

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**THÔNG TƯ**  
**Hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán**

Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11 tháng 12 năm 2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2015, được sửa đổi, bổ sung bởi:

Thông tư số 20/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

Thông tư số 30/2016/TT-NHNN ngày 14 tháng 10 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

*Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

*Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

*Căn cứ Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;*

*Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;*

*Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán.<sup>1,2</sup>*

---

<sup>1</sup> Thông tư số 20/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán có căn cứ ban hành như sau:

*"Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

*Căn cứ Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 tháng 2010;*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

Thông tư này hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động cung ứng và sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán.

#### **Điều 2. Các loại dịch vụ trung gian thanh toán**

1. Dịch vụ cung ứng hạ tầng thanh toán điện tử, gồm:

---

*Căn cứ Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

*Căn cứ Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;*

*Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;*

*Căn cứ Nghị định số 35/2007/NĐ-CP ngày 08 tháng 3 năm 2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;*

*Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán."*

<sup>2</sup> Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán có căn cứ ban hành như sau:

*"Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

*Căn cứ Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

*Căn cứ Luật các công cụ chuyển nhượng số 49/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

*Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt; Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;*

*Căn cứ Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;*

*Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán."*

- a) Dịch vụ chuyển mạch tài chính;
  - b) Dịch vụ bù trừ điện tử;
  - c) Dịch vụ công thanh toán điện tử.
2. Dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán, gồm:
- a) Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ;
  - b) Dịch vụ hỗ trợ chuyển tiền điện tử;
  - c) Dịch vụ Ví điện tử.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Thông tư này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Dịch vụ chuyển mạch tài chính là dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật để thực hiện việc kết nối, truyền dẫn và xử lý dữ liệu điện tử để thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua ATM, POS, Internet, điện thoại di động và các kênh giao dịch điện tử khác giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và/hoặc giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.
2. Dịch vụ bù trừ điện tử là dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật để thực hiện việc tiếp nhận, đối chiếu dữ liệu thanh toán và tính toán kết quả số tiền phải thu, phải trả sau khi bù trừ giữa các bên thành viên tham gia là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán để thực hiện việc quyết toán cho các bên có liên quan.
3. Dịch vụ công thanh toán điện tử là dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật để thực hiện việc kết nối giữa các đơn vị chấp nhận thanh toán và ngân hàng nhằm hỗ trợ khách hàng thực hiện thanh toán trong giao dịch thương mại điện tử, thanh toán hóa đơn điện tử và các dịch vụ thanh toán điện tử khác.
4. Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ là dịch vụ hỗ trợ các ngân hàng thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ cho khách hàng có tài khoản thanh toán, thẻ ngân hàng tại ngân hàng thông qua việc nhận, xử lý, gửi thông điệp dữ liệu điện tử và tính toán kết quả thu hộ, chi hộ; hủy việc thu hộ, chi hộ để quyết toán cho các bên có liên quan.
5. Dịch vụ hỗ trợ chuyển tiền điện tử là dịch vụ hỗ trợ việc tiếp nhận, truyền dẫn và xử lý dữ liệu trong các giao dịch chuyển tiền điện tử của ngân hàng hoặc được ngân hàng ủy thác.

### **6.<sup>3</sup> (được bãi bỏ)**

---

<sup>3</sup> Khoản này được bãi bỏ theo quy định tại khoản 3 Điều 2 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

7. Tài khoản đảm bảo thanh toán là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán mở tại các ngân hàng thương mại để đảm bảo cho việc cung ứng các dịch vụ trung gian thanh toán.

8. Đơn vị chấp nhận thanh toán là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ và chấp nhận thanh toán thông qua một hoặc một số dịch vụ trung gian thanh toán.

## **Chương II** **GIẤY PHÉP HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG** **DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN**

### **Điều 4. Cấp, thu hồi và cấp lại Giấy phép**

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) thực hiện cấp, thu hồi và cấp lại Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán (sau đây gọi tắt là Giấy phép) theo quy định tại Điều 15 và Điều 16 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt (sau đây gọi tắt là Nghị định số 101/2012/NĐ-CP).

2.<sup>4</sup> Tổ chức không phải là ngân hàng được xin cấp Giấy phép thực hiện một hoặc một số dịch vụ trung gian thanh toán quy định tại Điều 2 Thông tư này trên cơ sở đáp ứng các điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 15 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP và các quy định của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, thay thế các điều kiện này (nếu có).

### **Điều 5. Quy trình, thủ tục, hồ sơ cấp, thu hồi và cấp lại Giấy phép**

1. Quy trình, thủ tục cấp, thu hồi và cấp lại Giấy phép thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP.

2.<sup>5</sup> Hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 16 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP và các quy định của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

3. Đơn đề nghị cấp Giấy phép thực hiện theo mẫu tại Phụ lục số 01 ban hành kèm theo Thông tư này.

---

<sup>4</sup> Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 2 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

<sup>5</sup> Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 2 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

4. Tổ chức được cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phải nộp lệ phí cấp Giấy phép theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 6. Sử dụng Giấy phép**

1. Tổ chức được cấp Giấy phép phải sử dụng đúng tên và hoạt động theo đúng nội dung quy định trong Giấy phép.

2. Nghiêm cấm việc làm giả, tẩy xóa, chuyển nhượng, cho thuê, cho mượn Giấy phép; ủy thác, giao đại lý cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện hoạt động được phép theo Giấy phép.

### **Chương III**

## **HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN**

#### **Điều 7. Quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật**

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phải xây dựng và thực hiện quy định nội bộ và tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử, tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành về phòng, chống rửa tiền và các quy định khác của pháp luật Việt Nam có liên quan.

2. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phải thực hiện các yêu cầu đảm bảo an toàn, bảo mật hệ thống công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng; an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phải tuân thủ các quy định về việc lập, sử dụng, bảo quản, lưu trữ chứng từ điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng.

#### **Điều 8. Đảm bảo khả năng thanh toán**

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ và tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử phải mở tài khoản đảm bảo thanh toán để đảm bảo cho việc cung ứng các dịch vụ này. Số dư trên tài khoản đảm bảo thanh toán phải được duy trì không thấp hơn so với tổng số tiền đã nhận của khách hàng mà chưa thực hiện thanh toán cho đơn vị chấp nhận thanh toán (đối với dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ) hoặc tổng số dư của tất cả các Ví điện tử của các khách hàng (đối với dịch vụ Ví điện tử) tại cùng một thời điểm.

2. Tài khoản đảm bảo thanh toán chỉ được sử dụng vào việc:

- a) Thanh toán tiền cho các đơn vị chấp nhận thanh toán;
- b) Hoàn trả tiền cho khách hàng sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu.

#### **Điều 9. Hoạt động cung ứng Ví điện tử**

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử không được phép:

- a) Phát hành hơn 01 (một) Ví điện tử cho một tài khoản thanh toán của khách hàng tại một ngân hàng;

b) Cấp tín dụng cho khách hàng sử dụng Ví điện tử, trả lãi trên số dư Ví điện tử hoặc bất kỳ hành động nào có thể làm tăng giá trị tiền tệ trên Ví điện tử.

2. Tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử phải có công cụ để Ngân hàng Nhà nước kiểm tra, giám sát theo thời gian thực tổng số tiền của khách hàng trên các Ví điện tử và tổng số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử tại các ngân hàng.

3. Việc nạp tiền vào Ví điện tử, rút tiền ra khỏi Ví điện tử của khách hàng phải thực hiện thông qua tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng.

#### **Chương IV**

### **QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN**

#### **Điều 10. Quyền của tổ chức cung ứng dịch vụ cung ứng hạ tầng thanh toán điện tử**

1. Quy định điều kiện sử dụng dịch vụ; yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ; từ chối cung cấp dịch vụ khi khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để sử dụng dịch vụ, không tuân thủ quy định của tổ chức cung ứng dịch vụ hoặc vi phạm các thỏa thuận khác.

2. Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn cho việc sử dụng dịch vụ.

3. Quy định loại phí và mức phí sử dụng dịch vụ phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

4. Lựa chọn ngân hàng, các tổ chức khác làm đối tác để ký kết hợp đồng cung ứng, phát triển dịch vụ trên cơ sở đảm bảo an toàn, hiệu quả và phù hợp với nội dung Giấy phép và quy định của pháp luật.

5. Các quyền khác theo hợp đồng với ngân hàng, khách hàng và đối tác phù hợp với quy định của pháp luật.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ cung ứng hạ tầng thanh toán điện tử**

1. Đối với khách hàng:

a) Hướng dẫn khách hàng cách thức sử dụng dịch vụ;

b) Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của khách hàng;

c) Bồi thường thiệt hại cho khách hàng do lỗi kỹ thuật của hệ thống, lỗi để lộ thông tin khách hàng và các lỗi khác của tổ chức cung ứng dịch vụ;

d) Phối hợp với khách hàng thực hiện kiểm tra, đối soát dữ liệu giao dịch hàng ngày;

đ) Cung cấp đầy đủ thông tin định kỳ, đột xuất về các giao dịch thông qua hệ thống của tổ chức cung ứng dịch vụ khi có yêu cầu của khách hàng;

e) Công bố các loại phí và mức phí cho khách hàng trước khi khách hàng sử dụng dịch vụ.

2. Phối hợp với khách hàng và các đối tác thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng, cung ứng dịch vụ.

3. Các nghĩa vụ khác theo hợp đồng với ngân hàng, khách hàng và đối tác.

### **Điều 12. Quyền của tổ chức cung ứng dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán**

1. Quy định điều kiện sử dụng dịch vụ; yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ; từ chối, chấm dứt cung cấp dịch vụ khi khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để sử dụng dịch vụ, không tuân thủ quy định của tổ chức cung ứng dịch vụ hoặc vi phạm các thỏa thuận khác.

2. Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn cho việc sử dụng dịch vụ.

3. Quy định loại phí và mức phí sử dụng dịch vụ phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

4. Lựa chọn ngân hàng, các tổ chức khác để ký kết hợp đồng cung ứng, phát triển dịch vụ trên cơ sở đảm bảo an toàn, hiệu quả và phù hợp với nội dung Giấy phép và quy định của pháp luật.

5. Các quyền khác theo hợp đồng với ngân hàng, khách hàng và đối tác phù hợp với quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán**

1. Đối với khách hàng sử dụng dịch vụ:

a) Quy định và thông báo các điều khoản và điều kiện về việc sử dụng dịch vụ qua các kênh thích hợp (trang thông tin điện tử của tổ chức cung ứng dịch vụ, tờ rơi và mẫu hợp đồng/mẫu đăng ký sử dụng dịch vụ...). Tổ chức cung ứng dịch vụ và/hoặc phối hợp với ngân hàng phải thỏa thuận với khách hàng các vấn đề sau đây trước khi sử dụng dịch vụ:

- Các hình thức thanh toán;

- Các loại phí và lệ phí;

- Mẫu bảng kê chi tiết giao dịch, thông báo số dư cung cấp cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ;

- Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại theo quy định tại điểm d, d1, d2, d3, d4, đ, đ1 và đ2 khoản này<sup>6</sup>;

- Các trường hợp bất khả kháng<sup>7</sup>;

---

<sup>6</sup> Tiết này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

- Chính sách hoàn trả tiền bao gồm điều kiện, thủ tục, thời gian và chi phí hoàn trả;

- Quyền và trách nhiệm của khách hàng;

- Nghĩa vụ của khách hàng trong các trường hợp xảy ra sự cố, tổn thất, mất mát và các giao dịch lừa đảo;

- Địa chỉ, số điện thoại liên hệ của tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

b) Hướng dẫn khách hàng cách thức sử dụng dịch vụ;

c) Kiểm tra, xác thực, cập nhật đầy đủ và chính xác thông tin khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ;

d)<sup>8</sup> Áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) và qua trụ sở/chi nhánh của tổ chức cung ứng dịch vụ; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ;

d1)<sup>9</sup> Xây dựng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại để khách hàng sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, tổ chức cung ứng dịch vụ phải yêu cầu khách hàng bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của tổ chức cung ứng dịch vụ làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

d2)<sup>10</sup> Quy định cụ thể về thời hạn khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn này không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại;

d3)<sup>11</sup> 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 và chịu trách nhiệm

---

<sup>7</sup> Tiết này được bổ sung theo quy định tại khoản 2 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

<sup>8</sup> Điểm này được sửa đổi theo quy định tại khoản 3 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

<sup>9</sup> Điểm này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

<sup>10</sup> Điểm này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.



với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với khách hàng do việc sử dụng dịch vụ sau thời điểm tạm dừng cung ứng dịch vụ;

d4)<sup>12</sup> Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm d khoản này;

đ)<sup>13</sup> Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ;

- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm d4 khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, tổ chức cung ứng dịch vụ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho khách hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên;

đ1)<sup>14</sup> Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, tổ chức cung ứng dịch vụ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức cung

---

<sup>11</sup> Điểm này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

<sup>12</sup> Điểm này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

<sup>13</sup> Điểm này được sửa đổi theo quy định tại khoản 5 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

<sup>14</sup> Điểm này được bổ sung theo quy định tại khoản 6 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

ứng dịch vụ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;

đ2)<sup>15</sup> Trường hợp tổ chức cung ứng dịch vụ, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật;

e) Đối với dịch vụ Ví điện tử, tổ chức cung ứng dịch vụ có trách nhiệm yêu cầu khách hàng phải có tài khoản thanh toán mở tại ngân hàng trước khi sử dụng dịch vụ; cung cấp đầy đủ thông tin định kỳ, đột xuất về các giao dịch thanh toán, số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu của khách hàng.

## 2. Đối với ngân hàng:

a) Đáp ứng đầy đủ, kịp thời các nghĩa vụ phát sinh đối với các giao dịch sử dụng dịch vụ theo thỏa thuận giữa tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán với ngân hàng và phù hợp với các quy định pháp luật;

b) Phối hợp với ngân hàng để kiểm tra, xác thực, cập nhật đầy đủ và chính xác thông tin khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ;

c) Phối hợp với ngân hàng và các đối tác thực hiện kiểm tra, đối soát dữ liệu giao dịch hàng ngày.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ phải thỏa thuận bằng văn bản với các ngân hàng, các đối tác về các điều khoản khi hợp tác cung ứng dịch vụ, yêu cầu đơn vị chấp nhận thanh toán cam kết không được thu thêm các loại phí đối với khách hàng khi thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán dưới bất kỳ hình thức nào. Trường hợp đơn vị chấp nhận thanh toán không tuân thủ cam kết, tổ chức cung ứng dịch vụ có trách nhiệm chấm dứt hợp đồng và yêu cầu đơn vị chấp nhận thanh toán bồi thường thiệt hại cho khách hàng hoặc áp dụng các biện pháp thích hợp khác theo các điều khoản cam kết giữa các bên.

4. Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ.

5. Các nghĩa vụ khác theo hợp đồng với ngân hàng, khách hàng và đối tác.

## **Điều 14. Quyền của ngân hàng**

1. Lựa chọn tổ chức không phải là ngân hàng để hợp tác, thử nghiệm kỹ thuật một hoặc một số dịch vụ trung gian thanh toán.

2. Ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ cung ứng hạ tầng thanh toán điện tử và/hoặc hợp tác triển khai cung cấp dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán với các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

---

<sup>15</sup> Điểm này được bổ sung theo quy định tại khoản 6 Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.

3. Được yêu cầu các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến các giao dịch thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán.

4. Các quyền khác theo hợp đồng và các thỏa thuận cung cấp dịch vụ cho tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

### **Điều 15. Trách nhiệm của ngân hàng**

1. Chỉ hợp tác cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán với các tổ chức không phải là ngân hàng được Ngân hàng Nhà nước cấp Giấy phép.

2. Phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện kiểm tra, đối soát dữ liệu giao dịch hàng ngày.

3. Thực hiện việc thanh toán các giao dịch thanh toán cho các bên liên quan theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ cho tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

4. Quản lý số dư tài khoản đảm bảo thanh toán của các tổ chức cung ứng dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán theo đúng hợp đồng hợp tác ký kết với các tổ chức cung ứng dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán và quy định tại Thông tư này.

5. Phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán để kiểm tra, xác thực, cập nhật đầy đủ và chính xác thông tin khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán.

6. Phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán hướng dẫn các biện pháp, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ và bảo mật trong thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán đối với đơn vị chấp nhận thanh toán và khách hàng sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán. Ngân hàng phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho khách hàng và các bên liên quan do lỗi của ngân hàng không thực hiện đúng quy định này.

7. Phối hợp cùng tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán xây dựng quy trình và thủ tục giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan tới các giao dịch thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán.

8. Các nghĩa vụ khác theo hợp đồng với tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, khách hàng.

## **Chương V**

### **BÁO CÁO, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

#### **Điều 16. Báo cáo, cung cấp thông tin**

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện báo cáo Ngân hàng Nhà nước (qua Vụ Thanh toán) định kỳ hàng quý, năm theo các nội dung được yêu cầu tại Phụ lục số 02 ban hành kèm theo Thông tư này. Thời hạn nộp báo cáo định kỳ chậm nhất là ngày 05 của tháng đầu tiên quý tiếp theo đối với báo cáo quý và ngày 15 tháng 01 của năm tiếp theo đối với báo cáo năm.

2. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và các ngân hàng có trách nhiệm báo cáo Ngân hàng Nhà nước các thông tin liên quan tới giao dịch trung gian thanh toán trong các trường hợp sau:

a) Theo yêu cầu cụ thể của Ngân hàng Nhà nước để phục vụ cho mục tiêu quản lý nhà nước;

b) Khi có phát sinh diễn biến bất thường trong hoạt động có thể làm ảnh hưởng đến tình hình hoạt động của tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và các ngân hàng hoặc của tổ chức, cá nhân có liên quan khác;

c) Khi phát sinh sự cố gây gián đoạn hoạt động thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, ngân hàng có trách nhiệm giữ bí mật các thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán thông qua dịch vụ trung gian thanh toán, thông tin cá nhân của khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng và chỉ được cung cấp thông tin trong các trường hợp sau:

a) Theo yêu cầu của khách hàng;

b) Theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 17. Xử lý vi phạm**

Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định tại Thông tư này thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý vi phạm hành chính, trường hợp nghiêm trọng thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

## **Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 18. Vụ Thanh toán**

1. Làm đầu mối tiếp nhận và phối hợp với các đơn vị có liên quan thẩm định hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép.

2. Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ theo quy định tại khoản 2 Điều 16 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP, Vụ Thanh toán có trách nhiệm xem xét và gửi hồ sơ cho các Vụ, Cục, đơn vị có liên quan thuộc Ngân hàng Nhà nước để tham gia ý kiến.

3. Tổng hợp ý kiến từ các đơn vị liên quan, thẩm định hồ sơ và trình Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quyết định cấp hoặc từ chối việc cấp Giấy phép.

4. Làm đầu mối trình Thống đốc Ngân hàng Nhà nước trong việc xử lý các vấn đề liên quan về cấp, thu hồi và cấp lại Giấy phép.

5. Làm đầu mối tiếp nhận báo cáo về việc thực hiện dịch vụ trung gian thanh toán của các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và các ngân hàng.

6. Theo dõi và làm đầu mối tham mưu cho Thống đốc Ngân hàng Nhà nước trong việc quản lý, giám sát hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán của các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

### **Điều 19. Cục Công nghệ tin học**

1. Trong thời hạn tối đa 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của Vụ Thanh toán, Cục Công nghệ tin học có trách nhiệm xem xét, đánh giá và có văn bản gửi về Vụ Thanh toán xác nhận các điều kiện về mặt kỹ thuật, giải pháp công nghệ, khả năng về an toàn bảo mật, đội ngũ cán bộ kỹ thuật đảm bảo thực hiện dịch vụ trung gian thanh toán của tổ chức xin cấp Giấy phép.

2. Phối hợp với Vụ Thanh toán kiểm tra việc tuân thủ các quy định về an toàn, bảo mật và quản lý rủi ro trong giao dịch điện tử của tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

### **Điều 20. Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng**

Thực hiện thanh tra, kiểm tra, giám sát các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc thực hiện Thông tư này.

## **Chương VII ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH<sup>16,17</sup>**

---

<sup>16</sup> Điều 3 và Điều 4 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016 quy định như sau:

#### **“Điều 3. Hiệu lực thi hành**

*Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.*

#### **Điều 4. Tổ chức thực hiện**

*Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Thanh toán, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Cục trưởng Cục Thanh tra, giám sát ngân hàng thành phố Hà Nội, Cục trưởng Cục Thanh tra, giám sát ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh và Tổng giám đốc (Giám đốc) các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này./”*

<sup>17</sup> Điều 5, 6 và Điều 7 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016 quy định như sau:

#### **“Điều 5. Hiệu lực thi hành**

*Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 28 tháng 11 năm 2016.*

#### **Điều 6. Điều khoản chuyển tiếp**

*Đối với hợp đồng, thỏa thuận đã được ký kết trước thời điểm Thông tư này có hiệu lực thi hành, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh*

## **Điều 21. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2015.

## **Điều 22. Điều khoản chuyển tiếp**

Kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, các tổ chức không phải là ngân hàng đã được Ngân hàng Nhà nước cho phép thực hiện thí điểm cung ứng một hoặc một số dịch vụ trung gian thanh toán được quy định tại Điều 2 Thông tư này có trách nhiệm hoàn thiện thủ tục và gửi hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép theo quy định tại Điều 5 Thông tư này đến Ngân hàng Nhà nước để xem xét cấp Giấy phép.

Sau 09 tháng kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, các văn bản của Ngân hàng Nhà nước về việc cho phép các tổ chức không phải là ngân hàng thực hiện thí điểm cung ứng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán sẽ hết hiệu lực.

## **Điều 23. Trách nhiệm thi hành**

Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Thanh toán và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước; Giám đốc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Chủ tịch Hội đồng quản trị (Hội đồng thành viên), Tổng Giám đốc (Giám đốc) các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán chịu trách nhiệm tổ chức thi hành Thông tư này./.

---

*toán có trách nhiệm thông báo tới khách hàng về quy định mới liên quan đến việc tiếp nhận và xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại bằng các hình thức theo quy định tại hợp đồng, thỏa thuận và trên trang thông tin điện tử chính thức của mình; thực hiện ký lại hợp đồng, thỏa thuận khi khách hàng có yêu cầu. Việc sửa đổi, bổ sung hợp đồng đã ký kết phải phù hợp với quy định tại Thông tư này.*

### **Điều 7. Tổ chức thực hiện**

*Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Thanh toán, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Chủ tịch Hội đồng quản trị (Hội đồng thành viên), Tổng Giám đốc (Giám đốc) các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này./.*

**Phụ lục số 01**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số ...../2014/TT-NHNN ngày..... tháng..... năm 2014 của  
Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam)*

**TÊN TỔ CHỨC  
XIN CẤP GIẤY PHÉP**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm ...

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP GIẤY PHÉP  
HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN**

**Kính gửi: Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;

Căn cứ Thông tư số .../2014/TT-NHNN ngày .../.../2014 của Ngân hàng Nhà nước hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán;

Căn cứ Biên bản cuộc họp Hội đồng thành viên/ Đại hội đồng cổ đông/ hoặc Hội đồng quản trị của tổ chức đề nghị cấp Giấy phép ngày ... tháng ... năm ... thống nhất về việc xin cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

Tổ chức xin cấp Giấy phép cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đề nghị Ngân hàng Nhà nước xem xét cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán với nội dung cụ thể như sau:

1. Tên Tổ chức xin cấp Giấy phép:
  - Tên đầy đủ bằng tiếng Việt:
  - Tên viết tắt bằng tiếng Việt (nếu có):
  - Tên đầy đủ bằng tiếng Anh (nếu có):
  - Tên viết tắt bằng tiếng Anh (nếu có):
  - Tên dùng để giao dịch (nếu có):
2. Giấy phép thành lập/ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số ... được cấp bởi ... ngày ... tháng ... năm ...
3. Mã số doanh nghiệp/Mã số thuế:
4. Địa điểm đặt trụ sở chính, số điện thoại, số Fax, Email.
5. Tên, nội dung (các) dịch vụ trung gian thanh toán đề nghị cấp Giấy phép:

- Dịch vụ chuyển mạch tài chính;

- Dịch vụ bù trừ điện tử;

- ...

Chúng tôi cam kết đáp ứng và chấp hành nghiêm chỉnh các điều kiện quy định tại Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt và Thông tư số .../2014/TT-NHNN ngày .../.../2014 của Ngân hàng Nhà nước hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán. Nếu vi phạm xin chịu trách nhiệm trước pháp luật.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Hồ sơ đính kèm:**

1.

2.



## Phụ lục số 02

(Ban hành kèm theo Thông tư số ...../2014/TT-NHNN ngày .... tháng .... năm 2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam)

**TÊN TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH  
VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN**

-----

....., ngày ... tháng ... năm ...

### **BÁO CÁO**

#### **VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN**

Kỳ (Quý/Năm)...

**Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

#### **I. Dịch vụ trung gian thanh toán mà tổ chức cung cấp**

(Báo cáo các thông tin chi tiết theo từng dịch vụ trung gian thanh toán đã được NHNN cấp phép)

1. Danh sách ngân hàng đang phối hợp triển khai dịch vụ trung gian thanh toán (tên ngân hàng, thời điểm bắt đầu tham gia):
2. Danh sách đơn vị chấp nhận thanh toán đang tham gia thực hiện dịch vụ trung gian thanh toán (tên tổ chức cung ứng hàng hóa, dịch vụ, thời điểm tham gia):
3. Các dịch vụ được thực hiện thông qua tổ chức (loại dịch vụ, thời điểm bắt đầu thực hiện):
4. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ (tính đến cuối kỳ báo cáo):
5. Đối với dịch vụ Ví điện tử: Số lượng và tổng số dư các Ví điện tử (tính đến thời điểm cuối kỳ báo cáo); giá trị Ví (bình quân tháng/ngày cao nhất trong tháng/ngày thấp nhất trong tháng):
6. Giao dịch thanh toán được thực hiện qua dịch vụ trung gian thanh toán (phát sinh trong kỳ báo cáo):
  - Tổng số lượng giao dịch:Trong đó: Số lượng giao dịch không thành công<sup>1</sup>:
  - Tổng giá trị giao dịch:Trong đó: Giá trị giao dịch không thành công<sup>1</sup>:

#### **II. Đánh giá kết quả thực hiện, những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện dịch vụ**

### III. Những kiến nghị, đề xuất với Ngân hàng Nhà nước (nếu có)

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

---

<sup>1</sup> Được hiểu là giao dịch do khách hàng yêu cầu thực hiện nhưng không thực hiện được do lỗi đường truyền, sự cố kỹ thuật, mất điện, lỗi phần mềm...

**Phụ lục số 03**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số ...../2014/TT-NHNN ngày ..... tháng ..... năm 2014 của  
Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam)*

**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /GP-NHNN

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm ...

**GIẤY PHÉP**

**HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN**

**THÔNG ĐỐC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**

Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;

Căn cứ Thông tư số /2014/TT-NHNN ngày tháng năm 2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán;

Xét đơn đề nghị cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và hồ sơ kèm theo;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán cho:

1. Tên tổ chức:

- Tên đầy đủ bằng tiếng Việt và tiếng Anh (nếu có);

- Tên viết tắt bằng tiếng Việt và tiếng Anh, tên giao dịch (nếu có):

2. Mã số doanh nghiệp/Mã số thuế:

3. Địa điểm đặt trụ sở chính:

**Điều 2.** (Các) Dịch vụ trung gian thanh toán được cấp phép:

**Điều 3.** (Các) Điều khoản khác:

**Điều 4.** Trong quá trình hoạt động, Công ty ... phải tuân thủ quy định tại Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt, Thông tư số .../2014/TT-NHNN ngày ... tháng ... năm 2014 của Thống đốc Ngân hàng

Nhà nước Việt Nam hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán và các quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 5.** Giấy phép này có thời hạn là 10 năm và có hiệu lực kể từ ngày ký./.

## THÔNG ĐỐC

**Nơi nhận:**

- Như Điều 1;
- Ban lãnh đạo NHNN;
- Cục CNTH (để phối hợp);
- Cơ quan TTGSNH (để phối hợp);
- NHNN Chi nhánh... (để phối hợp);
- Lưu: VP, TT.

**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
VIỆT NAM**

Số: 49 /VBHN-NHNN

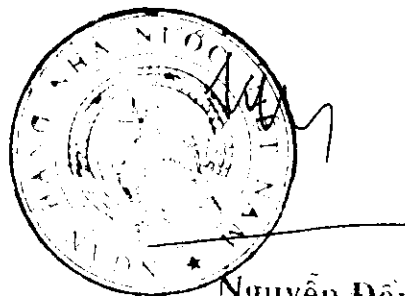
**XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT**

Hà Nội, ngày 09 tháng 11 năm 2016

**THÔNG ĐỐC**  
PHÓ THÔNG ĐỐC

**Nơi nhận:**

- Ban lãnh đạo NHNN;
- Văn phòng Chính phủ (để đăng Công báo);
- Cổng thông tin điện tử NHNN;
- Lưu: VP, PC3 (2). *BNT*



Nguyễn Đông Tiên