

Số: 71/QĐ-HHNH

Hà Nội, ngày 30 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Sổ tay hướng dẫn phối hợp hỗ trợ xử lý rủi ro đối với tài khoản/thẻ/đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo

HỘI ĐỒNG HIỆP HỘI NGÂN HÀNG VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 126/2024/NĐ-CP ngày 8/10/2024 của Thủ tướng Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý hội;

Căn cứ Điều lệ (sửa đổi, bổ sung) Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 1057/QĐ-BNV ngày 11/12/2022 của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 181/NQ-HĐHH ngày 16/4/2025 của Hội nghị thường niên Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam thống nhất xây dựng và ban hành Quy trình/Sổ tay phối hợp hỗ trợ xử lý tài khoản/thẻ liên quan đến giao dịch nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo;

Căn cứ ý kiến thống nhất của Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam về việc ban hành Sổ tay hướng dẫn phối hợp hỗ trợ xử lý rủi ro đối với tài khoản/thẻ/đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo;

Xét đề nghị của Tổng Thư ký Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Sổ tay hướng dẫn phối hợp hỗ trợ xử lý rủi ro đối với tài khoản/thẻ/đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, Tổng Thư ký, Cơ quan Thường trực Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, các Ngân hàng hội viên, các ngân hàng không phải là hội viên của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam nhưng lựa chọn áp dụng Sổ tay thực hiện Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thống đốc NHNN (để b/c);
- Các Phó Thống đốc NHNN (để b/c);
- Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Tòa án nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao (để b/c);
- Các đơn vị NHNN: Vụ Pháp chế, Vụ Thanh toán (để b/c);
- Lưu VP, PLNV.

TM. HỘI ĐỒNG HIỆP HỘI NGÂN HÀNG



**SỔ TAY HƯỚNG DẪN PHỐI HỢP
HỖ TRỢ XỬ LÝ RỦI RO ĐỐI VỚI
TÀI KHOẢN/THẺ/ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THANH TOÁN LIÊN QUAN
ĐẾN GIAO DỊCH CHUYỂN TIỀN/THANH TOÁN
NGHI NGỜ GIAN LẬN GIẢ MẠO, LỪA ĐẢO**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 41/QĐ-HH ngày 30 tháng 9 năm 2025
của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam)*

**CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi áp dụng

- Sổ tay hướng dẫn (sau đây gọi tắt là Sổ tay) này quy định về việc phối hợp, hỗ trợ xử lý Tài khoản/Thẻ/Đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo giữa các Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính, Trung gian thanh toán theo qui định tại: Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15 của Quốc hội ban hành ngày 18/1/2024; Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 của Quốc hội ban hành ngày 26/6/2025; Nghị định 52/2024/NĐ-CP của Chính phủ ban hành ngày 15/5/2024 quy định về thanh toán không dùng tiền mặt; Thông tư 17/2024/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành ngày 28/6/2024 quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; Thông tư 18/2024/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành ngày 28/6/2024 quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; Thông tư 15/2024/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành ngày 28/6/2024 quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt; và các qui định pháp luật sửa đổi bổ sung khác liên quan.
- Sổ tay này áp dụng cho dịch vụ chuyển tiền/thanh toán qua Tài khoản/Thẻ, giữa các Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính, Trung gian thanh toán bao gồm và không giới hạn ở các kết nối qua hệ

thông của NAPAS, hệ thống Citad của Ngân hàng Nhà nước và các kết nối khác của các Tổ chức thành viên.

3. Tài khoản/Thẻ trong phạm vi Sổ tay là các Tài khoản/Thẻ của Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính, Trung gian thanh toán tham gia dịch vụ chuyển tiền/thanh toán do Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính, Trung gian thanh toán cung cấp cho Khách hàng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính, Trung gian thanh toán là thành viên của Hiệp hội Ngân hàng.
2. Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính, Trung gian thanh toán không phải thành viên của Hiệp hội Ngân hàng để tham gia Sổ tay này, thực hiện đăng ký tham gia theo hướng dẫn tại Mẫu biểu 04 – Phụ lục 01.

Điều 3. Hình thức triển khai

Các bước hướng dẫn trong Sổ tay thực hiện theo 02 hình thức sau:

1. Đối với các giao dịch chuyển tiền/thanh toán qua hệ thống NAPAS, Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính, Trung gian thanh toán gửi và xử lý yêu cầu hỗ trợ trên hệ thống do Napas cung cấp hoặc qua email đã đăng ký.
2. Đối với các giao dịch chuyển tiền/thanh toán qua các kết nối khác, các Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính, Trung gian thanh toán gửi và xử lý yêu cầu hỗ trợ qua địa chỉ email đã đăng ký với Hiệp hội Ngân hàng và/hoặc các hình thức khác theo thông báo từng thời kỳ của Hiệp hội Ngân hàng khi triển khai theo hướng dẫn tại Sổ tay.

Điều 4. Giải thích từ ngữ và từ viết tắt

1. TCYC: Tổ chức gửi yêu cầu hỗ trợ.
2. TCNYC: Tổ chức nhận yêu cầu hỗ trợ.
3. TCYC ban đầu: Tổ chức quản lý Khách hàng, trực tiếp tiếp nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ của Khách hàng.
4. ĐVCNTT: đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
5. TCYC tiếp theo: TCNYC từ TCYC ban đầu, gửi yêu cầu hỗ trợ tới các TCNYC tiếp theo theo đề nghị TCYC ban đầu.

6. GLGM, LĐ: Gian lận giả mạo, lừa đảo. Trong phạm vi Sổ tay, giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ là giao dịch có dấu hiệu nghi ngờ không phải do chủ Tài khoản/Thẻ thực hiện hoặc giao dịch do chủ Tài khoản/Thẻ bị lừa đảo thực hiện và bị chiếm đoạt tài sản.
7. YCHT: Yêu cầu hỗ trợ.
8. HHNH: Hiệp hội Ngân hàng.
9. TCTV: Tổ chức thành viên tham gia quy trình này.
10. Tài khoản/Thẻ F1: Tài khoản/Thẻ thụ hưởng trực tiếp có liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ có trong YCHT ban đầu.
11. Tài khoản/Thẻ Fn ($n > 1$): Các Tài khoản/Thẻ thụ hưởng gián tiếp liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ có trong YCHT ban đầu do trực tiếp nhận tiền từ Tài khoản/Thẻ F1 và/hoặc các Tài khoản/Thẻ F(n-1) chuyển sau thời điểm phát sinh giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ có trong YCHT ban đầu.
12. Ngày T: Ngày TCYC gửi đề nghị hỗ trợ xử lý Tài khoản/Thẻ liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ.
13. Khách hàng: là cá nhân/tổ chức đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng mở và sử dụng tài khoản và/hoặc hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ đối với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán/tổ chức phát hành thẻ.
14. Ngày làm việc: là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần và ngày làm bù theo quy định của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; không bao gồm những ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết và ngày nghỉ bù theo quy định của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (sau đây gọi chung là ngày nghỉ).

Điều 5. Nhận diện các trường hợp liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ

1. Các trường hợp chủ Tài khoản/Thẻ có giao dịch nghi ngờ bị GLGM, LĐ: TCYC khi tiếp nhận yêu cầu từ Khách hàng, căn cứ vào nội dung trong Đơn tra soát/khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ của chủ Tài khoản/Thẻ hoặc người được chủ Tài khoản/Thẻ ủy quyền và/hoặc hồ sơ/chứng từ do Khách hàng cung cấp để xác định giao dịch nghi ngờ bị GLGM, LĐ.
2. Các trường hợp Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT nghi ngờ liên quan đến giao dịch GLGM, LĐ: TCNYC căn cứ vào hồ sơ/chứng từ do TCYC cung cấp tại thời điểm tiếp nhận để xác định Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ. Trong phạm vi Sổ tay, Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ là Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT phát sinh giao dịch có liên quan đến YCHT của TCYC và:

- Có một trong các dấu hiệu trong Bộ tiêu chí nhận diện các Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo của TCTV, và/hoặc;
- Có các dấu hiệu khác theo đánh giá của TCTV.

Điều 6. Nguyên tắc phối hợp

1. TCTV phối hợp thực hiện theo đúng và đầy đủ nội dung quy định, hướng dẫn tại Sổ tay.
2. TCTV cung cấp thông tin đầu mỗi bộ phận thực hiện nội dung Sổ tay này theo Mẫu 03 – Phụ lục 01 cho Hiệp hội Ngân hàng để cập nhật/thông báo tới các TCTV liên quan.
3. Trường hợp có sự thay đổi thông tin đầu mỗi bộ phận thực hiện, TCTV cần thông báo trước cho Hiệp hội Ngân hàng trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc trước khi thực hiện thay đổi.
4. TCTV cam kết bảo mật, sử dụng các thông tin, dữ liệu được chia sẻ trong quá trình phối hợp xử lý theo Sổ tay này tuân thủ các quy định nội bộ của TCTV và các quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II QUI TRÌNH PHỐI HỢP

Điều 7. Các bước thực hiện

1. Lưu đồ các bước thực hiện nêu tại Phụ lục 01 của Sổ tay.
2. Nội dung hướng dẫn các bước phối hợp

Bước	Đơn vị thực hiện	Mô tả	Thời gian thực hiện	Chứng từ
1	TCYC ban đầu	TCYC tiếp nhận Đơn tra soát/khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ đề nghị hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ từ chủ Tài khoản/Thẻ hoặc người được chủ Tài khoản/Thẻ ủy quyền.		

Bước	Đơn vị thực hiện	Mô tả	Thời gian thực hiện	Chứng từ
		Căn cứ vào: (i) Thông tin Khách hàng cung cấp; (ii) Quy trình nội bộ của TCYC v/v hỗ trợ xử lý Tài khoản/Thẻ liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ. TCYC đánh giá để đưa ra quyết định, nếu: (i) Đồng ý YCHT, thực hiện: - Yêu cầu Khách hàng thực hiện trình báo và cung cấp cho Ngân hàng Đơn trình báo hoặc giấy/phiếu xác nhận được Cơ quan công an tiếp nhận. Nội dung và thời gian cung cấp tuân thủ theo các nội dung quy định tại chứng từ số hiệu (2) Điều 8 Quy định về cung cấp chứng từ của Sổ tay. - Lập YCHT gửi TCNYC, chuyển sang Bước 2. (ii) Không đồng ý tiếp nhận YCHT, TCYC thông báo/trả lời cho chủ Tài khoản/Thẻ hoặc người được chủ Tài khoản/Thẻ ủy quyền theo quy định của TCYC.		
2	TCYC ban đầu	TCYC lập YCHT gửi cho TCNYC gửi kèm các hồ sơ chứng từ (số hiệu (1) (2), (3)) theo quy định Điều 8 Quy định về cung cấp chứng từ của Sổ tay. Chuyển sang Bước 3.	Tuân thủ theo quy định của TCYC	Mẫu 01 và các hồ sơ liên quan (nếu có).

Bước	Đơn vị thực hiện	Mô tả	Thời gian thực hiện	Chứng từ
3	TCNYC	Tiếp nhận và xử lý YCHT 3.1. Tiếp nhận, xử lý và phản hồi YCHT TCNYC tiếp nhận YCHT, căn cứ vào: (i) Quy định nội bộ về các biện pháp quản lý rủi ro trong mở và sử dụng Tài khoản thanh toán; (ii) Quy định nội bộ về các biện pháp quản lý rủi ro trong hoạt động phát hành và sử dụng Thẻ; (iii) Quy định nội bộ về hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ. trên cơ sở phù hợp với quy định của Pháp luật, thỏa thuận với Khách hàng, nếu: (i) Không đồng ý hỗ trợ, phản hồi lại kết quả xử lý cho TCYC. (ii) Đồng ý hỗ trợ, áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro đối với Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LD theo quy định tại điểm 2.1 mục 2 điều 10 – TCNYC của Sổ tay. (iii) Phản hồi cho TCYC kết quả xử lý đối với YCHT của TCYC theo quy định tại Điều 8. Quy định về cung cấp chứng từ của Sổ tay này. 3.2 Hỗ trợ truy vết và lập YCHT tiếp theo áp dụng đối với giao dịch chuyển tiền (nếu có)	Tùy thuộc vào kết quả kiểm tra và quy định nội bộ của TCNYC	Mẫu 01, 02 và các hồ sơ liên quan (nếu có).

Bước	Đơn vị thực hiện	Mô tả	Thời gian thực hiện	Chứng từ
		Trường hợp TCNYC đồng ý hỗ trợ, áp dụng các biện pháp ngăn chặn đối với Tài khoản/Thẻ liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ và có phát sinh các giao dịch chuyển tiếp từ Tài khoản/Thẻ đó, TCNYC thực hiện: (i) Nếu giao dịch chuyển tiếp thực hiện trong nội bộ TCNYC, TCNYC thực hiện xác minh theo Quy định nội bộ của đơn vị. (ii) Nếu giao dịch chuyển tiếp chuyển đến Ngân hàng/Đơn vị khác, TCNYC thực hiện lập YCHT tiếp theo Biểu mẫu 02, trong đó: - Đối với YCHT tiếp theo thực hiện trên Hệ thống NAPAS, khi gửi yêu cầu, TCYC sẽ tạo YCHT ngay trên màn hình khai báo giao dịch chuyển tiếp của YCHT. - Đối với YCHT tiếp theo theo được gửi qua email, khi gửi yêu cầu, TCYC gửi cho TCNYC và đồng gửi cho các bên có liên quan đến luồng truy vết vào email YCHT (gồm TCYC ban đầu, các TCNYC có liên quan). (iii) Khi nhận được YCHT tiếp theo từ YCHT ban đầu, TCNYC tiếp theo tiếp nhận và xử lý YCHT từ Bước 3 đến Bước 5 của Sổ tay.		
4	TCNYC	TCNYC xác minh tài khoản/thẻ/ĐVCNTT liên quan đến giao	Theo quy định nội bộ	Theo quy định nội bộ

Bước	Đơn vị thực hiện	Mô tả	Thời gian thực hiện	Chứng từ
		dịch nghi ngờ GLGM, LĐ đã áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro tại bước 3 TCNYC làm việc với Chủ Tài khoản/Thẻ/ ĐVCNTT nghi ngờ liên quan đến giao dịch GLGM, LĐ theo quy định của TCNYC để: (i) Xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng nếu Tài khoản/Thẻ/ ĐVCNTT có dấu hiệu nghi ngờ vi phạm Bộ tiêu chí nhận diện các Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật của TCNYC. (ii) Xác minh việc sử dụng Tài khoản/Thẻ được thực hiện bởi chính chủ Tài khoản/Thẻ hoặc người được ủy quyền/người đại diện hợp pháp của chủ Tài khoản/Thẻ. (iii) So sánh hành vi giao dịch thông thường của Khách hàng (lịch sử giao dịch, địa điểm giao dịch, Tài khoản/Thẻ chuyển tiền đến/chuyển tiền đi, ...) để đánh giá các mối liên hệ với các Tài khoản/Thẻ liên quan đến Tài khoản/Thẻ hoặc ĐVCNTT nghi ngờ GLGM, LĐ.	của TCNYC	của TCNYC
5	TCNYC	Xử lý các Tài khoản/Thẻ/ ĐVCNTT đã áp dụng biện pháp xử lý rủi ro 5.1. TCNYC hủy bỏ các biện pháp xử lý rủi ro	Theo quy định nội bộ của TCNYC	Thông báo qua email và/hoặc trên hệ thống Báo cáo giao dịch gian

Bước	Đơn vị thực hiện	Mô tả	Thời gian thực hiện	Chứng từ
		TCNYC có thể hủy bỏ các biện pháp xử lý rủi ro đã áp dụng đối với Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT nghi ngờ GLGM, LĐ và thông báo lại cho TCYC về việc hủy bỏ các biện pháp xử lý rủi ro trong các trường hợp: (i) Sau khi làm việc với chủ Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT nếu TCNYC đánh giá Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT không thuộc các trường hợp áp dụng biện pháp xử lý rủi ro theo quy định nội bộ của TCNYC, hoặc; (ii) TCYC ban đầu không cung cấp đủ/đúng về nội dung và thời gian của hồ sơ yêu cầu hỗ trợ theo quy định tại Điều 8 của Sổ tay. 5.2. TCNYC thực hiện theo đề nghị của cơ quan điều tra (nếu có) để xử lý Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT nghi ngờ GLGM, LĐ mà TCNYC đã áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro.		lên giả mạo NAPAS
6	TCYC	TCYC tiếp nhận phản hồi về kết quả xử lý YCHT của TCNYC (i) TCYC trả lời chủ Tài khoản/Thẻ thực hiện khiếu nại/tra soát/đề nghị hỗ trợ về kết quả xử lý yêu cầu hỗ trợ của các TCNYC. Thời gian phản hồi cho chủ Tài khoản/Thẻ theo quy định về xử lý tra soát khiếu nại của TCYC.	Theo quy định nội bộ của TCYC	Theo quy định nội bộ của TCYC

Bước	Đơn vị thực hiện	Mô tả	Thời gian thực hiện	Chứng từ
		(ii) Đóng hồ sơ YCHT và thực hiện lưu trữ theo quy định nội bộ của Ngân hàng nếu: - TCNYC không áp dụng các biện pháp đối với Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT nghi ngờ liên quan đến GLGM, LĐ, và/hoặc; - TCNYC hủy bỏ biện pháp xử lý rủi ro đối với Tài khoản/Thẻ/ ĐVCNTT nghi ngờ GLGM, LĐ theo quy định tại Bước 5 của Sổ tay.. (iii)TCYC báo cáo Ngân hàng nhà nước và các Cơ quan có thẩm quyền (nếu cần).		

Chú ý: Đối với các YCHT tiếp theo từ YCHT ban đầu, việc tiếp nhận và xử lý thực hiện như quy định từ Bước 3 đến Bước 6 của Sổ tay này.

Điều 8. Quy định về chứng từ cung cấp

Khi lập YCHT, TCYC cần phải gửi các chứng từ sau:

Số hiệu	Tên	Quy định	Thời gian gửi
(1)	Yêu cầu hỗ trợ xử lý Tài khoản/Thẻ nghi ngờ liên quan đến giao dịch GLGM, LĐ của TCYC	Theo Mẫu 01	- Ngày T (chưa bắt buộc phải có dấu) - Hết ngày T+1 theo ngày làm việc

Số hiệu	Tên	Quy định	Thời gian gửi
			(bản có dấu của Ngân hàng)
(2)	Đơn trình báo Cơ quan công an của chủ Tài khoản/Thẻ hoặc của người được chủ Tài khoản/Thẻ ủy quyền hoặc giấy/phiếu xác nhận tiếp nhận giải quyết tố giác của cơ quan công an theo quy định của pháp luật cho các giao dịch yêu cầu hỗ trợ xử lý GLGM, LD mà TCYC đã gửi cho TCNYC	Đơn trình báo hoặc giấy/phiếu xác nhận tiếp nhận giải quyết tố giác của Cơ quan công an cần thể hiện nội dung: (i) Thông tin về giao dịch có trong yêu cầu hỗ trợ xử lý GLGM, LD mà TCYC đã gửi (ii) Lý do trình báo (iii) Thông tin tiếp nhận của Cơ quan công an có thẩm quyền	Hết ngày T+3 theo ngày làm việc
(3)	Đơn tra soát/khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ của chủ Tài khoản/Thẻ hoặc người được Tài khoản/Thẻ ủy quyền đề nghị hỗ trợ xử lý Tài khoản/Thẻ/ liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LD	(i) Ngoài các thông tin theo Quy định về việc thực hiện tra soát của Ngân hàng, Đơn tra soát/khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ của chủ Tài khoản/Thẻ hoặc người được chủ Tài khoản/Thẻ ủy quyền bắt buộc phải có các nội dung sau: - Nội dung mô tả cách thức/tình huống Tài khoản/Thẻ bị GLGM, LD	Không bắt buộc gửi cho TCNYC

Số hiệu	Tên	Quy định	Thời gian gửi
		- Cam kết của chủ Tài khoản/Thẻ hoặc người được Tài khoản/Chủ thẻ ủy quyền chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước TCYC, TCNYC về nội dung khiếu nại. (ii) Trường hợp TCYC tiếp nhận tra soát/ khiếu nại/ yêu cầu hỗ trợ từ Tài khoản/Chủ thẻ qua kênh online (tổng đài/ Ngân hàng điện tử,..) mà chủ Tài khoản/Thẻ không cần gửi Đơn tra soát/ khiếu nại/ yêu cầu hỗ trợ, TCYC cần lập yêu cầu hỗ trợ xử lý Tài khoản/Thẻ liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ của TCYC theo Mẫu 01 đảm bảo đầy đủ các nội dung giống như đơn tra soát/ khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ của chủ Tài khoản/Thẻ và có thể đính kèm thông tin tiếp nhận yêu cầu tra soát/khiếu nại qua kênh online; đồng thời lưu lại toàn bộ các chứng từ/bảng chứng về việc tiếp nhận tra soát/khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ của chủ Tài khoản/Thẻ đề nghị hỗ trợ xử lý Tài khoản/Thẻ liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ trên các kênh online.	

Các chứng từ này được TCYC gửi cho đầu mối của TCNYC bản scan màu qua email và/hoặc upload lên hệ thống Báo cáo GDGLGM NAPAS và/hoặc qua hình thức khác theo thông báo của Hiệp hội Ngân hàng/NAPAS trong từng thời kỳ.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Tổ chức thành viên trong vai trò là Tổ chức yêu cầu

A. Tổ chức yêu cầu ban đầu

1. Rà soát, cập nhật quy định/quy trình tiếp nhận, xử lý yêu cầu tra soát khiếu nại của TCTV để:
 - 1.1 Bổ sung quy định chỉ hỗ trợ xử lý theo hướng dẫn của Sổ tay trường hợp chủ tài khoản/chủ thẻ khiếu nại với lý do tài khoản/thẻ nghi ngờ bị GLGM, LĐ.
 - 1.2 Đơn tra soát/khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ đề nghị hỗ trợ xử lý tài khoản/thẻ liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ của chủ thẻ/tài khoản/ hoặc người được chủ thẻ/tài khoản ủy quyền đảm bảo tối thiểu có các thông tin được quy định tại chứng từ số hiệu (03) Điều 8 của Sổ tay.
 - 1.3 Yêu cầu khách hàng trình báo cơ quan công an theo quy định của pháp luật để được hỗ trợ xử lý theo hướng dẫn của Sổ tay.
2. Phối hợp với TCNYC xử lý các khiếu kiện phát sinh (nếu có) do TCNYC đã thực hiện theo đề nghị hỗ trợ của TCYC.

B. Tổ chức yêu cầu tiếp theo

1. Thực hiện gửi yêu cầu hỗ trợ tiếp theo tới các TCNYC khác nếu hỗ trợ TCYC ban đầu truy vết dòng tiền, hoặc TCYC tiếp theo có cơ sở nghi ngờ tài khoản/thẻ f1/fn có phát sinh giao dịch chuyển tiếp liên quan từ tài khoản/thẻ f1/fn đã đồng ý hỗ trợ.
2. Phối hợp với TCNYC xử lý các khiếu kiện phát sinh (nếu có) do TCNYC đã thực hiện theo đề nghị hỗ trợ của TCYC.

Điều 10. Tổ chức nhận yêu cầu

1. Tuân thủ (i) Khoản 1 Điều 19 Thông tư 17/2024/TT-NHNN về việc đảm bảo an toàn, bảo mật trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán; (ii) Điểm



c, e, h, i, n Khoản 1 Điều 17 Thông tư 18/2024/TT-NHNN về việc đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ; (iii) Khoản 4, 5, 8, 9 Điều 19 Thông tư 15/2024/TT-NHNN về trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; (iv) Điểm a, b, c, d, h Khoản 3 Điều 20 Thông tư 15/2024/TT-NHNN về trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khi hợp tác với các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, tổ chức quốc tế; và (v) các quy định pháp luật có liên quan cũng như sửa đổi, bổ sung các quy định trên theo từng thời kỳ.

2. Căn cứ vào khung rủi ro của TCNYC, xác định các loại rủi ro có thể phát sinh trong hoạt động (i) mở và sử dụng tài khoản, (ii) phát hành và sử dụng thẻ (iii) cung ứng dịch vụ thanh toán và biện pháp xử lý rủi ro tương ứng, TCNYC xây dựng:

2.1. Quy định về việc áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro đối với tài khoản/thẻ/ĐVCNT nghi ngờ GLGM, LĐ theo đánh giá của TCNYC như:

2.1.1 Biện pháp xử lý rủi ro áp dụng đối với tài khoản có cơ sở nghi ngờ GLGM, LĐ:

- Mục (ii), Điểm g, khoản 1, Điều 13, Thông tư 17/2024/TT-NHNN : Các trường hợp phong tỏa, chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán
- Mục (i), Điểm h, khoản 1, Điều 13, Thông tư 17/2024/TT-NHNN Các trường hợp đóng tài khoản thanh toán và xử lý số dư còn lại khi đóng tài khoản thanh toán.
- Điểm l, khoản 1, Điều 13, Thông tư 17/2024/TT-NHNN việc thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản thanh toán.
- Mục (iii), điểm c, khoản 1, điều 19, thông tư 17/2024/TT-NHNN các trường hợp áp dụng từ chối hoặc tạm dừng thực hiện rút tiền, các giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử.

2.1.2 Biện pháp xử lý rủi ro áp dụng đối với thẻ nghi ngờ GLGM, LĐ:

- Điểm i, k khoản 1 điều 12 Thông tư 18/2024/TT-NHNN các trường hợp thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng.
- Mục (ii) và mục (iii) điểm i khoản 1 điều 17 Thông tư 18/2024/TT-NHNN các trường hợp phải thực hiện cập nhật, xác minh lại thông tin nhận biết

khách hàng và các trường hợp từ chối hoặc tạm dừng giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử.

2.1.3 Biện pháp xử lý rủi ro áp dụng đối với ĐVCNTT nghi ngờ GLGM, LĐ

- Điểm c khoản 3 điều 17 Thông tư 18/2024/TT-NHNN xử lý và xem xét áp dụng các biện pháp ngăn chặn phù hợp, bao gồm cả việc chấm dứt hoặc yêu cầu tổ chức trung gian thanh toán có hợp tác với tổ chức thanh toán thẻ chấm dứt hợp đồng thanh toán thẻ với ĐVCNT đó.
- Điểm c khoản 3 điều 6 Thông tư 15/2024/TT-NHNN thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.

2.2 Quy định về thời gian áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro đối với các tài khoản/thẻ/ĐVCNTT nghi ngờ GLGM, LĐ theo kết quả kiểm tra, đánh giá, xác minh tài khoản/thẻ/ĐVCNTT.

3. Rà soát, sửa đổi, bổ sung biểu mẫu Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán; Thỏa thuận mở, sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử; thỏa thuận phát hành và sử dụng thẻ; hợp đồng hoặc thỏa thuận bằng văn bản với ĐVCNTT để:

- 3.1. Triển khai áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro, thời gian áp dụng biện pháp xử lý rủi ro đối với tài khoản/thẻ/ĐVCNTT nghi ngờ GLGM, LĐ theo quy định tại mục 2 Điều 10 của Sổ tay.
- 3.2. Cung cấp các thông tin liên quan đến giao dịch GLGM, LĐ theo quy định tại Sổ tay để các bên có thể thực hiện truy vết dòng tiền (nếu có).
- 3.3 Rà soát, sửa đổi bổ sung nội dung Hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ với ĐVCNTT để đảm bảo ĐVCNTT phải thực hiện đầy đủ các biện pháp, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ và bảo mật thông tin chủ thẻ, phát hiện gian lận, giả mạo trong thanh toán thẻ được Tổ chức thanh toán thẻ hướng dẫn và chịu trách nhiệm về các thiệt hại nếu ĐVCNTT không thực hiện đúng các quy định của Tổ chức thanh toán thẻ.

Điều 11. Hiệp hội Ngân hàng

- 1. Tổ chức tập huấn và triển khai quy trình này đến các TCTV
- 2. Tổng hợp, cung cấp danh sách đầu mối tiếp nhận, xử lý các trường hợp liên quan đến GLGM, LĐ của các TCTV (bao gồm tiếp nhận, cập nhật các sửa đổi, bổ sung thông tin đầu mối hỗ trợ theo đề nghị của các TCTV).

3. Tổng hợp các khiếu nại phát sinh trong quá trình thực hiện gửi cơ quan quản lý hỗ trợ.
4. Theo dõi, giám sát việc xử lý các YCHT của TCTV, hàng quý gửi thông báo tới TCTV về tỷ lệ tiếp nhận/xử lý YCHT của các đơn vị để nâng cao chất lượng, tính hiệu quả của Sổ tay.

Điều 12. Tổ chức chuyển mạch và kết nối khác

1. Đối với Napas:
 - Xây dựng hệ thống/công cụ đảm bảo xử lý các YCHT liên quan đến giao dịch qua Napas theo đúng hướng dẫn trong Sổ tay. Thực hiện thông báo và hướng dẫn các TCTV khi có nâng cấp hoặc cập nhật hệ thống.
 - Đối với các YCHT thực hiện trên hệ thống/công cụ do Napas cung cấp, Napas có trách nhiệm theo dõi quá trình xử lý và định kỳ hàng quý thông báo cho HHNH về tỷ lệ tiếp nhận, xử lý YCHT của các TCTV, đồng thời tổng hợp các khiếu nại, khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện gửi HHNH phục vụ công tác báo cáo.
2. Đối với các kết nối khác, thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 3 Sổ tay này.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

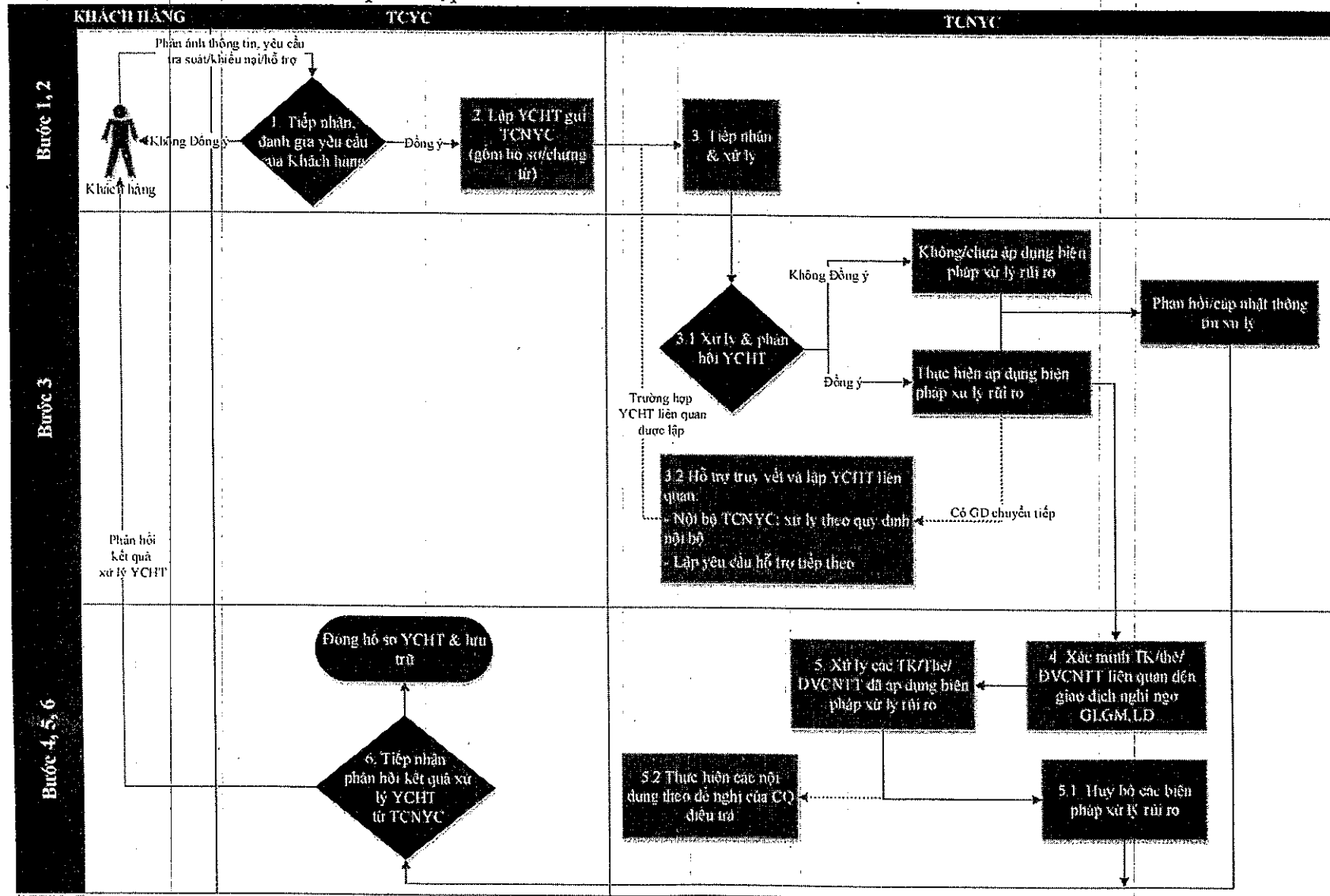
1. Điều khoản thi hành
 - Sổ tay có hiệu lực sau 30 ngày kể từ ngày ký ban hành.
 - Trường hợp quy định pháp luật liên quan có văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung dẫn đến việc áp dụng quy định tại Sổ tay này khác với quy định của pháp luật hiện hành, Hiệp hội Ngân hàng đầu mối phối hợp với các thành viên Hiệp hội thực hiện sửa đổi, bổ sung Sổ tay. Trong thời gian chờ ban hành văn bản sửa đổi, bổ sung Sổ tay, các TCTV được phép thực hiện theo nội dung thay thế, sửa đổi, bổ sung của các văn bản pháp luật hiện hành.
2. Các TCTV có trách nhiệm:
 - Tuân thủ đúng các quy định đã thống nhất tại Sổ tay này.
 - Rà soát, sửa đổi bổ sung và chịu trách nhiệm về qui định nội bộ liên quan đến phòng chống giả mạo gian lận lừa đảo liên quan đến tài khoản/thẻ đã ban hành (nếu có) để phù hợp với hoạt động kinh doanh của mình, đảm

bảo tuân thủ quy định của pháp luật và phù hợp với những nguyên tắc đã nêu tại Sổ tay này.

- Báo cáo tình hình thực hiện tuân thủ Sổ tay khi Hiệp hội Ngân hàng yêu cầu. Trường hợp TCTV vi phạm các nội dung đã thống nhất tại Sổ tay, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, Hiệp hội Ngân hàng sẽ xem xét có các biện pháp xử lý phù hợp theo quy định tại qui chế khen thưởng kỷ luật của Hiệp hội Ngân hàng.
- Phổ biến, tuyên truyền, quán triệt đến cán bộ, nhân viên để tuân thủ nghiêm túc quy định tại Sổ tay. Trong quá trình thực hiện, mọi góp ý, kiến nghị được phản ánh về Hiệp hội Ngân hàng để xem xét, giải quyết.

HIỆP HỘI NGÂN HÀNG VIỆT NAM

PHỤ LỤC 01. Lưu đồ các bước phối hợp



PHỤ LỤC 02. Biểu mẫu

1	Mẫu 01	Yêu cầu hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro đối với Tài khoản/Thẻ/ĐVCNTT liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ
2	Mẫu 02	Yêu cầu hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro Tài khoản/Thẻ nghi ngờ liên quan đến giao dịch GLGM, LĐ <i>(Đối với Tài khoản/Thẻ nhận tiền từ tài khoản/thẻ có giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ ban đầu)</i>
3	Mẫu 03	BẢN ĐĂNG KÝ THÔNG TIN <i>(Đầu mỗi phối hợp thực hiện Sổ tay)</i>
4	Mẫu 04	Đăng ký tham gia <i>(đối với đơn vị không phải là TCTV của HHNH)</i>

Mẫu 01

TÊN TỔ CHỨC YÊU CẦU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Số:...../.....-YCHT

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

**YÊU CẦU HỖ TRỢ ÁP DỤNG BIỆN PHÁP XỬ LÝ RỦI RO TÀI
KHOẢN/THẺ/ĐVCNTT LIÊN QUAN ĐẾN GIAO DỊCH NGHI NGỜ
GLGM, LĐ**

Ngân hàng/tổ chức yêu cầu (*) :

Ngân hàng/tổ chức nhận yêu cầu (*) :

Các giao dịch yêu cầu hỗ trợ xử lý nghi ngờ liên quan đến gian lận giả mạo/lừa đảo:

Loại tiền:

STT	Ngày, giờ GD (*)	Số thẻ/tài khoản chuyển tiền/ thanh toán (*)	Tên chủ thẻ/chủ tài khoảnchuyển tiền/thanh toán (nếu có)	Mã GD (số trace) (*)	Ngân hàng phát lệnh/Ngân hàng phát hành (*)	Số tiền GD (*)	Thẻ/tài khoản nhận/TGTT/ĐVCNTT (*)	Ngân hàng thụ hưởng Ngân hàng thanh toán (*)
Bo(1)	(2)	(3)	(4)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

Lý do hỗ trợ (*) :

.....

.....
Mô tả phương thức/ hành vi bị gian lận giả mạo/ lừa đảo (*):
.....
.....
.....
.....

Yêu cầu hỗ trợ: yêu cầu phối hợp kiểm tra xác minh tài khoản/thẻ/ĐVCNTT nhận tiền liên quan đến giao dịch nghi ngờ gian lận lừa đảo và xem xét áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro theo quy định của Ngân hàng/ tổ chức nhận yêu cầu (*)

Trân trọng cảm ơn.

Lãnh đạo đơn vị (*)
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

TRẢ LỜI CỦA TCNYC

Ngày... tháng.....năm

Tên TCNYC (*):

Trả lời yêu cầu hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro tài khoản/ thẻ liên quan đến giao dịch nghi ngờ GLGM, LĐ

☐ (*) Chưa/Không áp dụng các biện pháp

(*) Lý do từ chối:

-
- ☐ (*) Đã thực hiện biện pháp ngăn chặn (nêu tên cụ thể biện pháp ngăn chặn và thời hạn áp dụng)

Thông tin về Tài khoản/thẻ khác liên quan (nếu có):

STT	Ngày, giờ GD (*)	Số thẻ/tài khoản chuyển tiền (*)	Tên chủ thẻ/chủ tài khoản chuyển tiền (nếu có)	Mã GD (số trace) (*)	Ngân hàng phát lệnh (*)	Số tiền GD (*)	Thẻ/tài khoản nhận/TGTT/ĐVCNTT (*)	Ngân hàng thụ hưởng (*)
(1)	(2)	(3)	(4)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

Người lập

Kiểm soát

Ghi chú:

- Các nội dung đánh dấu (*) là các nội dung bắt buộc phải cung cấp.*
- Khi gửi thông tin trên hệ thống Napas, Tổ chức thành viên có thể sử dụng thông điệp điện tử.*

Mẫu 02

TÊN TỔ CHỨC YÊU CẦU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT

Số:...../.....-YCHT

NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

**YÊU CẦU HỖ TRỢ ÁP DỤNG BIỆN PHÁP XỬ LÝ TÀI KHOẢN/THẺ LIÊN
QUAN ĐẾN GIAO DỊCH NGHỊ NGỜ GLGM, LĐ**

(Đối với tài khoản/thẻ nhận tiền từ tài khoản/thẻ

có giao dịch nghị ngờ GLGM, LĐ ban đầu)

Ngân hàng/tổ chức yêu cầu (*) :

Ngân hàng/tổ chức nhận yêu cầu :

Các giao dịch yêu cầu hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro nghị ngờ liên quan đến
gian lận giả mạo/lừa đảo ban đầu:

Loại tiền:

STT	Ngày, giờ GD (*)	Số thẻ/tài khoản chuyển tiền (*)	Tên chủ thẻ/ chủ tài khoản chuyển tiền (nếu có)	Mã GD (số trace) (*)	Ngân hàng phát lệnh (*)	Số tiền GD (*)	Thẻ/tài khoản nhận (*)	Ngân hàng thụ hưởng (*)
(1)	(2)	(3)	(4)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

Các giao dịch chuyển tiếp từ tài khoản nhận tiền nghị ngờ liên quan đến giả
mạo/lừa đảo:

Loại tiền:



STT	Ngày, giờ GD (*)	Số thẻ/tài khoản chuyển tiền (*)	Tên chủ thẻ/ chủ tài khoản chuyển tiền (nếu có)	Mã GD (số trace) (*)	Ngân hàng phát lệnh (*)	Số tiền GD (*)	Thẻ/tài khoản nhận (*)	Ngân hàng thụ hưởng (*)
(1)	(2)	(3)	(4)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

Lý do hỗ trợ (*):

.....

Mô tả phương thức/hành vi bị gian lận giả mạo/ lừa đảo (*):

.....

(*) Yêu cầu hỗ trợ: yêu cầu phối hợp kiểm tra xác minh tài khoản/thẻ nhận tiền liên quan đến giao dịch nghi ngờ gian lận lừa đảo và xem xét áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro theo quy định của Ngân hàng/ tổ chức nhận yêu cầu

Trân trọng cảm ơn.

Lãnh đạo đơn vị (*)

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

TRẢ LỜI CỦA TCNYC

Ngày.....tháng.....năm

Tên TCNYC (*):

Trả lời yêu cầu hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro tài khoản/Giao dịch nghi ngờ liên quan đến GLGM, LD

☐ (*) Chưa/Không áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro

(*) Lý do từ chối:

.....

☐ (*) Đã thực hiện biện pháp xử lý rủi ro (nêu tên cụ thể biện pháp và thời hạn áp dụng)

Thông tin về tài khoản/thẻ khác liên quan (nếu có):

STT	Ngày, giờ GD (*)	Số thẻ/tài khoản chuyển tiền (*)	Tên chủ thẻ/tài khoản chuyển tiền (nếu có)	Mã GD (số trace) (*)	Ngân hàng phát lệnh (*)	Số tiền GD (*)	Thẻ/tài khoản nhận (*)	Ngân hàng thụ hưởng (*)
(1)	(2)	(3)	(4)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

Người lập

Kiểm soát

Ghi chú:

5. Các nội dung đánh dấu (*) là các nội dung bắt buộc phải cung cấp.

6. Khi gửi thông tin trên hệ thống Napas, Tổ chức thành viên có thể sử dụng thông điệp điện tử.

Mẫu 03

BẢN ĐĂNG KÝ THÔNG TIN

(Đầu mỗi phối hợp hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro tài khoản/thẻ/ĐVCNTT liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo)

- Tên Ngân hàng/ Đơn vị:
- Mã Ngân hàng/ Đơn vị (BANKID/MERCHANT_CODE):
- Dịch vụ triển khai:
- Thông tin đầu mỗi phối hợp:

STT	Họ tên	Chức vụ	Điện thoại cố định	Di động	Địa chỉ email
1. Đăng ký mới					
2. Thay đổi/cập nhật thông tin liên hệ					
3. Xóa thông tin liên hệ					

Lưu ý:

- Đối với các giao dịch xử lý qua hệ thống NAPAS. TCTV khi có sự thay đổi thông tin đầu mỗi phối hợp quản lý rủi ro gian lận giả mạo, TCTV sẽ truy cập hệ thống BCGDGLGM NAPAS để cập nhật;
- Đối với các giao dịch không xử lý qua hệ thống NAPAS. TCTV điền thông tin theo mẫu này và gửi cho HHNH theo thông báo của HHNH.

Ngày ... tháng ... năm ...

Người quản lý

(ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 04

TÊN NGÂN HÀNG/ĐƠN VỊ

Số:.....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm

ĐĂNG KÝ

Tham gia thực hiện Sổ tay hướng dẫn phối hợp hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro đối với tài khoản/thẻ/đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo

Kính gửi: Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam

Căn cứ Nghị định 52/2024/NĐ-CP của Chính phủ ban hành ngày 15/5/2024, Quy định về thanh toán không dùng tiền mặt;

Căn cứ Nghị định 13/2023/NĐ-CP- Bảo vệ dữ liệu các nhân của Chính phủ ban hành ngày 17/4/2023;

Căn cứ Thông tư 17/2024/TT-NHNN của Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành ngày 28/6/2024 Quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;

Căn cứ Thông tư 18/2024/TT-NHNN của Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành ngày 28/6/2024 Quy định về hoạt động thẻ của Ngân hàng;

Căn cứ Thông tư 15/2024/TT-NHNN của Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành ngày 28/6/2024 Quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Căn cứ Quy trình phối hợp hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro tài khoản/thẻ/đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo do Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam ban hành

.....(Tên ngân hàng/đơn vị)..... đề nghị Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam cho(Tên ngân hàng/đơn vị).....đăng ký áp dụng Quy trình phối hợp hỗ trợ áp dụng biện pháp xử lý rủi ro tài khoản/thẻ/đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo đối với giao dịch chuyển tiền/thanh toán qua tài khoản/thẻ giữa các Ngân hàng, tổ chức tín dụng.

.....(Tên Ngân hàng/đơn vị).....cam kết: Tuân thủ nghiêm túc, nhất quán Bộ quy trình; Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và trách nhiệm của Ngân hàng được phép theo quy định tại Quy trình và các quy định của pháp luật liên quan.

**Người đại diện hợp pháp của NH/
đơn vị**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Đ

PHỤ LỤC 03**TÀI LIỆU THAM KHẢO DẤU HIỆU NHẬN DIỆN TÀI KHOẢN/THẺ
NGHI NGỜ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN GIAN LẬN GIẢ MẠO, LỪA ĐẢO**

STT	Dấu hiệu đáng ngờ
I. Dấu hiệu nghi ngờ liên quan giả mạo, gian lận, lừa đảo theo Phụ lục 02, Thông tư số 17/2024/TT-NHNN	
1	Thông tin trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của chủ tài khoản không trùng khớp với thông tin của cá nhân đó trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư
2	Tài khoản thanh toán nằm trong danh sách được quảng cáo, mua, bán, trao đổi trên các website, hội nhóm trên không gian mạng
3	Tài khoản thanh toán nhận tiền từ nhiều tài khoản thanh toán khác nhau và được chuyển đi hoặc rút ra ngay trong thời gian rất ngắn (không để lại số dư hoặc để lại rất ít)
4	Tài khoản thanh toán có hơn 03 giao dịch nhận tiền từ các tài khoản thanh toán nằm trong danh sách có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến lừa đảo, gian lận, giả mạo...
5	Khách hàng thuộc danh sách cảnh báo của Ngân hàng nhà nước, Cơ quan công an hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác
6	Tài khoản thanh toán phát sinh giao dịch bất thường (ví dụ: Giá trị, số lượng giao dịch lớn, bất thường không phù hợp với nghề nghiệp, độ tuổi, địa chỉ cư trú, lịch sử giao dịch và hành vi... của chủ tài khoản thanh toán; phát sinh các giao dịch với địa điểm, thời gian, tần suất bất thường...)
7	Một thông tin định danh duy nhất của thiết bị (địa chỉ MAC) được sử dụng để thực hiện giao dịch cho nhiều hơn 01 tài khoản thanh toán
II. Dấu hiệu nghi ngờ liên quan giả mạo, gian lận, lừa đảo theo phụ lục 02, Thông tư số 18/2024/TT-NHNN	
1	Thẻ ghi nợ gắn với tài khoản thanh toán, ví điện tử nằm trong danh sách tài khoản thanh toán, ví điện tử nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật
2	Thông tin, tài liệu, dữ liệu do chủ thẻ cung cấp khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ không trùng khớp với thông tin của cá nhân đó trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư
3	Thẻ nằm trong danh sách được quảng cáo, mua, bán, trao đổi trên các website, hội nhóm trên không gian mạng

STT	Dấu hiệu đáng ngờ
4	Thẻ phát sinh các giao dịch với địa điểm, thời gian, tần suất bất thường
5	Giá trị, số lượng giao dịch lớn, bất thường không phù hợp với nghề nghiệp, độ tuổi, địa chỉ cư trú, lịch sử giao dịch và hành vi, ... của chủ thẻ
6	Giao dịch sai PIN, OTP, không tin thẻ nhiều lần
7	Khách hàng thuộc danh sách cảnh báo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Cơ quan Công an hoặc cơ quan có thẩm quyền khác
8	Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận thẻ, giao dịch thẻ tại đơn vị chấp nhận thẻ ở nước ngoài kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không hợp pháp theo quy định của pháp luật hoặc tại đơn vị chấp nhận thẻ nằm trong danh sách đơn vị chấp nhận thanh toán nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật
III. Dấu hiệu nghi ngờ liên quan giả mạo, gian lận, lừa đảo theo phụ lục 04, Thông tư số 15/2024/TT-NHNN	
1	Thông tin trong hồ sơ, giấy tờ của ĐVCNTT không trùng khớp với thông tin của ĐVCNTT đó trong cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp/dân cư. Nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của giấy tờ, tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khi ký kết hợp đồng hợp tác
2	Số lượng, giá trị, tần suất giao dịch thanh toán không phù hợp với thông tin nhận biết về loại hình kinh doanh của ĐVCNTT
3	TKTT của ĐVCNTT nhận tiền có nội dung lệch chuyển tiền chứa các ký tự, thuật ngữ như: chuyển tiền cho Tòa án, Viện kiểm sát, Công an, Thanh tra, giao thông, chuyển tiền phục vụ công tác điều tra...
4	Mã định danh của thiết bị di động (deviceID) địa chỉ IP được sử dụng để cài đặt ứng dụng ngân hàng (Mobile Banking App) hoặc thiết bị chấp nhận thanh toán bị thay đổi
5	ĐVCNTT thuộc danh sách cảnh báo của NHNN, Cơ quan công an hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác



