

# CẨM NANG PHÒNG TRÁNH RỦI RO CHO ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THẺ

## I. HƯỚNG DẪN ĐVCNT PHÁT HIỆN GIAN LẬN, GIÁ MẠO TRONG THANH TOÁN THẺ



### HÀNH VI CỦA CHỦ THẺ

**1** Yêu cầu thu ngân **quẹt thẻ không** (không mua hàng hóa nhưng vẫn quẹt thẻ với số tiền lớn) và đề nghị trả cho thu ngân 1 khoản hoa hồng



**2** **Thời điểm mua sắm:** Thực hiện giao dịch vào các giờ bất thường:

- ♦ Rất sớm: vào lúc Đơn vị chấp nhận thẻ mới mở cửa
- ♦ Rất muộn: trước lúc Đơn vị chấp nhận thẻ đóng cửa



**3** Mang thẻ **thanh toán** có dấu hiệu sau:

- ♦ Thẻ giả (thẻ không đầy đủ thông tin, font chữ in trên thẻ không đúng quy cách, kích thước không hợp lý, độ đậm nhạt màu sắc có sự khác biệt,...)
- ♦ Các thông tin in trên thẻ không rõ ràng, có dấu hiệu cạo sửa.

**4** **Tác phong:** có dấu hiệu sau:

- ♦ Tác phong, hình thức không phù hợp với hạng thẻ hoặc giá trị hàng hóa mua sắm.
- ♦ Rút thẻ tin dụng từ túi áo hoặc túi quần.
- ♦ Tò ra vội vã và có một người khác đợi bên ngoài
- ♦ Có biểu hiện lo lắng, hoặc tỏ vẻ khó chịu, khác thường.
- ♦ Cầm trên tay nhiều thẻ(>3 thẻ) đặc biệt là cả thẻ với tên đập nổi khác nhau.
- ♦ Thúc giục nhân viên thu ngân thực hiện nhanh giao dịch đặc biệt vào thời điểm cuối giờ giao dịch

**5** **Hành vi mua sắm:**

- ♦ Chia nhỏ giao dịch;
- ♦ Mua hàng giá trị lớn mà không quan tâm đến giá cả hay kích cỡ, màu sắc của hàng hóa;
- ♦ Yêu cầu thử hết thẻ này đến thẻ khác khi thẻ không thực hiện được
- ♦ Tần suất thực hiện giao dịch lặp lại liên tiếp trong một khoảng thời gian ngắn; giao dịch không thành công liên tiếp,....



### HÀNH ĐỘNG CỦA ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THẺ

**Tuyệt đối không được thực hiện các giao dịch này** do đây có thể là tội phạm thẻ trực lợi bằng thẻ giả.

- ♦ **Từ chối thanh toán bằng thẻ**, yêu cầu thanh toán hình thức khác
- ♦ **Báo cho Ngân hàng thanh toán** để xác minh và hướng dẫn xử lý và/hoặc phối hợp Cơ quan an ninh để phối hợp bắt tội phạm thẻ (nếu có)
- ♦ Trường hợp Đơn vị chấp nhận thẻ cố tình chấp nhận thanh toán khi thấy thẻ có dấu hiệu nghi ngờ hoặc khi thiết bị thanh toán thẻ gửi lại thông tin cảnh báo khi thẻ giao dịch, Đơn vị chấp nhận thẻ sẽ **tự chịu trách nhiệm** đối với mọi tổn thất, thiệt hại phát sinh



## II. BIỆN PHÁP PHÒNG TRÁNH RỦI RO CHO ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THẺ

- ♦ Đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện đúng theo Hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ, quy trình thanh toán thẻ, và hướng dẫn của SeABank.
- ♦ Đơn vị chấp nhận thẻ lưu giữ, bảo quản chứng từ POS (hóa đơn EDC, hóa đơn khác,...) trong vòng 18 tháng và cung cấp cho SeABank khi có yêu cầu.
- ♦ Đơn vị chấp nhận thẻ chủ động kiểm tra, nhằm phát hiện thiết bị lạ, bất thường tại thiết bị thanh toán thẻ. Đơn vị chấp nhận thẻ phải chịu trách nhiệm khi thông tin thẻ bị lấy cắp
- ♦ Bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư cá nhân, bảo mật tài liệu, thông tin thẻ, thông tin khách hàng, thông tin giao dịch thẻ của khách hàng khi thực hiện chấp nhận thanh toán tại POS do Đơn vị chấp nhận thẻ quản lý, không được thực hiện quẹt thẻ qua bất kỳ thiết bị nào khác không phải là POS.
- ♦ Luôn đặt thiết bị chấp nhận thẻ ở vị trí dễ quan sát, nhận biết và khuyến khích, hướng dẫn khách hàng sử dụng thiết bị chấp nhận thẻ theo đúng quy định của SeABank.
- ♦ Không được tự ý di chuyển, tháo dỡ thiết bị chấp nhận thẻ ra khỏi vị trí cài đặt hoặc tự ý gỡ bỏ niêm phong, lắp đặt, cài đặt, sửa chữa trên thiết bị hay kết nối vào đường truyền của thiết bị khi chưa được sự đồng ý của SeABank.
- ♦ Không được trực tiếp hoặc gián tiếp cấu kết với các tổ chức, cá nhân khác thực hiện hành vi gian lận, giá mạo trong hoạt động thanh toán thẻ
- ♦ Đối với Giao dịch giá trị lớn (số tiền giao dịch từ 50 triệu trở lên), và/hoặc giao dịch tại Đơn vị chấp nhận thẻ kinh doanh vàng, bạc, đá quý, đồ công nghệ cao, điện tử, đại lý du lịch, vé máy bay và các loại hình kinh doanh có độ rủi ro cao khác và/hoặc phát sinh liên tiếp nhiều giao dịch, nhiều thẻ; giao dịch chủ thẻ là người nước ngoài; giao dịch phát sinh tra soát gian lận, các loại hình giao dịch đặc biệt có loại hình rủi ro cao như giao dịch Moto, Key Entry ..vv.. Đơn vị chấp nhận thẻ có trách nhiệm yêu cầu Chủ thẻ cung cấp thêm:
  - Giấy tờ tùy thân như Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu và/hoặc
  - Hợp đồng giao dịch,
  - Các chứng từ khác theo quy định của Tổ chức thẻ trong từng thời kỳ .
 Đơn vị chấp nhận thẻ có trách nhiệm lưu giữ bản photo các chứng từ nêu trên trong vòng sáu (6) tháng kể từ phát sinh Giao Dịch Thẻ đó để cung cấp khi SeABank yêu cầu.
- ♦ Đơn vị chấp nhận thẻ có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký.
- ♦ Không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.

## III. DANH MỤC CHỨNG TỪ CUNG CẤP KHI CÓ YÊU CẦU TỪ SEABANK

Giao dịch MOTO	Giao dịch POS Key Enter	Đối với các loại hình khác
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hóa đơn giao dịch thẻ tại POS.</li> <li>• Giấy tờ tùy thân của KH, chứng từ chứng minh thiệt hại tài chính của ĐVCNT.</li> <li>• Hóa đơn bán lẻ /hợp đồng cung cấp dịch vụ theo đúng loại hình kinh doanh với Ngân hàng.</li> <li>• Chứng từ thể hiện KH xác nhận “đồng ý” với chính sách hoàn/ hủy của ĐVCNT có chữ ký xác nhận hợp lệ của khách hàng.</li> <li>• File ghi âm cuộc nói chuyện giữa Đơn vị chấp nhận thẻ và khách hàng đối với giao dịch đặt hàng/dịch vụ qua điện thoại;</li> <li>• Email đặt phòng/ hàng hóa/ dịch vụ đối với giao dịch đặt hàng/ dịch vụ qua email;</li> <li>• Các chứng từ khác theo quy định của Tổ chức thẻ trong từng thời kỳ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hóa đơn giao dịch thẻ tại POS.</li> <li>• Giấy tờ tùy thân của KH (với tất cả các số tiền giao dịch) (bắt buộc).</li> <li>• Hóa đơn bán lẻ /hợp đồng cung cấp dịch vụ theo đúng loại hình kinh doanh với Ngân hàng.</li> <li>• Chứng từ thể hiện KH xác nhận “đồng ý” với chính sách hoàn/ hủy của ĐVCNT có chữ ký xác nhận hợp lệ của KH.</li> <li>• Hóa đơn Void (nếu có).</li> <li>• Các chứng từ khác theo quy định của Tổ chức thẻ trong từng thời kỳ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hóa đơn giao dịch thẻ tại POS;</li> <li>• Hóa đơn bán lẻ / hợp đồng cung cấp dịch vụ theo đúng loại hình kinh doanh với Ngân hàng.</li> <li>• Chứng từ thể hiện KH xác nhận “đồng ý” với chính sách hoàn/ hủy của ĐVCNT có chữ ký xác nhận hợp lệ của KH.</li> <li>• Các chứng từ khác theo quy định của Tổ chức thẻ trong từng thời kỳ.</li> </ul>

**Lưu ý:** Đối với loại hình lưu trú khách sạn, cần bổ sung thêm các chứng từ sau:

- Chứng từ thể hiện khách hàng xác nhận nhận phòng và trả phòng có chữ ký xác nhận hợp lệ của khách hàng
- Hóa đơn bán lẻ/ hợp đồng cung cấp dịch vụ theo đúng loại hình kinh doanh với Ngân hàng.

**Mọi thông tin cần làm rõ xin liên hệ:**

- Tổng đài theo hotline CSKH: KHCN 1900 555 587 – KHDN 1900 599 952 - KHUT 1800 558 899
- Email đến CSKH: [contact@seabank.com.vn](mailto:contact@seabank.com.vn) và [khut@seabank.com.vn](mailto:khut@seabank.com.vn) (dành cho KH ưu tiên)
- Hoặc đến các CN/PGD gần nhất của SeABank để được hỗ trợ.