



TÀI LIỆU TẬP HUẤN

THÔNG TƯ SỐ 15/2024/TT-NHNN QUY ĐỊNH VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT

*Vụ Thanh toán
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam*



MỤC TIÊU BAN HÀNH THÔNG TƯ



Đảm bảo phù hợp và kịp thời hướng dẫn các quy định về DVTTKDTM tại ND 52/2024/ND-CP góp phần tạo lập khuôn khổ pháp lý cơ bản, vững chắc



Thúc đẩy đổi mới, sáng tạo và cạnh tranh trong hoạt động thanh toán, tạo thuận lợi chuyển đổi số ngân hàng, phát triển sản phẩm DVTT mới, tiện ích, chi phí hợp lý



Đảm bảo sự kế thừa những nội dung còn phù hợp, phát huy hiệu lực, hiệu quả. Chú trọng đến bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng DVTT



Góp phần thực hiện mục tiêu tài chính toàn diện đến các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa nơi người dân không có tài khoản tại ngân hàng



BỘ CỤC THÔNG TƯ SỐ 15/2024/NHNN-TT

BAO GỒM 04 CHƯƠNG VÀ 23 ĐIỀU

Chương I: Quy định chung (gồm 6 Điều)

01

Chương II: Dịch vụ thanh toán qua các tổ chức
cung ứng dịch vụ thanh toán (gồm 9 Điều)

02

Chương III: Quyền và Trách nhiệm của các
bên tham gia dịch vụ thanh toán (gồm 6 Điều)

03

Chương IV: Tổ chức thi hành (gồm 2 Điều)

04



HIỆU LỰC THI HÀNH

Khoản 6 Điều 6
Thông tư này có
hiệu lực từ ngày
01/01/2025

TCCUDVTT thực hiện
báo cáo danh sách các
ĐVCNTT có dấu hiệu
gian lận, giả mạo, vi
phạm pháp luật quy định
tại điểm này bắt đầu từ
ngày 01/01/2025.

Kể từ ngày 01 tháng 01
năm 2025 TCCUDVTT phải
chấm dứt cung ứng dịch vụ
đối với các hợp đồng/thỏa
thuận bằng văn bản với
ĐVCNTT chưa thực hiện rà
soát, cung cấp đầy đủ theo
quy định tại Thông tư này.

01/07/2024

1

Thông tư này có
hiệu lực thi hành kể
từ ngày 01/7/2024
trừ quy định tại
khoản 2 Điều này

01/01/2025

2

31/12/2024

3

TCCUDVTT rà soát các
hợp đồng/thỏa thuận bằng
văn bản hợp tác với
ĐVCNTT...hoàn thành
trước ngày 31/12/2024

01/01/2025

3



NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN

Chương I: Quy định chung (Điều 1 – Điều 6)

8. Đơn vị chấp nhận thanh toán (viết tắt là ĐVCNTT) là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt quy định tại khoản 10 Điều 3 Nghị định 52/2024/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về thanh toán không dùng tiền mặt theo hợp đồng hoặc thỏa thuận bằng văn bản ký kết với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

9. Giao dịch thanh toán qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là QR Code) là việc sử dụng dịch vụ thanh toán để trả tiền, chuyển tiền thông qua QR Code của tổ chức, cá nhân.

10. Giấy tờ tùy thân bao gồm thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước, giấy chứng minh nhân dân còn thời hạn, căn cước điện tử (đối với trường hợp khách hàng có tài khoản định danh điện tử mức độ 02); đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam, bao gồm hộ chiếu và thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).

Điều 3: Giải thích từ ngữ:

- ✓ Thông tư đã bổ sung thêm khái niệm về “Đơn vị chấp nhận thanh toán”, “Giao dịch thanh toán qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là QR Code)” làm cơ sở cho việc quy định chi tiết các điều khoản tại Thông tư. Đối với nội dung liên quan đến ĐVCNTT trong Thông tư này làm cơ sở để Thông tư quy định hoạt động thẻ ngân hàng, Thông tư quy định về cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán viện dẫn áp dụng.
- ✓ Quy định các loại “Giấy tờ tùy thân” để phù hợp với quy định tại Luật căn cước và Nghị định 69/2024/NĐ-CP.



NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN

4. Ngân hàng có biện pháp thông báo cho khách hàng trên môi trường điện tử về bằng chứng giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử, trong đó tối thiểu nêu rõ số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch. Việc sử dụng kênh thông báo tối thiểu phải qua tin nhắn SMS hoặc thư điện tử hoặc kênh thông báo khác và phải được thể hiện trong thỏa thuận bằng văn bản với khách hàng.

Điều 6. Quy trình xử lý sai sót và điều chỉnh sai sót, tra soát, khiếu nại trong giao dịch thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán

b) Ban hành mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại (văn bản giấy và điện tử) để khách hàng sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại tại các địa điểm giao dịch của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán hoặc trên kênh trực tuyến. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại hoặc kênh trực tuyến, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, có biện pháp lưu trữ thông tin khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

6. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phải có giải pháp để khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại.

Khoản 4, Điều 5: Dịch vụ thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử: bổ sung quy định thông báo cho khách hàng khi thực hiện giao dịch thanh toán. Việc bổ sung quy định này nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng khi thực hiện giao dịch trực tuyến (*có bằng chứng về giao dịch*).

Điều 6: Quy trình xử lý sai sót và điều chỉnh sai sót, tra soát, khiếu nại trong giao dịch thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán

- Nội dung cơ bản được kế thừa Thông tư 30/2016/TT-NHNN ngày 14/10/2016 trước đây; Thông tư đã bỏ nội dung yêu cầu khách hàng phải đến quầy hoàn tất mẫu giấy tra soát, khiếu nại trong trường hợp sử dụng hình thức tra soát qua tổng đài điện thoại (có ghi âm).
- Thông tư bổ sung thêm khoản 6 yêu cầu TCCUDVTT và tổ chức TGTT phải có giải pháp để khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại.
- Điều 6 này sẽ được áp dụng chung thống nhất, các Thông tư mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Thông tư quy định về cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán quy định dẫn chiếu thực hiện tại Thông tư này để tiện theo dõi, thực hiện thống nhất.



NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN

Chương II: DVTT QUA TCCUDVTT (Điều 7 – Điều 15)



Điều 7. Dịch vụ thanh toán từng lần qua tài khoản thanh toán mở tại Ngân hàng Nhà nước

Các tổ chức mở tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước thực hiện nộp, rút tiền mặt qua tài khoản thanh toán mở tại các đơn vị Ngân hàng Nhà nước bằng các phương tiện thanh toán. Trường hợp tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài là thành viên Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng thực hiện nộp, rút tiền mặt tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng (thực hiện theo khoản 2 Điều 7 Thông tư 15/2024/TT-NHNN)



NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN

Điều 8. Dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi

Ngân hàng thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi đảm bảo xử lý nhanh chóng, chặt chẽ, chính xác, an toàn, bảo mật đúng pháp luật; ban hành quy trình nội bộ, trong đó phải có các nội dung sau:

1. Lập, gửi chứng từ ủy nhiệm chi

Bên trả tiền lập ủy nhiệm chi gửi đến ngân hàng phục vụ mình (nơi mở tài khoản thanh toán) để trích tài khoản trả hoặc chuyển cho bên thụ hưởng. Ngân hàng hướng dẫn khách hàng lập, phương thức gửi ủy nhiệm chi tại đơn vị mình, đảm bảo phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước.

2. Kiểm soát ủy nhiệm chi

a) Khi nhận được ủy nhiệm chi, ngân hàng phải kiểm soát chặt chẽ đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ.

b) Ngân hàng phải kiểm tra khả năng thanh toán. Nếu ủy nhiệm chi không hợp pháp, hợp lệ hoặc không được đảm bảo khả năng thanh toán thì ngân hàng báo cho bên trả tiền để chỉnh sửa, bổ sung hoặc trả lại cho bên trả tiền.

3. Xử lý chứng từ và hạch toán

a) Tại ngân hàng phục vụ bên trả tiền:

Điều 9. Dịch vụ thanh toán ủy nhiệm thu

Ngân hàng thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán ủy nhiệm thu đảm bảo xử lý nhanh chóng, chặt chẽ, chính xác, an toàn, bảo mật đúng pháp luật; ban hành quy trình nội bộ, trong đó phải có các nội dung sau:

1. Lập, gửi chứng từ ủy nhiệm thu

Bên thụ hưởng lập ủy nhiệm thu kèm theo văn bản thỏa thuận giữa bên trả tiền và bên thụ hưởng về việc ủy nhiệm thu và các chứng từ khác (nếu có) gửi ngân hàng phục vụ mình hoặc ngân hàng phục vụ bên trả tiền. Ngân hàng hướng dẫn khách hàng lập, phương thức gửi chứng từ đảm bảo phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước.

Điều 10. Dịch vụ thu hộ

2. Trường hợp tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung cấp dịch vụ thu hộ có sự tham gia hỗ trợ thu hộ của tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán (được Ngân hàng Nhà nước cấp phép cung ứng dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ), trong thỏa thuận hoặc hợp đồng có thể thỏa thuận ủy quyền cho tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán ký hợp đồng hoặc thỏa thuận với bên thụ hưởng.

❖ Dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, dịch vụ chuyển tiền qua tài khoản thanh toán của khách hàng, dịch vụ chuyển tiền không qua tài khoản thanh toán của khách hàng (Điều 8, Điều 9, Điều 12): Ngân hàng ban hành quy trình nội bộ trong đó phải có các nội dung quy định tại các Điều nêu trên tương ứng với các dịch vụ.

❖ Dịch vụ thu hộ/chi hộ (Điều 10/Điều 11):

2. Trường hợp TCCUDVTT cung cấp dịch vụ thu hộ/chi hộ có sự tham gia hỗ trợ thu hộ/chi hộ của tổ chức cung ứng dịch vụ TGT, trong thỏa thuận hoặc hợp đồng có thể thỏa thuận ủy quyền cho tổ chức cung ứng dịch vụ TGT ký hợp đồng hoặc thỏa thuận với bên thụ hưởng/bên trả tiền.

3. TCCUDVTT ban hành quy trình nội bộ để thực hiện dịch vụ thu hộ/chi hộ cho khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật,



NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN



Điều 13. Dịch vụ thanh toán qua quỹ tín dụng nhân dân, tổ chức tài chính vi mô

2. Quỹ tín dụng nhân dân, tổ chức tài chính vi mô ban hành quy trình thanh toán nội bộ nghiệp vụ chuyển tiền, thu hộ, chi hộ không qua tài khoản thanh toán phù hợp với quy định tại Điều 10, Điều 11 và khoản 2 Điều 12 Thông tư này.

Điều 14. Dịch vụ thanh toán qua doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích xây dựng quy trình nội bộ cung ứng dịch vụ chuyển tiền không qua tài khoản thanh toán của khách hàng, dịch vụ thu hộ, dịch vụ chi hộ (Khoản 2, Khoản 3 Điều 14)

Thực hiện chế độ báo cáo theo Khoản 4 Điều 14 Thông tư 15/2024/TT-NHNN



NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN

Chương III: Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia dịch vụ thanh toán (Điều 16 – Điều 21)

Điều 19. Trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán

4. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải 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 cơ chế quản lý rủi ro: nhận diện các rủi ro, phân nhóm các loại rủi ro xảy ra đối với từng loại hình dịch vụ cung ứng, bảo mật và bảo đảm tính toàn vẹn, chính xác của thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch, có biện pháp đánh giá, kiểm soát, phòng ngừa rủi ro và tuân thủ theo các quy định của pháp luật.



Bổ sung trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tại khoản 4 Điều 19 về việc ban hành cơ chế quản lý rủi ro như: nhận diện các rủi ro, phân nhóm các loại rủi ro xảy ra đối với từng loại hình dịch vụ cung ứng, bảo mật và bảo đảm tính toàn vẹn, chính xác của thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch, có biện pháp đánh giá, kiểm soát, phòng ngừa rủi ro và tuân thủ theo các quy định của pháp luật.

NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN

c) Thực hiện quy định nội bộ về quy trình, thủ tục nhận biết, xác minh ĐVCNTT đảm bảo tính chính xác, xác thực và cập nhật thường xuyên thông tin về dữ liệu của ĐVCNTT:

(i) Phân loại tính chất, mô hình kinh doanh, giấy tờ chứng minh loại hình doanh nghiệp/hộ kinh doanh; tuân thủ quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán hoặc bất kỳ phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt dùng chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tuân thủ quy định về phòng chống, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;

(ii) Kiểm tra thực tế điểm kinh doanh hoặc kiểm tra qua kênh bán hàng trực tuyến để kiểm tra tính phù hợp của giấy tờ chứng minh loại hình kinh doanh;

(iii) Xây dựng các tiêu chí lựa chọn phát triển ĐVCNTT;

d) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải ban hành các cơ chế quản lý nhận diện các rủi ro, phân nhóm các loại rủi ro xảy ra đối với từng loại hình dịch vụ thanh toán thực hiện qua ĐVCNTT; đánh giá, phân loại các ĐVCNTT theo mức độ rủi ro; thường xuyên theo dõi, giám sát và có biện pháp kiểm tra, quản lý chặt chẽ hoạt động của ĐVCNTT trong quá trình thực hiện hợp đồng/văn bản đã ký kết nhằm phát hiện và giải quyết hoặc đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm về hoạt động thanh toán theo quy định của pháp luật; đối với ĐVCNTT có mức độ rủi ro cao phải có công cụ hoặc biện pháp để theo dõi, kiểm tra các giao dịch thanh toán của ĐVCNTT một cách đầy đủ và toàn diện bao gồm tăng tần suất kiểm tra thực tế hoặc kiểm tra qua kênh bán hàng trực tuyến;

Khoản 3 Điều 20. Trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đối với ĐVCNTT:

Bổ sung quy định tại điểm c về thực hiện quy định nội bộ về quy trình, thủ tục nhận biết, xác minh ĐVCNTT đảm bảo tính chính xác, xác thực và cập nhật thường xuyên thông tin về dữ liệu của ĐVCNTT: (i) Phân loại tính chất, mô hình kinh doanh, giấy tờ chứng minh loại hình doanh nghiệp/hộ kinh doanh; (ii) Kiểm tra thực tế điểm kinh doanh hoặc kiểm tra qua kênh bán hàng trực tuyến để kiểm tra tính phù hợp của giấy tờ chứng minh loại hình kinh doanh; (iii) Xây dựng các tiêu chí lựa chọn phát triển ĐVCNTT;

d) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải ban hành các cơ chế quản lý nhận diện các rủi ro, phân nhóm các loại rủi ro xảy ra đối với từng loại hình dịch vụ thanh toán thực hiện qua ĐVCNTT;...thường xuyên theo dõi, giám sát và có biện pháp kiểm tra, quản lý chặt chẽ hoạt động của ĐVCNTT;...





NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN

h) Báo cáo danh sách các ĐVCNTT theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán báo cáo Ngân hàng Nhà nước thông tin về các ĐVCNTT có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo Phụ lục 04 ban hành kèm theo Thông tư này. Việc cung cấp thông tin được thực hiện bằng phương tiện điện tử theo hướng dẫn kỹ thuật kết nối của Ngân hàng Nhà nước.

Bộ tiêu chí nhận diện các ĐVCNTT có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật (sau đây gọi tắt là Bộ tiêu chí) trên cơ sở tham khảo các lý do nghi ngờ tại Phụ lục số 04 ban hành kèm theo Thông tư này. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung, cập nhật Bộ tiêu chí dựa trên các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán và quá trình theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động của ĐVCNTT trong quá trình thực hiện hợp đồng/văn bản đã ký kết.

Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện báo cáo danh sách các ĐVCNTT có dấu hiệu gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật quy định tại điểm này bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 năm 2025.

4. Trường hợp tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho phép tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện ký hợp đồng hoặc ký thỏa thuận bằng văn bản với ĐVCNTT, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phải thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với ĐVCNTT theo quy định tại khoản 3 Điều này.

5. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán gửi thông báo cho Ngân hàng Nhà nước (qua Vụ Thanh toán) khi triển khai hợp tác với các tổ chức quốc tế (là tổ chức được thành lập ở nước ngoài) trong lĩnh vực thanh toán đảm bảo việc triển khai hợp tác tuân thủ theo giấy phép hoạt động được Ngân hàng Nhà nước cấp, quy định của pháp luật có liên quan và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

- ❖ **Điểm h, khoản 3 Điều 20:** TCCUDVTT báo cáo NHNN thông tin về các ĐVCNTT có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật. TCCUDVTT phải thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung, cập nhật Bộ tiêu chí.
- ❖ **Khoản 4 Điều 20:** Trường hợp TCCUDVTT cho phép tổ chức cung ứng dịch vụ TGTT thực hiện ký hợp đồng hoặc ký thỏa thuận bằng văn bản với ĐVCNTT, tổ chức cung ứng dịch vụ TGTT phải thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với ĐVCNTT theo quy định tại khoản 3 Điều này.
- ❖ **Khoản 5 Điều 20:** TCCUDVTT gửi thông báo cho NHNN khi triển khai hợp tác với các tổ chức quốc tế (là tổ chức được thành lập ở nước ngoài) trong lĩnh vực thanh toán.



NỘI DUNG MỚI CỦA THÔNG TƯ 15/2024/TT-NHNN

Điều 21. Quyền và trách nhiệm của đơn vị chấp nhận thanh toán



(i) Phải thực hiện niêm yết công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt;

(ii) Thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán (POS/mPOS/QR Code) 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 thiệt hại xảy ra do bị dán đè QR code không hợp lệ, hợp pháp khi khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán.