNP bị tra soát của NHTT ≥ 1500 giao dịch.</p>	<p>* Nếu NHTT hoặc ĐVCNT không có vi phạm nào trong vòng 12 tháng trước đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1: cảnh báo - Tháng thứ 1-> tháng thứ 3: ĐVCNT có các biện pháp giảm tỷ lệ cảnh báo - Từ tháng thứ 4: phạt tương đương 4 USD/1 giao dịch (tính trên số lượng GD bị báo cáo giả mạo và GD bị tra soát). <p>* Nếu NHTT hoặc ĐVCNT có phát sinh vi phạm trong vòng 12 tháng trước đó: ĐVCNT sẽ bị áp dụng phạt ngay mà không có thời gian ân hạn 3 tháng, mức phạt tương đương 4 USD/1 giao dịch (tính trên số lượng GD bị báo cáo giả mạo và GD bị tra soát).</p>
	Tỷ lệ giả mạo và tra soát vượt ngưỡng (Tỷ lệ VAMP)	<p>* Ngưỡng vượt quá mức 1 (Excessive) Bao gồm đồng thời 03 tiêu chí:</p> <p>(i) Tỷ lệ số lượng giao dịch không xuất trình thẻ (CNP) bị báo cáo gian lận và giao dịch CNP bị tra soát tại ĐVCNT / Tổng số lượng giao dịch CNP được thanh quyết toán của ĐVCNT $\geq 1.5\%$</p> <p>(ii) Tổng số lượng giao dịch CNP bị báo cáo giả</p>	<p>* Nếu NHTT hoặc ĐVCNT không có vi phạm nào trong vòng 12 tháng trước đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1: cảnh báo - Tháng thứ 1-> tháng thứ 3: ĐVCNT có các biện pháp giảm tỷ lệ cảnh báo - Từ tháng thứ 4: ĐVCNT sẽ bị phạt tương đương 8 USD/1 giao dịch (tính trên số lượng GD bị báo cáo giả mạo và GD bị tra soát). <p>* Nếu NHTT hoặc ĐVCNT có phát sinh vi phạm trong vòng 12 tháng trước đó: ĐVCNT sẽ bị áp dụng phạt ngay mà</p>

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt
		mạo và số lượng giao dịch CNP bị tra soát tại ĐVCNT ≥ 1500 giao dịch. (iii) Tỷ lệ số lượng giao dịch không xuất trình thẻ (CNP) bị báo cáo giả mạo và giao dịch CNP bị tra soát với lí do khác giả mạo của NHTT / Tổng số lượng giao dịch CNP được thanh quyết toán của NHTT $< 0.5\%$	không có thời gian ân hạn 3 tháng, mức phạt tương đương 8 USD/1 giao dịch (tính trên số lượng GD bị báo cáo giả mạo và GD bị tra soát).
		<p>* Ngưỡng vượt quá (Excessive) mức 2 Bao gồm đồng thời 03 tiêu chí:</p> <p>(i) Tỷ lệ số lượng giao dịch không xuất trình thẻ (CNP) bị báo cáo gian lận và giao dịch CNP bị tra soát tại ĐVCNT / Tổng số lượng giao dịch CNP được thanh quyết toán của ĐVCNT $\geq 0.5\%$ và tổng số lượng GD bị không xuất trình thẻ (CNP) bị báo cáo gian lận và giao dịch CNP bị tra soát ≥ 5</p> <p>(ii) Tỷ lệ số lượng giao dịch không xuất trình thẻ (CNP) bị báo cáo giả mạo và giao dịch CNP bị tra soát của NHTT / Tổng số lượng giao dịch CNP được thanh quyết toán của NHTT $\geq 0.7\%$</p> <p>(iii) Tổng số lượng giao dịch CNP bị báo cáo giả mạo và số lượng giao dịch CNP bị tra soát của NHTT ≥ 1500 giao dịch.</p>	<p>* Nếu NHTT hoặc ĐVCNT không có vi phạm nào trong vòng 12 tháng trước đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1: cảnh báo - Tháng thứ 1-> tháng thứ 3: ĐVCNT có các biện pháp giảm tỷ lệ cảnh báo - Từ tháng thứ 4: phạt tương đương 8 USD/1 giao dịch (tính trên số lượng GD bị báo cáo giả mạo và GD bị tra soát). <p>* Nếu NHTT hoặc ĐVCNT có phát sinh vi phạm trong vòng 12 tháng trước đó: ĐVCNT sẽ bị áp dụng phạt ngay mà không có thời gian ân hạn 3 tháng, mức phạt tương đương 8 USD/1 giao dịch (tính trên số lượng GD bị báo cáo giả mạo và GD bị tra soát).</p>
	Tỷ lệ dò thông tin thẻ vượt ngưỡng (Enumeration Ratio)	<p>* Ngưỡng vượt quá (Excessive) Bao gồm đồng thời 02 tiêu chí:</p> <p>(i) Tỷ lệ số lượng giao dịch không xuất trình thẻ (CNP) bị dò test thẻ (bao gồm cả giao dịch được cấp phép và giao dịch bị từ</p>	Visa chưa cung cấp thông tin về mức phạt. Mức phạt sẽ được cập nhật theo thông báo của Visa tại từng thời kỳ.

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt																			
		<p>chối) tại ĐVCNT / Tổng số lượng giao dịch CNP (bao gồm cả GD được cấp phép và bị từ chối) tại ĐVCNT $\geq 20\%$</p> <p>(ii) Tổng số lượng giao dịch CNP bị dò test thẻ tại ĐVCNT ≥ 300.000 giao dịch.</p>																				
Master	Giả mạo	<p>Gồm các tiêu chí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Số tiền đòi bồi hoàn với lí do giả mạo ≥ 50.000 usd/eur - Chỉ số tra soát giả mạo (Fraud Chargeback basic point) ≥ 50 - Tỷ lệ sử dụng giải pháp 3D Secure nhỏ hơn 10% (ở các nước không quy định-non-regulated country) hoặc nhỏ hơn 50% (ở các nước quy định – regulated country) <p>(Ghi chú: <i>Fraud Chargeback basic point = Tỷ lệ số lượng chargeback code giả mạo tháng t/ số lượng giao dịch tháng t-1 *10.000</i>). Việt Nam là non-regulated country</p>	<p>Mức phạt căn cứ vào số tháng vượt ngưỡng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 tháng: không phạt - 2 tháng: mức phạt tương đương 500 USD/EUR - 3 tháng: mức phạt tương đương 1000 USD/EUR - 4-> 6 tháng: mức phạt tương đương 5.000 USD/EUR - 7-> 11 tháng: mức phạt tương đương 25.500 USD/EUR - 12-> 18 tháng: mức phạt tương đương 50.000 USD/EUR - Từ 19 tháng: mức phạt tương đương 100.000 USD/ EUR 																			
	Tra soát	<p>Chia thành 2 loại:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ngưỡng cao - ECM (Excessive Chargeback Merchant): Số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/tháng ≥ 100 giao dịch và chỉ số tra soát (chargeback bps) ≥ 150 - Ngưỡng rất cao - HECM (High Excessive Chargeback Merchant): Số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/tháng ≥ 300 giao dịch và chỉ số chargeback bps ≥ 300 <p>(Ghi chú: <i>Chỉ số chargeback bps = Số lượng giao dịch chargeback tháng t/ số</i></p>	<p>Mức phạt căn cứ vào số tháng vượt ngưỡng:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Số tháng vượt ngưỡng (tháng)</th> <th colspan="2">Mức phạt (tương đương với số tiền USD/EUR tương ứng bên dưới)</th> </tr> <tr> <th>ECM</th> <th>HECM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.000 USD/EUR</td> <td>1.000 USD/EUR</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1.000 USD/EUR</td> <td>2.000 USD/EUR</td> </tr> <tr> <td>4 -> 6</td> <td>5.000 USD/EUR</td> <td>10.000 USD/EUR</td> </tr> <tr> <td>7 -> 11</td> <td>25.500 USD/EUR</td> <td>50.000 USD/EUR</td> </tr> </tbody> </table>	Số tháng vượt ngưỡng (tháng)	Mức phạt (tương đương với số tiền USD/EUR tương ứng bên dưới)		ECM	HECM	1	0	0	2	1.000 USD/EUR	1.000 USD/EUR	3	1.000 USD/EUR	2.000 USD/EUR	4 -> 6	5.000 USD/EUR	10.000 USD/EUR	7 -> 11	25.500 USD/EUR
Số tháng vượt ngưỡng (tháng)	Mức phạt (tương đương với số tiền USD/EUR tương ứng bên dưới)																					
	ECM	HECM																				
1	0	0																				
2	1.000 USD/EUR	1.000 USD/EUR																				
3	1.000 USD/EUR	2.000 USD/EUR																				
4 -> 6	5.000 USD/EUR	10.000 USD/EUR																				
7 -> 11	25.500 USD/EUR	50.000 USD/EUR																				

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt		
		<i>lượng giao dịch tháng t-1) * 10.000</i>	12 -> 18	50.000 USD/EU R	100.000 USD/EUR
			19+	100.000 USD/EU R	200.000 USD/EUR
			Ngoài ra, từ tháng thứ 4, đơn vị còn phải chịu phạt tương đương 5usd/ 1 giao dịch đòi bồi hoàn kể từ giao dịch đòi bồi hoàn thứ 301 trở đi.		
	Vi phạm thương hiệu	<p>a. Việc bán hoặc chào bán một sản phẩm hoặc dịch vụ không tuân thủ đầy đủ luật pháp quy định cho TCTT, TCPH, đơn vị, chủ phương tiện thanh toán, thẻ hoặc tổ chức thẻ.</p> <p>b. Việc bán một sản phẩm hoặc dịch vụ, bao gồm hình ảnh gây phản cảm và thiếu giá trị nghệ thuật chân chính (ví dụ: hình ảnh của hành vi tình dục vô thức, khai thác tình dục của trẻ vị thành niên, cắt xén vô thức một người hoặc bộ phận cơ thể, quan hệ tình dục giữa người và thú...), hoặc bất kỳ tài liệu nào khác mà TCTQT cho là không thể chấp nhận để chào bán liên quan đến thương hiệu</p>	Mức phạt đối với mỗi loại vi phạm: tương đương 200.000 usd hoặc tương đương 2.500 usd /1 ngày, kể từ ngày đầu tiên không tuân thủ, nếu TCTT có thể chứng minh và có bằng chứng rằng hành vi vi phạm bắt đầu diễn ra trong vòng 80 ngày kể từ ngày TCTQT thông báo tới TCTT		
Amex	Đơn vị giả mạo/ Đơn vị ảo, không có thật/ Đơn vị thuộc ngành nghề cấm/ Đơn vị thuộc ngành nghề rủi ro cao/ Đơn vị bị VCB hủy hợp đồng	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị ảo, không có thật - Đơn vị thuộc ngành nghề cấm - Đơn vị giả mạo: chia 2 loại: <ul style="list-style-type: none"> + Mức thấp (Low Tier): Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT từ 0,9% và số tiền giả mạo tương đương từ 25.000 USD trở lên + Mức cao (High Tier): Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT từ 1,8% và số tiền giả mạo tương đương từ 50.000 USD trở lên - Đơn vị thuộc ngành nghề rủi ro cao 	<p>Đơn vị giả mạo mức thấp sau 3 tháng không giảm xuống dưới ngưỡng vi phạm bị đưa vào danh sách High risk Merchant (HRMC) và bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi.</p> <p>Đơn vị giả mạo mức cao bị đưa vào danh sách Fraud Full Recourse (FFR) Chargeback và bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi</p> <p>Các loại đơn vị: Đơn vị ảo, không có thật/ Đơn vị thuộc ngành nghề cấm/ Đơn vị đã bị VCB hủy hợp đồng sẽ bị áp dụng các mức phạt sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vi phạm lần 1: mức phạt tương đương 1.000 USD 		

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt
		<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị đã bị VCB hủy hợp đồng do có tỷ lệ giả mạo cao, hoặc có các hành vi đáng ngờ như nghi ngờ thông đồng, tỷ lệ cao về số lượng giao dịch không match số bảo mật cung cấp bởi đơn vị với số bảo mật in trên thẻ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Vi phạm lần 2: mức phạt tương đương 5.000 USD - Vi phạm lần 3: mức phạt tương đương 10.000 USD - Vi phạm lần 4: mức phạt tương đương 25.000 USD - Vi phạm lần 5: mức phạt sẽ theo quyết định của AEGNS - Vi phạm lần 6: các khoản phí bổ sung sẽ bằng tổng của tất cả các khoản phí phạt được tính trong 12 tháng. Thời hạn 12 tháng được tính bắt đầu từ lần vi phạm đầu tiên.
		<p>Đối với đơn vị trực tuyến đã tham gia giải pháp 3D Secure: Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ $\geq 0,9\%$ và tổng số tiền giả mạo từ tương đương 25.000 usd trở lên</p>	<p>Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi cho đến khi tỷ lệ giả mạo dưới ngưỡng</p>
	Tra soát	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ số lượng giao dịch yêu cầu xuất trình chứng từ (Retrieval Request)/số lượng giao dịch thanh toán thẻ hàng tháng từ 0.6% trở lên - Tỷ lệ số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/số lượng giao dịch thanh toán thẻ hàng tháng từ 0.6% trở lên 	<p>Các đơn vị có tỷ lệ tra soát vượt ngưỡng quy định phải triển khai kế hoạch khắc phục/ yêu cầu của Amex nhằm đảm bảo tuân thủ, và có thể bị áp dụng các mức phạt sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vi phạm lần 1: mức phạt lên đến tương đương 5.000 USD - Vi phạm lần 2 trong vòng 12 tháng: mức phạt tương đương 5.000 USD - Vi phạm lần 3 trong vòng 12 tháng: mức phạt tương đương 10.000 USD - Vi phạm lần 4 trong vòng 12 tháng: mức phạt tương đương 25.000 USD - Vi phạm lần 5 trong vòng 12 tháng: mức phạt mức phạt tương đương 50.000 USD
	Vi phạm thương hiệu	<ul style="list-style-type: none"> - Bán hàng giả - Kinh doanh bất hợp pháp các sản phẩm dược phẩm - Kinh doanh bất hợp pháp thuốc lá và các sản phẩm thuốc lá điện tử - Hoạt động đánh bạc/cờ bạc trực tuyến - Tham gia/ thực hiện các hoạt động lừa đảo/ gây hiểu lầm/ phản ánh bất lợi cho tên tuổi, danh tiếng, hình ảnh của TCTQT American Express, hoặc 	<p>Vi phạm lần 1 trong vòng 12 tháng: mức phạt lên đến tương đương 20.000 USD</p> <p>Vi phạm lần 2 trong vòng 12 tháng bao gồm vi phạm lần 1: mức phạt lên đến tương đương 50.000 USD</p> <p>Vi phạm lần 3 và các lần vi phạm tiếp theo trong vòng 12 tháng kể từ vi phạm lần 1: mức phạt lên đến tương đương 100.000 USD</p>

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức phạt
		theo bất kỳ cách thức trái với luật hiện hành - Giao dịch liên quan đến nội dung khiêu dâm trẻ em hoặc hiếp dâm	
UPI	Giả mạo	Ngưỡng tiêu chuẩn (Standard): Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ \geq 1% và số tiền giả mạo tương đương từ 50.000 usd trở lên	- Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi - UPI có quyền ngắt chuyển mạch dữ liệu thẻ UPI đến ĐVCNT nếu chạm ngưỡng trong 3 Quý liên tiếp
		Ngưỡng vượt quá (Excessive): Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ \geq 2% và số tiền giả mạo tương đương từ 150.000 usd trở lên	- Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi - UPI có quyền ngắt chuyển mạch dữ liệu thẻ UPI đến ĐVCNT nếu chạm ngưỡng trong 2 Quý liên tiếp
		Tỉ lệ giả mạo vượt quá 150 % tỉ lệ trung bình của khu vực và số tiền giả mạo hàng quý lớn hơn số tiền tương đương 50,000 USD	- Trong Quý đầu tiên, nếu ĐVCNT không cung cấp được kế hoạch khắc phục trong thời gian yêu cầu của TCTQT, ĐVCNT chịu phí phạt tương đương 5,000 USD - Trong hai quý tiếp theo, ĐVCNT sẽ chịu điều tra của UPI và bị phạt tương đương 50,000 USD - Trong 3 Quý liên tiếp, ĐVCNT sẽ bị phạt phí tương đương 100,000 USD và bị chấm dứt hoạt động không được chấp nhận thanh toán thẻ UPI - Trong 4 Quý liên tiếp, tỷ lệ giả mạo hàng quý vượt quá 150 % tỉ lệ trung bình của khu vực và số tiền giả mạo hàng quý lớn hơn số tiền tương đương 50,000 USD, UPI sẽ loại Acquirer khỏi việc được chấp nhận thanh toán thẻ UPI và hạ thấp xếp hạng rủi ro của Acquirer đó.
Master	Phí phạt vi phạm quy định TCTQT MasterCard	Phí phạt đối với ĐVCNT chấp nhận thanh toán hàng hóa dịch vụ hộ cho ĐVCNT khác (ngoại trừ trường hợp ĐVCNT là TGTT)	2.500 usd/ngày tính từ ngày đầu tiên vi phạm

4. Quy định tiêu chuẩn cần đáp ứng của các TCTQT liên quan đến chuẩn giao dịch

4.1. **TCTQT MasterCard** (chỉ áp dụng với các ĐVCNTT trực tuyến không triển khai qua đối tác kỹ thuật/Trung gian thanh toán của VCB và TGTT trực tuyến)

- Quy định về phí: Phí chưa đáp ứng tiêu chuẩn giao dịch là phí phát sinh khi cùng một thẻ chỉ tiêu tại một ĐVCNTT/TGTT (tính theo số MID) có số lượng giao dịch cấp phép vượt quá ngưỡng quy định của TCTQT, chi tiết như sau:

2PI2010 - Transaction Processing Excellence—Excessive Authorization Attempts: Phí này phát sinh khi ĐVCNTT/TGTT gửi cấp phép vượt quá ngưỡng quy định trên cùng một thẻ, cùng một ID đơn vị chấp nhận thẻ trong khoảng thời gian 24 giờ sau khi nhận được 10 câu trả lời bị từ chối trước đó từ ngân hàng phát hành hoặc đã bị ngân hàng phát hành từ chối 35 lần trong vòng 30 ngày;

2PI2014 - Transaction Processing Excellence—Acquirer Merchant Advice Code. Phí này phát sinh cho việc gửi đến Hệ thống tin nhắn kếp một yêu cầu cấp phép thẻ của giao dịch không có sự xuất hiện của chủ thẻ (CNP) nhưng cuối cùng bị từ chối với giá trị của mã (MAC) là 03 hoặc 21, trong đó trong 30 ngày qua, một giao dịch trên cùng một thẻ, tại cùng một ĐVCNTT/TGTT và với cùng một số tiền giao dịch đã bị từ chối với MAC 03 hoặc 21.

- Nguyên tắc thu phí và đối soát:

Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc đầu tiên của tháng T+1, VCB gửi cho ĐVCNTT dữ liệu báo cáo thu phí từ TCTQT để thực hiện thu phí. Dữ liệu thu phí là dữ liệu của tất cả các tuần (tính từ thứ hai đến chủ nhật) phát sinh trong tháng T, trừ các tuần có ngày kết thúc trong tháng T+1 (các tuần bắt đầu trong tháng T và kết thúc trong tháng T+1 sẽ được tính thu phí trong tháng T+1).

- Mức phí:

Phí thu từ ĐVCNTT/TGTT tính trên mỗi giao dịch cấp phép bị từ chối liên quan đến vi phạm ngưỡng quy định của TCTQT = 14.520 VNĐ/giao dịch (mức phí đã bao gồm VAT). Mức phí này có thể thay đổi theo thông báo của VCB trong từng thời kỳ.

4.2. TCTQT Visa (chỉ áp dụng với các ĐVCNTT trực tuyến không triển khai qua đối tác kỹ thuật/Trung gian thanh toán của VCB)

- Quy định giao dịch tính phí đối với ĐVCNTT/TGTT (tính theo số MID)
- ✓ FEE403S / FEE403D – Never Approve Reattempt – Code 1 – Nhóm GD không được xin cấp phép lại (GD nhận mã phản hồi Nhóm 1): Thẻ bị ngân hàng phát hành từ chối do các lỗi thuộc nhóm 1: thẻ mất cấp, tài khoản thẻ bị đóng, giao dịch không được phép của chủ thẻ => hệ thống Visa không cho phép gửi cấp phép lại. Tính phí với bất kỳ giao dịch vi phạm
- ✓ FEE402S / FEE402D – Excessive Decline Reattempt - Code 2,3,4 - Nhóm GD chỉ được xin cấp phép lại với số lần hạn chế (GD nhận mã phản hồi Nhóm 2,3,4): Thẻ bị ngân hàng phát hành từ chối do các lỗi thuộc nhóm 2, 3, 4 => Hệ thống Visa chỉ cho phép gửi cấp phép lại tối đa 20 lần trong vòng 30 ngày (áp dụng từ 25/05/2025). Tính phí từ giao dịch gửi cấp phép lần thứ 21.
- ✓ FEE400S / FEE400D - Data Quality – Code 3- Vi phạm Tiêu chuẩn dữ liệu: Phí áp dụng khi VCB có MID phát sinh số lượng giao dịch vi phạm các lỗi thuộc nhóm 3 (sai PIN, thẻ hết hạn,...) quá 25,000 trong vòng 30 ngày. Tính phí từ giao dịch vi phạm thứ 25,001
- ✓ Các giao dịch phải được cấp phép (authorization), thanh quyết toán (settlement) hoặc hủy

đúng quy định.

- ✓ Các giao dịch cấp phép, settlement, hủy phải được xử lý theo đúng khung thời gian quy định
- ✓ Các dữ liệu chính (Keydata) của giao dịch cấp phép, thanh toán hủy phải đồng nhất trong suốt quá trình xử lý giao dịch.
- ✓ Cung cấp Authorization source codes theo đúng quy định

• Chi tiết mã lỗi theo nhóm :

Nhóm	Mã phản hồi	Yêu cầu ĐVCNTT
Nhóm 1 - TCPH sẽ không bao giờ cấp phép	04 - Thẻ mất cấp (không có dấu hiệu gian lận)	Không được xin cấp phép lại
	07 - Thẻ mất cấp, trường hợp đặc biệt (Tài khoản gian lận)	
	12 - Giao dịch không tồn tại	
	14 - Số tài khoản không tồn tại	
	15 - Không thuộc đầu BIN thẻ của NHPH nào	
	41 - Mất thẻ	
	43 - Thẻ bị mất trộm	
	46 - Tài khoản đóng	
	57 - Giao dịch không được chủ thẻ chấp nhận	
	R0 - Lệnh ngừng thanh toán	
	R1 - Lệnh hủy bỏ ủy quyền	
	R3 - Lệnh hủy bỏ tất cả ủy quyền	
Nhóm 2-TCPH sẽ không được cấp phép tại thời điểm này	03 - Không tồn tại Đơn vị	Chỉ được xin cấp phép lại tối đa 20 lần trong vòng 30 ngày (áp dụng từ 25/05/2025).
	19 - Nhập lại giao dịch	
	39 - Không có tài khoản ghi có	
	51 - Không đủ số dư thanh toán	
	52 - Không có tài khoản thanh toán	
	53-Không có tài khoản tiết kiệm	
	59 - Nghi ngờ giả mạo	
	61 - Đạt giới hạn số tiền cấp phép	
	62- Thẻ bị hạn chế	
65- Đạt giới hạn số lần rút tiền		

Nhóm	Mã phản hồi	Yêu cầu ĐVCNTT
	75 - Đạt giới hạn số lần nhập mã PIN	
	78 - Tài khoản tạm thời bị khóa	
	86 - Không thể xác thực mã PIN	
	91 - TCPH không hoạt động	
	93 - Giao dịch không hoàn tất (vi phạm luật)	
	96 - Lỗi hệ thống	
	5C – Giao dịch không được hỗ trợ/đã bị tổ chức phát hành chặn	
	9G – Bị chặn bởi chủ thẻ/xác minh trực tiếp với chủ thẻ	
	N3 - Giao dịch tiền mặt không tồn tại	
	N4 - Giao dịch tiền mặt đạt giới hạn	
Nhóm 3- Chất lượng dữ liệu	54 - Thẻ hết hạn hoặc không có ngày hết hạn	Chỉ được xin cấp phép lại tối đa 20 lần trong vòng 30 ngày
	55 - Mã PIN không đúng hoặc mất	
	70 - Yêu cầu mã Pin (thị trường Châu Âu)	
	82 - Không thể xác thực thẻ	
	1A - yêu cầu thêm cấp phép từ KH (thị trường Châu Âu)	
	6P - Xác thực thất bại	
	N7 - Từ chối giao dịch do lỗi CVV2	
Nhóm 4-Mã phản hồi còn lại		Chỉ được xin cấp phép lại tối đa 20 lần trong vòng 30 ngày

Lưu ý quan trọng:

- Mã phản hồi 14 thuộc cả Nhóm 1 (không bao giờ chấp thuận) và Nhóm 3 (lỗi Chất lượng dữ liệu).
- Mã phản hồi 57 được thực thi như một mã thuộc Nhóm 2.
- Mã phản hồi RO, R1, R3 chịu phí VSPS, do đó phí thử lại sẽ không được áp dụng.
- Mã phản hồi 70 và 1A sẽ không được tính vào nhóm Chất lượng dữ liệu.
 - Nguyên tắc thu phí và đối soát:

Trong vòng 20 ngày làm việc đầu tiên của tháng T+1, VCB gửi cho ĐVCNTT dữ liệu báo cáo thu phí từ TCTQT qua email đầu mỗi quy định tại hợp đồng để thực hiện thu phí đã phát sinh trong tháng T tại ĐVCNTT.

- Mức phí:

Phí thu từ ĐVCNTT/TGTT tính trên mỗi giao dịch cấp phép bị từ chối liên quan đến vi phạm ngưỡng quy định của TCTQT = 14.520 VNĐ/giao dịch (mức phí đã bao gồm VAT). Mức phí này có thể thay đổi theo thông báo của VCB trong từng thời kỳ.

4.3. Quy định tiêu chuẩn cần đáp ứng của các **TCTQT Mastercard** liên quan đến MCC

ĐVCNTT/TGTT (tính theo MID) phải đảm bảo 99.85% tổng số giao dịch thẻ Master trong tháng có giá trị MCC trong giao dịch thanh quyết toán và giá trị MCC trong giao dịch cấp phép phải trùng khớp với nhau. Trường hợp tỷ lệ dưới ngưỡng quy định nêu trên, mức phí (chưa bao gồm VAT) áp dụng như sau:

- Mức 1: 68,250,000 VND/tháng áp dụng cho 09 tháng vi phạm đầu tiên.
- Mức 2: 136,500,000 VND/tháng áp dụng cho 18 tháng tiếp theo.
- Mức 3: 273,000,000 VND/tháng áp dụng cho 24 tháng tiếp theo
- Mức 4: 546,000,000 VND/tháng áp dụng trường hợp vi phạm trên 24 tháng.

4.4. Quy định tiêu chuẩn cần đáp ứng của các **TCTQT Visa** liên quan đến MCC

Nguyên tắc áp dụng mức phí (chưa bao gồm VAT) đối với ĐVCNTT/TGTT (tính theo số MID)

- Thông báo được ban hành do không đáp ứng: mức phí 27.300.000 VND và kế hoạch xử lý theo thời gian yêu cầu phản hồi của Visa.
- Ngày phản hồi/xử lý đã qua thời hạn yêu cầu hoặc theo kế hoạch đã thỏa thuận mà chưa đáp ứng dưới 30 ngày: mức phí tăng thêm 136.500.000 VND
- Ngày phản hồi/xử lý đã qua thời hạn yêu cầu hoặc theo kế hoạch đã thỏa thuận mà chưa đáp ứng trên 30 ngày và dưới 60 ngày: mức phí tăng thêm 273.000.000 VND
- Ngày phản hồi/xử lý đã qua thời hạn yêu cầu hoặc theo kế hoạch đã thỏa thuận mà chưa đáp ứng trên 60 ngày và dưới 90 ngày: mức phí tăng thêm 546.000.000 VND
- Ngày phản hồi/xử lý đã qua thời hạn yêu cầu hoặc theo kế hoạch đã thỏa thuận mà chưa đáp ứng trên 90 ngày và dưới 120 ngày: mức phí tăng thêm 819.000.000 VND
- Ngày phản hồi/xử lý đã qua thời hạn yêu cầu hoặc theo kế hoạch đã thỏa thuận mà chưa đáp ứng trên 120 ngày và dưới 150 ngày: mức phí tăng thêm 1.092.000.000 VND
- Ngày phản hồi/xử lý đã qua thời hạn yêu cầu hoặc theo kế hoạch đã thỏa thuận mà chưa đáp ứng trên 150 ngày và dưới 180 ngày: mức phí tăng thêm 1.365.000.000 VND
- Ngày phản hồi/xử lý đã qua thời hạn yêu cầu hoặc theo kế hoạch đã thỏa thuận mà chưa đáp ứng trên 180 ngày: mức phí tăng thêm mỗi tháng 273.000.000 VND cho đến khi xử lý

4.5. Quy định tiêu chuẩn xử lý giao dịch của TCTQT Visa, Master

TT	TCTQT	Tên phí	Phân loại	Định nghĩa về loại phí	Mức phí
1	Master	AN 7388_Final Authorization and	Tiêu chuẩn xử lý	Final Authorization TPE Program Đối với mỗi yêu cầu chấp nhận cấp phép mà	- Mã phí: 2PI2001A/ 2PI2001Q - Final Authorization Not Meeting Necessary

TT	TCTQT	Tên phí	Phân loại	Định nghĩa về loại phí	Mức phí
		Preauthorization TPE (AN 7388)	giao dịch	không được reverse đầy đủ hoặc rõ ràng bởi ĐVCNTT trong vòng 07 ngày (kể từ ngày cấp phép) sẽ bị ghi nhận phí “Final Authorization TPE” - Áp dụng từ: 14/08/2023 đối với Final Authorization and Preauthorization TPE	Requirement - Mức phí: + 2PI2001A: 0.0032 USD/GD (áp dụng với GD ≥ 16 USD) + 2PI2001Q: 0.004 USD/GD (áp dụng với GD < 16 USD) - Thu theo: tuần
2	Master	AN 7388_Final Authorization and Preauthorization TPE (AN 7388)	Tiêu chuẩn xử lý giao dịch	Preauthorization TPE Program Đối với mỗi yêu cầu chấp nhận cấp phép mà không được reverse đầy đủ hoặc rõ ràng bởi ĐVCNTT trong vòng 30 ngày (kể từ ngày cấp phép) sẽ bị ghi nhận phí “Preauthorization TPE” - Áp dụng từ: 08/01/2024 đối với Preauthorization TPE (điều chỉnh thêm)	- Mã phí: 2PI2075A/2PI2075Q – Processing Integrity Fee-not Reversed/Cleared Preauthorized - Mức phí: 28 basic points theo giá trị giao dịch (tối thiểu 0.04 USD) - Thu theo: tuần
3	Master	AN 9419_Nominal Authorization TPE (AN 9419)	Tiêu chuẩn xử lý giao dịch	ĐVCNTT gửi yêu cầu cấp phép với giá trị tương đương 01 USD, sau đó reverse lại GD trong vòng 48h đối với mỗi GD cấp phép thành công (mục đích để validate tình trạng thẻ), trường hợp này sẽ ghi nhận phí “Nominal Amount Authorization TPE” . Áp dụng đối với GD CNP.	- Mã phí: 2PI2011– Nominal Amount Authorization TPE - Mức phí: 0.1 USD/GD

TT	TCTQT	Tên phí	Phân loại	Định nghĩa về loại phí	Mức phí
4	Visa	Processing Integrity Program Fees	Tiêu chuẩn xử lý giao dịch	<p>ĐVCNTT phải đảm bảo thực hiện tuân thủ các quy định trong xử lý giao dịch gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các giao dịch phải được cấp phép (Authorize) hợp lệ, được thanh quyết toán (Settlement) trong khung thời gian quy định. - Các giao dịch thanh toán (Sale) đã được cấp phép cần được xử lý hủy trong trường hợp ĐVCNTT/chủ thẻ thống nhất lựa chọn phương án thanh toán khác hoặc chủ thẻ yêu cầu trả lại hàng và hủy giao dịch. - Giao dịch cấp phép xác thực thẻ (Card verify): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Phải có giao dịch kết thúc là giao dịch nhập tay (Offline) trên thiết bị chấp nhận thẻ và được đẩy về hệ thống VCB để thanh quyết toán. ▪ Trường hợp không có giao dịch “Offline” để kết thúc giao dịch, đơn vị phải thực hiện hủy giao dịch “Card verify” đã thực hiện trước đó. <p>-Các giao dịch đã được cấp phép thành công nếu không thực hiện thanh quyết toán, đơn vị phải thực hiện hủy giao dịch</p>	<p>Mức Phí 0.05USD/giao dịch được áp dụng đối với từng tháng phát sinh giao dịch và theo 04 phân loại sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Giao dịch được cấp phép nhưng không tìm được giao dịch thanh quyết toán (trong khung thời gian quy định) 2. Giao dịch hoàn trả được cấp phép nhưng không tìm được giao dịch thanh quyết toán hoặc giao dịch hủy cấp phép (trong khung thời gian quy định) 3. Giao dịch thanh quyết toán nhưng không tìm được giao dịch cấp phép (trong khung thời gian quy định) 4. Giao dịch thanh toán hoàn trả nhưng không tìm thấy giao dịch cấp phép (trong khung thời gian quy định)

TT	TCTQT	Tên phí	Phân loại	Định nghĩa về loại phí	Mức phí
				cấp phép đã thực hiện trước đó.	
5	MasterCard	2DC0100	Tuân thủ về giao dịch	TCTQT MCI yêu cầu các giao dịch hoàn trả (refund) phải được thực hiện cấp phép từ Issuer. Các ĐVCNT cài đặt trên cổng phải được lựa chọn sử dụng tính năng: Cổng MPGS: Enforce refund without authorization Cổng CYBS: Credit Auth Unsupported Card Types”	<ul style="list-style-type: none"> - 09 tháng đầu tiên: 2500 USD - Từ tháng thứ 10 đến tháng thứ 18 tiếp theo: 5000 USD - Từ tháng 19 đến tháng thứ 24 tiếp theo: 10000 USD - Sau 24 tháng: 20000 USD

Các ngưỡng quy định tuân thủ HTTTQT: theo thông báo của VCB trong từng thời kỳ trên cơ sở quy định của các HTTTQT và ĐVCNTT có nghĩa vụ tuân thủ và chịu trách nhiệm thực hiện.

*****&*****

HƯỚNG DẪN ĐƠN VỊ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CNTT QUA THẺ VÀ QUA NGUỒN TÀI KHOẢN VỀ CHỨNG TỪ TRẢ LỜI TRA SOÁT THEO TỪNG LÝ DO TRA SOÁT

STT	Lý do tra soát	Chứng từ cần cung cấp
1	Tôi có thực hiện giao dịch nhưng không nhận được hàng hóa/dịch vụ như yêu cầu	<ul style="list-style-type: none"> - Hóa đơn, hợp đồng mua bán với đầy đủ điều kiện điều khoản về chi tiết hàng hóa dịch vụ, ngày giao hàng dự kiến, hình thức giao hàng... - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Tracking giao hàng (Delivered)/Biên bản, chứng từ giao hàng/log hệ thống (dịch vụ online) - Ký nhận/OTP giao hàng/Email xác nhận nhận hàng có địa chỉ, thời gian giao hàng hợp lý - Bảng chứng (email, chat, ticket) nỗ lực giao hàng (điểm cộng tra soát) - Bảng chứng/ Xác nhận của KH về việc KH đã sử dụng dịch vụ, hàng hóa mà ĐV đã cung cấp (ngày, giờ, phương thức sử dụng...) - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)
2	Hàng hóa không đúng như cam kết/mô tả hoặc đã bị hư hỏng	<ul style="list-style-type: none"> - Hóa đơn, hợp đồng mua bán với đầy đủ điều kiện điều khoản về chi tiết hàng hóa dịch vụ, mô tả hàng hóa/dịch vụ tại thời điểm bán hàng (Website/Catalogue/hợp đồng) với các hình ảnh, thông số kỹ thuật, các điều khoản điều kiện sử dụng với thông tin rõ ràng ...(*) - Bảng chứng về việc sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ ĐV đã cung cấp khớp đúng với (*)

STT	Lý do tra soát	Chứng từ cần cung cấp
		<ul style="list-style-type: none"> - Chính sách của ĐV khi phát sinh khiếu nại về chất lượng hàng hóa dịch vụ, chính sách đổi trả, hoàn tiền với các điều kiện, thời hạn, quy trình đã được công bố khi bán hàng - Bằng chứng (email, chat, ticket) hỗ trợ chủ thẻ sửa đổi, hoàn tiền (điểm cộng tra soát) - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)
3	Tôi đã hủy giao dịch nhưng tài khoản vẫn bị ghi nợ	<ul style="list-style-type: none"> - Hóa đơn, hợp đồng mua bán với đầy đủ điều kiện điều khoản về chi tiết hàng hóa dịch vụ, các điều khoản điều kiện sử dụng với thông tin rõ ràng, điều kiện để đổi/trả hàng, phí đổi trả nếu có với từng trường hợp... - Chính sách của ĐV khi phát sinh hoàn hủy, chính sách đổi trả hàng, hoàn tiền với các điều kiện, thời hạn, quy trình đã được công bố khi bán hàng - Bằng chứng (email, chat, ticket) hỗ trợ chủ thẻ sửa đổi, hoàn tiền (điểm cộng tra soát) - Bằng chứng về việc đã hoàn tiền (thời gian, hình thức, mã tham chiếu...) - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)
4	Số tiền giao dịch không đúng	<ul style="list-style-type: none"> - Hóa đơn, hợp đồng mua bán có thể hiện số tiền giao dịch đúng theo thỏa thuận giữa KH và ĐV - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)
5	Tôi có thực hiện giao dịch 1 lần nhưng bị ghi nợ nhiều lần	<ul style="list-style-type: none"> - Hóa đơn, hợp đồng mua bán có thể hiện số tiền giao dịch đúng theo thỏa thuận giữa KH và ĐV, xác nhận về việc ĐV không thu thừa tiền của KH bằng bất cứ hình thức nào khác - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)
6	Tôi đã thanh toán bằng hình thức khác	<ul style="list-style-type: none"> - Hóa đơn, hợp đồng mua bán có thể hiện số tiền giao dịch đúng theo thỏa thuận giữa KH và ĐV, xác nhận về việc ĐV không thu thừa tiền của KH bằng bất cứ hình thức nào khác - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)
7	Tôi không thực hiện giao dịch	<ul style="list-style-type: none"> - Hóa đơn, hợp đồng mua bán có thể hiện chi tiết về thông tin người mua hàng, địa chỉ nhận hàng, hàng hóa dịch vụ đã cung cấp, IP/account/ mã thiết bị của người mua... - Lịch sử giao dịch của KH tại ĐV, chi tiết các giao dịch khác KH đã từng thực hiện tại ĐV mà không phát sinh tra soát - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)
8	Giao dịch không được cấp phép	<ul style="list-style-type: none"> - Bằng chứng vv giao dịch được cấp phép - Hóa đơn, hợp đồng mua bán có thể hiện chi tiết về thông tin người mua hàng, địa chỉ nhận hàng, hàng hóa dịch vụ đã cung cấp

STT	Lý do tra soát	Chứng từ cần cung cấp
		<ul style="list-style-type: none"> - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)
9	Giao dịch settlement muộn	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng chứng v.v giao dịch settlement theo đúng quy định - Hóa đơn, hợp đồng mua bán có thể hiện chi tiết về thông tin người mua hàng, địa chỉ nhận hàng, hàng hóa dịch vụ đã cung cấp - Các trao đổi giữa Khách hàng (KH) và Đơn vị (ĐV) (nếu có) trước và sau quá trình tra soát - Các chứng từ liên quan khác (nếu có)