

THÔNG TƯ
Quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Thông tư số 15/2024/TT-NHNN ngày 28 tháng 6 năm 2024 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, được sửa đổi, bổ sung bởi:

Thông tư số 30/2025/TT-NHNN ngày 30 tháng 9 năm 2025 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 11 năm 2025.

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

Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng ngày 18 tháng 01 năm 2024;

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 52/2024/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về thanh toán không dùng tiền mặt;

Căn cứ Nghị định số 102/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ quy định 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 quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.¹

¹ Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có căn cứ ban hành như sau:

"Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12;

Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 đã được sửa đổi, bổ sung tại Luật số 96/2025/QH15;

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong nước (sau đây gọi là dịch vụ thanh toán) của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, bao gồm các dịch vụ: lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, chuyển tiền, dịch vụ thu hộ và chi hộ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bao gồm:
 - a) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước);
 - b) Ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (sau đây gọi là ngân hàng);
 - c) Quỹ tín dụng nhân dân, tổ chức tài chính vi mô;
 - d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.
2. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.
3. Tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán.
4. Đơn vị chấp nhận thanh toán.
5. Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán (sau đây gọi là khách hàng).

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

Căn cứ Luật Bưu chính số 49/2010/QH12;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;

Căn cứ Nghị định số 26/2025/NĐ-CP 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 52/2024/NĐ-CP của Chính phủ quy định 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 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt."

1. Chứng từ thanh toán là một loại chứng từ kế toán ngân hàng dùng làm căn cứ để thực hiện dịch vụ thanh toán. Chứng từ thanh toán bao gồm chứng từ giấy và chứng từ điện tử.

2. Dịch vụ thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử là việc lập, gửi, xử lý lệnh thanh toán thông qua phương tiện điện tử.

3. Dịch vụ thanh toán lệnh chi, ủy nhiệm chi (sau đây gọi chung là dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi) là việc ngân hàng thực hiện yêu cầu của bên trả tiền trích một số tiền nhất định trên tài khoản thanh toán của bên trả tiền để trả hoặc chuyển tiền cho bên thụ hưởng. Bên thụ hưởng có thể đồng thời là bên trả tiền.

4. Dịch vụ thanh toán nhờ thu, ủy nhiệm thu (sau đây gọi chung là dịch vụ thanh toán ủy nhiệm thu) là việc ngân hàng thực hiện theo đề nghị của bên thụ hưởng trích một số tiền nhất định trên tài khoản thanh toán của bên trả tiền để chuyển cho bên thụ hưởng trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản về việc ủy nhiệm thu giữa bên trả tiền và bên thụ hưởng.

5. Dịch vụ thu hộ là việc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện ủy nhiệm của bên thụ hưởng thu tiền của bên trả tiền trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và bên thụ hưởng. Dịch vụ thu hộ bao gồm dịch vụ thu hộ qua tài khoản thanh toán của khách hàng và dịch vụ thu hộ không qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

6. Dịch vụ chi hộ là việc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện ủy nhiệm của bên trả tiền thay mặt bên trả tiền để chi trả cho bên thụ hưởng trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và bên trả tiền. Dịch vụ chi hộ bao gồm dịch vụ chi hộ qua tài khoản thanh toán của khách hàng và dịch vụ chi hộ không qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

7. Dịch vụ chuyển tiền là việc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện theo yêu cầu của bên trả tiền nhằm chuyển một số tiền nhất định cho bên thụ hưởng. Bên thụ hưởng có thể đồng thời là bên trả tiền. Dịch vụ chuyển tiền bao gồm dịch vụ chuyển tiền qua tài khoản thanh toán và dịch vụ chuyển tiền không qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

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.

10.² Giấy tờ tùy thân bao gồm:

a) Đối với cá nhân là công dân Việt Nam: thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước hoặc căn cước điện tử;

b) Đối với cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: giấy chứng nhận căn cước;

c) Đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam: hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp kèm theo 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).

Giấy tờ tùy thân phải còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán.

Điều 4. Chứng từ thanh toán

1. Việc lập, ký, kiểm soát, luân chuyển, quản lý, sử dụng và bảo quản chứng từ thanh toán đảm bảo theo đúng quy định pháp luật kế toán và giao dịch điện tử.

2. Chứng từ thanh toán qua Ngân hàng Nhà nước thực hiện theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

3. Chứng từ thanh toán qua ngân hàng, quỹ tín dụng nhân dân, tổ chức tài chính vi mô, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích do ngân hàng, quỹ tín dụng nhân dân, tổ chức tài chính vi mô, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích quy định quy cách, mẫu biểu, in ấn, phát hành và hướng dẫn thực hiện đảm bảo phù hợp với quy trình thanh toán đối với từng loại hình dịch vụ theo quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật liên quan.

4. Chứng từ ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, chuyển tiền là chứng từ thanh toán.

² Khoản này được sửa đổi theo quy định tại Điều 1 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

5. Các thông tin, dữ liệu của chứng từ điện tử phải được kiểm soát đầy đủ đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ và tính toàn vẹn của thông tin. Đồng thời, chứng từ phải được kiểm soát, quản lý bảo mật để ngăn ngừa và tránh việc lợi dụng khai thác, xâm nhập, sao chép thông tin bất hợp pháp.

Điều 5. Dịch vụ thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử

Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khi cung ứng các dịch vụ thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử phải đáp ứng các yêu cầu sau:

1. Tuân thủ các quy định về việc lập, xử lý, sử dụng, bảo quản, lưu trữ chứng từ điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.

2. Xây dựng quy trình thanh toán trong đó đảm bảo có đủ thông tin cần thiết để kiểm tra, đối chiếu nhận biết khách hàng; đáp ứng cơ sở hạ tầng kỹ thuật; quản lý rủi ro, an toàn, bảo mật khi dịch vụ thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.

3. Có thỏa thuận bằng văn bản với khách hàng và các bên liên quan, trong đó quy định rõ quyền và nghĩa vụ của các bên và cơ chế giải quyết tranh chấp (nếu có) theo quy định của pháp luật.

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.

5. Tuân thủ các quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

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

1. Khi phát hiện việc chuyển tiền có sai sót hoặc chênh lệch số liệu trong chuyển tiền (gọi chung là sai sót), các bên liên quan phải có biện pháp xử lý điều chỉnh theo đúng quy định, đảm bảo số liệu chính xác, thống nhất không để ảnh hưởng đến hoạt động chuyển tiền hoặc gây thiệt hại cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và/hoặc khách hàng. Việc điều chỉnh sai sót trong chuyển tiền phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

a) Tuân thủ chặt chẽ quy định và phương pháp điều chỉnh sai sót trong kế toán và thanh toán chuyển tiền: sai sót ở khâu nào sửa chữa điều chỉnh ở khâu đó, không được tự ý sửa chữa số liệu điều chỉnh sai sót;

b) Cá nhân, tổ chức gây ra sai sót hoặc vi phạm quy định và phương pháp điều chỉnh sai sót, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý và bồi thường thiệt hại do mình gây ra cho các bên liên quan theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán quy định cụ thể thời hạn khách hàng sử dụng dịch vụ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán nhưng không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ, đảm bảo tuân thủ tối thiểu các quy định sau:

a) Áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) và qua các địa điểm giao dịch hợp pháp của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng 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;

c) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các khiếu nại của khách hàng trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định tại điểm a Khoản này;

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 với toàn bộ tổn thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.

4. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại:

a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho khách hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán 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;

b) Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại được quy định tại khoản 3 Điều 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 thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

5.³ Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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 ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

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.

7. Phối hợp tra soát giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán:

Các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm phối hợp để xử lý kịp thời các yêu cầu tra soát trong thanh toán ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu: trong vòng 04 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu tra soát bên

³ Khoản này được sửa đổi theo quy định tại Điều 2 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

nhận yêu cầu tra soát phải trả lời yêu cầu/kết quả tra soát cho bên yêu cầu tra soát hoặc thực hiện hoàn trả lại lệnh thanh toán có thông tin yêu cầu tra soát.

Chương II

DỊCH VỤ THANH TOÁN QUA CÁC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN

Mục 1

DỊCH VỤ THANH TOÁN QUA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC

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

1. Các tổ chức mở tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước (là đơn vị trả tiền) gửi chứng từ thanh toán đến Ngân hàng Nhà nước yêu cầu Ngân hàng Nhà nước trích tài khoản thanh toán của mình để trả cho đơn vị thụ hưởng có tài khoản tại cùng một đơn vị Ngân hàng Nhà nước hoặc chuyển tiền đi cho đơn vị thụ hưởng theo các hệ thống thanh toán thích hợp. Quy trình thanh toán thực hiện như sau:

a) Lập, gửi chứng từ

Đối với các khoản thanh toán của chính đơn vị trả tiền: đơn vị trả tiền lập và gửi chứng từ thanh toán (ủy nhiệm chi, các chứng từ thanh toán thích hợp khác) vào Ngân hàng Nhà nước nơi mở tài khoản thanh toán yêu cầu trích một số tiền nhất định trên tài khoản thanh toán của đơn vị mình để trả hoặc chuyển cho đơn vị thụ hưởng.

b) Xử lý chứng từ và hạch toán

Khi nhận được các chứng từ thanh toán do đơn vị trả tiền gửi, Ngân hàng Nhà nước kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ và kiểm tra khả năng thanh toán của đơn vị trả tiền.

(i) Nếu chứng từ không hợp pháp, hợp lệ hoặc đơn vị trả tiền không đủ khả năng thanh toán thì Ngân hàng Nhà nước từ chối thanh toán và thông báo cho đơn vị trả tiền.

(ii) Nếu chứng từ hợp pháp, hợp lệ và đơn vị trả tiền đủ khả năng thanh toán, Ngân hàng Nhà nước hạch toán ngay và xử lý:

Trường hợp đơn vị trả tiền và đơn vị thụ hưởng mở tài khoản tại cùng một đơn vị Ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước ghi Nợ tài khoản thanh toán của đơn vị trả tiền, ghi Có tài khoản thanh toán của đơn vị thụ hưởng và thực hiện báo Nợ, báo Có theo quy định cho đơn vị trả tiền và đơn vị thụ hưởng.

Trường hợp đơn vị trả tiền và đơn vị thụ hưởng không mở tài khoản tại cùng một đơn vị Ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước ghi Nợ vào tài khoản thanh toán của đơn vị trả tiền, báo Nợ cho đơn vị trả tiền và lập lệnh chuyển tiền đi qua hệ thống thanh toán thích hợp.

Khi nhận được lệnh chuyển tiền đến, sau khi kiểm soát và xử lý chứng từ theo quy định của hệ thống thanh toán, Ngân hàng Nhà nước nhận lệnh hạch toán vào tài khoản thanh toán của đơn vị thụ hưởng (hoặc tài khoản thích hợp nếu đơn vị thụ hưởng không có tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước) và báo Có cho đơn vị thụ hưởng.

2. 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 (gọi chung là tổ chức tín dụng) là thành viên Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia⁴ thực hiện nộp, rút tiền mặt tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực⁵ qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia⁶, quy trình thực hiện như sau:

a)⁷ Tổ chức tín dụng có nhu cầu thực hiện nộp, rút tiền mặt qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia cần thực hiện: Trụ sở chính tổ chức tín dụng hoặc chi nhánh tổ chức tín dụng trên địa bàn gửi Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực trên địa bàn bản đăng ký danh sách cán bộ được ủy quyền thực hiện giao dịch tiền mặt với Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực kèm văn bản ủy quyền của từng cán bộ do người đại diện hợp pháp của tổ chức tín dụng ký (theo Phụ lục 01 ban hành kèm theo Thông tư này). Văn bản ủy quyền

⁴ Cụm từ “Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng” được thay bằng cụm từ “Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia” theo quy định tại Khoản 5 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

⁵ Cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố” được thay bằng cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực” theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

⁶ Cụm từ “Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng” được thay bằng cụm từ “Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia” theo quy định tại Khoản 5 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

⁷ Điểm này được sửa đổi theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

phải ghi rõ các thông tin người được ủy quyền, thời hạn ủy quyền, nội dung ủy quyền về việc giao dịch và vận chuyển tiền mặt;

b) Việc thực hiện rút tiền mặt tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực⁸:

(i) Tổ chức tín dụng lập Lệnh chuyển tiền qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia⁹ để trích tiền từ tài khoản thanh toán của Trụ sở chính tổ chức tín dụng tại Sở Giao dịch Ngân hàng Nhà nước gửi đến ngân hàng nhận lệnh là Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực¹⁰ nơi chi nhánh tổ chức tín dụng có nhu cầu rút tiền mặt. Chi nhánh tổ chức tín dụng cử đại diện được ủy quyền thực hiện giao dịch tiền mặt đến Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực¹¹ để lĩnh tiền mặt.

(ii) Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực¹² kiểm tra, đối chiếu thông tin cán bộ được ủy quyền thực hiện giao dịch tiền mặt của chi nhánh tổ chức tín dụng để lập Phiếu chi và thực hiện thủ tục xuất tiền cho chi nhánh tổ chức tín dụng theo quy định về chế độ kế toán giao nhận, điều chuyển, phát hành, thu hồi và tiêu hủy tiền mặt tại Ngân hàng Nhà nước. Trường hợp nhận Lệnh chuyển tiền sau thời gian quy định giao dịch tiền mặt tại Ngân hàng Nhà nước

⁸ Cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố” được thay bằng cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực” theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

⁹ Cụm từ “Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng” được thay bằng cụm từ “Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia” theo quy định tại Khoản 5 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

¹⁰ Cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố” được thay bằng cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực” theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

¹¹ Cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố” được thay bằng cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực” theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

¹² Cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố” được thay bằng cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực” theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

chi nhánh Khu vực¹³, thủ tục xuất tiền mặt cho chi nhánh tổ chức tín dụng được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

c)¹⁴ Việc thực hiện giao dịch nộp tiền mặt tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực: chi nhánh tổ chức tín dụng trên địa bàn lập Giấy nộp tiền theo mẫu quy định tại Chế độ kế toán giao nhận, điều chuyển, phát hành, thu hồi và tiêu hủy tiền mặt tại Ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực trên địa bàn căn cứ nội dung Giấy nộp tiền, lập Lệnh chuyển tiền qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia gửi ngân hàng nhận lệnh là Trụ sở chính tổ chức tín dụng để ghi Có vào tài khoản thanh toán của Trụ sở chính tổ chức tín dụng mở tại Sở Giao dịch Ngân hàng Nhà nước. Trường hợp Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực đã thực hiện thủ tục nhập tiền từ chi nhánh tổ chức tín dụng trên địa bàn nhưng hết thời gian gửi lệnh thanh toán của Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực lập Lệnh chuyển tiền qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia để gửi Trụ sở chính tổ chức tín dụng vào ngày làm việc tiếp theo;

d)¹⁵ Định kỳ hàng tháng, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực xác định số phí phải thu của các chi nhánh tổ chức tín dụng trên địa bàn (phí rút tiền mặt, phí thanh toán từng lần) và lập Lệnh chuyển nợ qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia gửi Trụ sở chính tổ chức tín dụng để tiến hành thu phí theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Việc gửi Lệnh chuyển Nợ qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia để thu phí giữa Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực và Trụ sở chính tổ chức tín dụng phải trên cơ sở văn bản thỏa thuận về việc thanh toán Nợ trong Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng do Trụ sở chính tổ chức tín dụng cung cấp theo quy định về quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia;

¹³ Cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố” được thay bằng cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực” theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

¹⁴ Điểm này được sửa đổi theo quy định tại Khoản 2 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

¹⁵ Điểm này được sửa đổi theo quy định tại Khoản 3 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

đ) Định kỳ hàng năm, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực¹⁶ tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện nộp, rút tiền mặt qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia¹⁷ trên địa bàn (theo Phụ lục số 02 ban hành kèm theo Thông tư này) về Ngân hàng Nhà nước để theo dõi, quản lý.

Mục 2

DỊCH VỤ THANH TOÁN QUA NGÂN HÀNG

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:

Sau khi kiểm soát, nếu ủy nhiệm chi hợp pháp, hợp lệ và được đảm bảo

¹⁶ Cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố” được thay bằng cụm từ “Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực” theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

¹⁷ Cụm từ “Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng” được thay bằng cụm từ “Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia” theo quy định tại Khoản 5 Điều 3 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

khả năng thanh toán thì xử lý:

(i) Nếu bên thụ hưởng và bên trả tiền có tài khoản thanh toán cùng ngân hàng thì chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận ủy nhiệm chi của khách hàng (trừ trường hợp có thỏa thuận khác), ngân hàng hạch toán vào tài khoản thanh toán của bên trả tiền, bên thụ hưởng và báo Nợ cho bên trả tiền, báo Có cho bên thụ hưởng.

(ii) Nếu bên thụ hưởng không có tài khoản thanh toán tại ngân hàng phục vụ bên trả tiền, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận ủy nhiệm chi của khách hàng (trừ trường hợp có thỏa thuận khác), ngân hàng hạch toán vào tài khoản thanh toán của bên trả tiền, báo Nợ cho bên trả tiền và lập lệnh chuyển tiền gửi cho ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng theo hệ thống thanh toán thích hợp.

b) Tại ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng:

Sau khi nhận được lệnh chuyển tiền do ngân hàng phục vụ bên trả tiền chuyển đến, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng tiến hành kiểm soát chứng từ và xử lý:

(i) Nếu lệnh chuyển tiền hợp pháp, hợp lệ, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chuyển tiền, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng phải hạch toán vào tài khoản thanh toán của bên thụ hưởng và báo Có cho bên thụ hưởng.

(ii) Nếu lệnh chuyển tiền có sai sót, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chuyển tiền, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng gửi yêu cầu tra soát hoặc hoàn trả lệnh chuyển tiền cho ngân hàng phục vụ bên trả tiền. Khi nhận được trả lời tra soát, trong thời gian tối đa 01 ngày làm việc, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng thực hiện lệnh chuyển tiền hoặc hoàn trả lệnh chuyển tiền cho ngân hàng phục vụ bên trả tiền.

(iii) Nếu tài khoản bên thụ hưởng đã đóng, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chuyển tiền, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng hoàn trả lệnh chuyển tiền cho ngân hàng phục vụ bên trả tiền (hoặc theo thỏa thuận với bên trả tiền).

(iv) Trường hợp bên thụ hưởng không có tài khoản thanh toán tại ngân hàng:

Khi nhận được lệnh chuyển tiền, chậm nhất trong 01 ngày làm việc, ngân hàng kiểm soát chứng từ, hạch toán vào tài khoản thích hợp và thông báo cho bên thụ hưởng theo thông tin liên hệ được bên trả tiền cung cấp. Trường hợp bên thụ hưởng nhận tiền mặt xử lý như sau:

Nếu bên thụ hưởng là cá nhân, khi đến nhận tiền bên thụ hưởng phải xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong trường hợp người nhận là người được ủy quyền thì xuất trình thêm văn bản ủy quyền phù hợp với quy định của pháp luật. Nếu bên thụ hưởng là tổ chức thì người đại diện của tổ chức đến nhận tiền ngoài việc xuất trình giấy tờ tùy thân của mình, phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của tổ chức đó. Ngân hàng có biện pháp kiểm tra, đối chiếu, xác thực thông tin, dữ liệu định danh khách hàng và lưu trữ theo quy định của pháp luật.

Trong thời hạn tối đa 30 ngày kể từ thời điểm báo Có cho khách hàng theo quy định tại khoản 4 Điều này, nếu bên thụ hưởng đã được ngân hàng thông báo nhưng không đến nhận tiền hoặc ngân hàng không liên hệ được với bên thụ hưởng, ngân hàng phải lập lệnh chuyển trả lại tiền cho ngân hàng phục vụ bên trả tiền.

4. Ngân hàng thực hiện báo Nợ, báo Có đầy đủ, kịp thời cho khách hàng theo phương thức, thời điểm báo Nợ, báo Có đã được thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.

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.

2. Kiểm soát ủy nhiệm thu

a) Tại ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng: Khi nhận được ủy nhiệm thu và các chứng từ kèm theo của khách hàng, ngân hàng phải kiểm soát chặt chẽ đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ của ủy nhiệm thu theo quy định về chế độ chứng từ kế toán ngân hàng. Nếu ủy nhiệm thu không hợp pháp, hợp lệ thì ngân hàng báo cho khách hàng để chỉnh sửa, bổ sung hoặc trả lại cho khách hàng.

b) Tại ngân hàng phục vụ bên trả tiền: Khi nhận được hồ sơ thanh toán ủy nhiệm thu, ngân hàng tiến hành kiểm soát ủy nhiệm thu hợp pháp, hợp lệ và kiểm tra khả năng thanh toán.

Nếu ủy nhiệm thu có sai sót, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận ủy nhiệm thu, ngân hàng phục vụ bên trả tiền gửi yêu cầu tra soát hoặc trả lại ủy nhiệm thu cho ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng hoặc bên thụ hưởng. Nếu tài khoản bên trả tiền đã đóng, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận ủy nhiệm thu, ngân hàng phục vụ bên trả tiền trả lại ủy nhiệm thu cho ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng hoặc bên thụ hưởng.

3. Xử lý chứng từ và hạch toán

a) Đối với trường hợp bên trả tiền có tài khoản thanh toán tại ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng:

Sau khi kiểm soát ủy nhiệm thu, ngân hàng kiểm tra thỏa thuận thanh toán bằng ủy nhiệm thu giữa bên trả tiền và bên thụ hưởng và xử lý:

(i) Trường hợp bên trả tiền đã ủy quyền cho ngân hàng được quyền tự động trích nợ tài khoản thanh toán của bên trả tiền để thanh toán ủy nhiệm thu:

Nếu bên trả tiền đảm bảo khả năng thanh toán, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được ủy nhiệm thu, ngân hàng phải hạch toán vào tài khoản thanh toán của bên trả tiền, bên thụ hưởng và báo Nợ cho bên trả tiền, báo Có cho bên thụ hưởng.

Nếu bên trả tiền không đảm bảo khả năng thanh toán, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được ủy nhiệm thu, ngân hàng phải báo cho bên trả tiền, bên thụ hưởng biết và trả lại ủy nhiệm thu cho bên thụ hưởng (nếu bên thụ hưởng yêu cầu) hoặc tiếp tục lưu giữ ủy nhiệm thu đến khi bên trả tiền đảm bảo khả năng thanh toán. Khi bên trả tiền đảm bảo khả năng thanh toán, ngân hàng phải hạch toán vào tài khoản thanh toán của bên trả tiền, bên thụ hưởng và báo Nợ cho bên trả tiền, báo Có cho bên thụ hưởng.

(ii) Trường hợp bên trả tiền chưa ủy quyền cho ngân hàng được quyền tự động trích nợ tài khoản thanh toán của bên trả tiền để thanh toán ủy nhiệm thu, ngân hàng phải thông báo ủy nhiệm thu cho bên trả tiền.

Nếu bên trả tiền chấp thuận ủy quyền trích nợ tài khoản thanh toán, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận ủy quyền trích nợ của bên trả tiền, ngân hàng tiến hành xử lý hạch toán vào tài khoản thanh toán của bên trả tiền, bên thụ hưởng và báo Nợ cho bên trả tiền, báo Có cho bên thụ hưởng.

Nếu bên trả tiền không chấp thuận ủy quyền trích nợ, ngân hàng thông báo ngay và gửi trả ủy nhiệm thu cho bên thụ hưởng.

(iii) Việc ủy quyền trích nợ tài khoản thanh toán do ngân hàng quy định phù hợp với quy định của pháp luật về ủy quyền.

b) Đối với trường hợp bên trả tiền không có tài khoản thanh toán tại ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng:

(i) Sau khi kiểm soát ủy nhiệm thu hợp pháp, hợp lệ, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng có hình thức theo dõi phù hợp chứng từ đã được xử lý và chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được ủy nhiệm thu, ngân hàng gửi đi cho ngân hàng phục vụ bên trả tiền.

(ii) Khi nhận được ủy nhiệm thu và các chứng từ kèm theo (nếu có) do ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng hoặc bên thụ hưởng gửi đến, sau khi kiểm soát ủy nhiệm thu hợp pháp, hợp lệ, ngân hàng phục vụ bên trả tiền kiểm tra thỏa thuận ủy quyền trích nợ tài khoản thanh toán và tiến hành xử lý, hạch toán vào tài khoản thanh toán bên trả tiền như trường hợp bên trả tiền có tài khoản thanh toán tại ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng; đồng thời lập lệnh chuyển tiền gửi ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng theo hệ thống thanh toán thích hợp.

(iii) Khi nhận được lệnh chuyển tiền do ngân hàng phục vụ bên trả tiền chuyển đến, chậm nhất trong 01 ngày làm việc, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng căn cứ lệnh chuyển tiền để hạch toán vào tài khoản thích hợp và báo Có cho bên thụ hưởng.

4. Ngân hàng thực hiện báo Nợ, báo Có đầy đủ, kịp thời cho khách hàng theo phương thức, thời điểm báo Nợ, báo Có đã được thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 10. Dịch vụ thu hộ

1. Bên thụ hưởng phải cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán các văn bản, tài liệu cần thiết để tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện việc thu hộ theo đúng nội dung văn bản thỏa thuận giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với bên thụ hưởng và phù hợp quy định pháp luật có liên quan.

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.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ban hành quy trình nội bộ để thực hiện dịch vụ thu hộ cho khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật, trong đó quy định rõ về trách nhiệm và quyền hạn của các bên liên quan đảm bảo an toàn, chặt chẽ.

Điều 11. Dịch vụ chi hộ

1. Đối với dịch vụ chi hộ, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện theo đúng yêu cầu của bên trả tiền trong văn bản thỏa thuận giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với bên trả tiền và phù hợp quy định pháp luật có liên quan.

2. Trường hợp tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung cấp dịch vụ chi hộ có sự tham gia hỗ trợ chi 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 trả tiền.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ban hành quy trình nội bộ để thực hiện dịch vụ chi hộ cho khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật, trong đó quy định rõ về trách nhiệm và quyền hạn của các bên liên quan đảm bảo an toàn, chặt chẽ.

Điều 12. Dịch vụ chuyển tiền

1. Quy trình thực hiện dịch vụ chuyển tiền qua tài khoản thanh toán của khách hàng được thực hiện như quy trình dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi.

2. Quy trình thực hiện dịch vụ chuyển tiền không qua tài khoản thanh toán của khách hàng:

Ngân hàng thực hiện cung ứng dịch vụ chuyển tiền 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 tối thiểu các nội dung sau:

a) Lập, kiểm soát chứng từ:

(i) Khi khách hàng có nhu cầu nộp tiền mặt để yêu cầu ngân hàng chuyển tiền cho bên thụ hưởng, ngân hàng hướng dẫn khách hàng lập mẫu chuyển tiền theo quy định của ngân hàng, đảm bảo đầy đủ thông tin cần thiết của bên

chuyên tiền¹⁸ và bên thụ hưởng¹⁹, bao gồm: họ và tên, số giấy tờ tùy thân, số điện thoại, chữ ký (của bên chuyên tiền²⁰) và các thông tin khác.

(ii) Nếu bên chuyên tiền²¹ là cá nhân, khi chuyên tiền khách hàng phải xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong trường hợp bên chuyên tiền²² là người được ủy quyền thì khách hàng phải xuất trình văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật. Nếu bên chuyên tiền²³ là người đại diện của tổ chức, thì khi chuyên tiền, ngoài việc xuất trình giấy tờ tùy thân, phải có giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của tổ chức đó. Ngân hàng có biện pháp kiểm tra, đối chiếu, xác thực thông tin, dữ liệu định danh khách hàng và lưu trữ theo quy định của pháp luật.

(iii) Khi nhận được giấy nộp tiền của khách hàng, ngân hàng kiểm tra, kiểm soát chứng từ và tiến hành kiểm đếm số tiền mặt khách hàng nộp để thực hiện chuyên tiền theo đúng quy định.

b) Xử lý chứng từ và hạch toán:

(i) Tại ngân hàng phục vụ bên chuyên tiền: Sau khi kiểm soát chứng từ hợp pháp, hợp lệ:

Trường hợp bên thụ hưởng mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng phục vụ bên chuyên tiền: chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm khách hàng hoàn tất thủ tục nộp tiền, ngân hàng hạch toán vào tài khoản thích hợp cho bên

¹⁸ Cụm từ “người chuyên tiền” được thay bằng cụm từ “bên chuyên tiền” theo quy định tại khoản 1 Điều 4 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

¹⁹ Cụm từ “người thụ hưởng” được thay bằng cụm từ “bên thụ hưởng” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

²⁰ Cụm từ “người chuyên tiền” được thay bằng cụm từ “bên chuyên tiền” theo quy định tại khoản 1 Điều 4 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

²¹ Cụm từ “người chuyên tiền” được thay bằng cụm từ “bên chuyên tiền” theo quy định tại khoản 1 Điều 4 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

²² Cụm từ “người chuyên tiền” được thay bằng cụm từ “bên chuyên tiền” theo quy định tại khoản 1 Điều 4 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

²³ Cụm từ “người chuyên tiền” được thay bằng cụm từ “bên chuyên tiền” theo quy định tại khoản 1 Điều 4 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

chuyển tiền, báo Có cho bên thụ hưởng.

Trường hợp bên thụ hưởng mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng khác: chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm khách hàng hoàn tất thủ tục nộp tiền, ngân hàng hạch toán vào tài khoản thích hợp và lập lệnh chuyển tiền gửi ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng theo hệ thống thanh toán thích hợp.

(ii) Tại ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng:

Sau khi nhận được lệnh chuyển tiền, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng tiến hành kiểm soát chứng từ và xử lý:

Nếu lệnh chuyển tiền hợp pháp, hợp lệ, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chuyển tiền, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng phải hạch toán vào tài khoản thanh toán của bên thụ hưởng, báo Có cho bên thụ hưởng.

Nếu lệnh chuyển tiền có sai sót, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chuyển tiền, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng phối hợp ngân hàng phục vụ bên chuyển tiền thực hiện tra soát theo quy định. Khi nhận được trả lời tra soát, trong thời gian tối đa 01 ngày làm việc, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng thực hiện lệnh chuyển tiền hoặc hoàn trả lệnh chuyển tiền cho ngân hàng phục vụ bên trả tiền.

Nếu tài khoản bên thụ hưởng đã đóng, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chuyển tiền, ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng hoàn trả lệnh chuyển tiền cho ngân hàng phục vụ bên chuyển tiền và ghi rõ lý do hoàn trả lệnh chuyển tiền cho ngân hàng phục vụ bên chuyển tiền.

Trường hợp bên thụ hưởng không có tài khoản thanh toán tại ngân hàng: khi nhận được lệnh chuyển tiền, chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chuyển tiền, ngân hàng kiểm soát chứng từ, hạch toán vào tài khoản thích hợp và phải thông báo cho bên thụ hưởng theo thông tin liên hệ được bên chuyển tiền cung cấp.

Trường hợp bên thụ hưởng nhận tiền mặt: Nếu bên thụ hưởng là cá nhân, khi đến nhận tiền khách hàng phải xuất trình giấy tờ tùy thân. Nếu người nhận tiền là người được ủy quyền thì người được ủy quyền xuất trình văn bản ủy quyền phù hợp với quy định của pháp luật. Nếu bên thụ hưởng là tổ chức thì người đại diện của tổ chức đến nhận tiền ngoài việc xuất trình giấy tờ tùy thân của mình, phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của tổ chức đó. Ngân hàng có biện pháp kiểm tra, đối chiếu, xác thực thông tin, dữ liệu định danh khách hàng và lưu trữ theo quy định của pháp luật.

Trong thời hạn tối đa 30 ngày kể từ thời điểm báo Có cho khách hàng theo quy định tại điểm c khoản này, nếu bên thụ hưởng đã được ngân hàng thông báo nhưng không đến nhận tiền hoặc ngân hàng không liên hệ được với bên thụ hưởng, ngân hàng phải lập lệnh chuyển trả lại tiền cho ngân hàng phục vụ bên trả tiền.

c) Ngân hàng thực hiện báo Có kịp thời cho khách hàng mở tài khoản thanh toán tại đơn vị mình theo phương thức, thời điểm báo Có đã được thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.

Mục 3

DỊCH VỤ THANH TOÁN QUA QUỸ TÍN DỤNG NHÂN DÂN, TỔ CHỨC TÀI CHÍNH VI MÔ, DOANH NGHIỆP CUNG ỨNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

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

1. Quỹ tín dụng nhân dân cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán cho thành viên, khách hàng của quỹ tín dụng nhân dân đó, bao gồm dịch vụ chuyển tiền, thu hộ, chi hộ. Tổ chức tài chính vi mô cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán cho khách hàng của tổ chức tài chính vi mô, bao gồm dịch vụ chuyển tiền, thu hộ, chi hộ.

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

1. Văn bản chấp thuận hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng (gọi chung là văn bản chấp thuận):

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được cấp văn bản chấp thuận phải hoạt động theo đúng nội dung quy định trong văn bản chấp thuận.

Không được phép tẩy xóa, sửa chữa, mua, bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho mượn, làm giả văn bản chấp thuận; không được ủy thác, giao đại lý cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện hoạt động được phép theo văn bản chấp thuận.

2. Quy trình thực hiện dịch vụ chuyển tiền không qua tài khoản thanh toán của khách hàng:

a) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện cung ứng dịch vụ chuyển tiền 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 tối thiểu các nội dung sau:

(i) Quy định rõ các khâu xử lý như: lập, đối chiếu kiểm soát, lưu trữ chứng từ chuyển tiền; xử lý lệnh chuyển tiền; sai sót và điều chỉnh sai sót, tra soát, khiếu nại; hạch toán theo chế độ kế toán hiện hành, theo dõi sổ sách kế toán đầy đủ;

(ii) Quy định cụ thể hạn mức chuyển tiền, nhận tiền tại các điểm cung cấp dịch vụ của mình phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, bộ máy vận hành để đảm bảo an toàn, đúng pháp luật trong quá trình thực hiện;

(iii) Quy định trách nhiệm cụ thể cho từng bộ phận, cá nhân quản lý, vận hành và thực hiện quy trình chuyển tiền, tối thiểu có các nội dung: thực hiện đúng quy trình, giao dịch thanh toán, các quy định về an toàn, bảo mật, trách nhiệm phối hợp tra soát, xử lý các khiếu nại và chịu trách nhiệm đền bù các thiệt hại cho khách hàng do lỗi của mình gây ra;

(iv) Quy định nội bộ về phòng, chống rửa tiền theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền;

(v) Các quy định liên quan khác.

b) Xử lý lệnh chuyển tiền:

(i)²⁴ Khi khách hàng có nhu cầu nộp tiền mặt để yêu cầu doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chuyển tiền cho bên thụ hưởng, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích hướng dẫn khách hàng lập mẫu chuyển tiền theo quy định của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, đảm bảo đầy đủ thông tin cần thiết của bên chuyển tiền và bên thụ hưởng, bao gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại, số giấy tờ tùy thân của cá nhân hoặc người đại diện của tổ chức, chữ ký của bên chuyển tiền; mã số doanh nghiệp (nếu có) và các thông tin khác;

Nếu bên chuyển tiền là cá nhân, khi chuyển tiền khách hàng phải xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong trường hợp bên chuyển tiền là người được ủy quyền, người được ủy quyền phải xuất trình giấy tờ tùy thân và văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật. Nếu bên chuyển tiền là tổ chức, người đại diện của tổ chức khi chuyển tiền phải xuất trình giấy tờ tùy thân và giấy tờ chứng minh tư

²⁴ Điểm này được sửa đổi theo quy định tại Khoản 1 Điều 5 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

cách đại diện hợp pháp của tổ chức đó. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có biện pháp kiểm tra, đối chiếu thông tin, dữ liệu định danh khách hàng và lưu trữ theo quy định của pháp luật;

Khi nhận yêu cầu chuyển tiền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm kiểm soát các thông tin trên mẫu chuyển tiền. Sau khi kiểm soát, nếu chứng từ thanh toán do khách hàng lập hợp pháp, hợp lệ và số tiền khách hàng nộp khớp đúng với số tiền ghi trên lệnh chuyển tiền, nhân viên ký chứng từ, làm thủ tục chuyển tiền đi cho khách hàng. Chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được chứng từ thanh toán hợp pháp, hợp lệ của khách hàng, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải xử lý và hoàn tất việc chuyển tiền đi cho khách hàng;

(ii)²⁵ Khi nhận được lệnh chuyển tiền đến, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phục vụ bên thụ hưởng phải kiểm tra chứng từ đảm bảo hợp pháp, hợp lệ và chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chuyển tiền đến thực hiện hạch toán vào tài khoản thích hợp và thông báo cho bên thụ hưởng đến nhận tiền hoặc giao tiền tại địa chỉ bên chuyển tiền yêu cầu theo thỏa thuận;

Nếu bên thụ hưởng là cá nhân, khi đến nhận tiền khách hàng phải xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong trường hợp người nhận tiền là người được ủy quyền, người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân và văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật. Nếu bên thụ hưởng là tổ chức, người đại diện của tổ chức đến nhận tiền phải xuất trình giấy tờ tùy thân và giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của tổ chức đó. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có biện pháp kiểm tra, đối chiếu thông tin, dữ liệu định danh khách hàng và lưu trữ theo quy định của pháp luật;

(iii) Trong thời hạn tối đa 30 ngày kể từ ngày nhận lệnh chuyển tiền đến và đã thông báo cho bên thụ hưởng, nếu bên thụ hưởng không đến nhận tiền hoặc không liên hệ được với bên thụ hưởng để thông báo nhận tiền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phục vụ bên thụ hưởng trả lại tiền cho bên chuyển tiền.

3. Dịch vụ thu hộ và dịch vụ chi hộ

²⁵ Điểm này được sửa đổi theo quy định tại Khoản 1 Điều 5 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

a) Để thực hiện dịch vụ thu hộ, bên thụ hưởng phải cung cấp cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích các văn bản, tài liệu cần thiết liên quan làm điều kiện để doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện việc thu hộ tiền theo đúng nội dung văn bản thỏa thuận giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích với bên thụ hưởng và phù hợp quy định pháp luật có liên quan;

b) Đối với dịch vụ chi hộ, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện theo đúng yêu cầu của bên trả tiền trong văn bản thỏa thuận giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích với bên trả tiền và phù hợp quy định pháp luật có liên quan;

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích ban hành quy định nội bộ để thực hiện dịch vụ thu hộ, dịch vụ chi hộ cho khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.

3a.²⁶ Căn cứ vào từng loại hình dịch vụ thu hộ, chi hộ, Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích ký kết thỏa thuận bằng văn bản với khách hàng sử dụng dịch vụ bao gồm tối thiểu các nội dung:

- a) Số hợp đồng/văn bản thỏa thuận;
- b) Thời điểm (ngày, tháng, năm) lập;
- c) Tên, địa chỉ của các bên tham gia;
- d) Thỏa thuận về thời hạn xử lý các giao dịch thanh toán, quyết toán;
- đ) Phạm vi cung cấp dịch vụ;
- e) Đối tượng khách hàng;
- g) Địa điểm giao dịch;
- h) Việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật;
- i) Các nội dung về quyền và nghĩa vụ của các bên;

k) Trách nhiệm phối hợp xử lý tra soát, khiếu nại, tranh chấp rủi ro trong quá trình thực hiện, trong đó quy định cụ thể trách nhiệm của các bên trong việc tiếp nhận thông tin từ khách hàng, thời gian xử lý, trách nhiệm và phương án đền bù các tổn thất phát sinh;

²⁶ Khoản này được bổ sung theo quy định tại Khoản 2 Điều 5 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

- l) Quy định về phí thu hộ, chi hộ;
- m) Hiệu lực của hợp đồng/văn bản thỏa thuận;

Các bên được thỏa thuận các nội dung khác phù hợp với quy định của Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

4. Chế độ báo cáo

a) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích báo cáo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (qua Vụ Thanh toán) về tình hình triển khai thực hiện dịch vụ định kỳ hằng quý (trước ngày 05 của tháng tiếp theo quý báo cáo) và định kỳ hằng năm (trước ngày 15 tháng 01 của năm tiếp theo năm báo cáo) theo Phụ lục số 03 ban hành kèm theo Thông tư này;

b) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích báo cáo kịp thời cho Ngân hàng Nhà nước các thông tin liên quan trong các trường hợp sau:

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

(ii) Khi có phát sinh diễn biến bất thường hoặc sự cố gây gián đoạn trong hoạt động cung ứng có thể làm ảnh hưởng đến hoạt động của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

Điều 15. Quy trình chấp thuận, gia hạn hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

1. Quy trình chấp thuận

a) Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ theo quy định tại Nghị định số 52/2024/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về thanh toán không dùng tiền mặt và văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có), Vụ Thanh toán 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;

b) Trong thời hạn tối đa 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của Vụ Thanh toán:

(i) Cục Công nghệ thông tin xem xét, đánh giá và có văn bản gửi 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 cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của pháp luật.

(ii) Cục Phòng, chống rửa tiền²⁷ thẩm định và có văn bản gửi Vụ Thanh toán đánh giá về quy định nội bộ về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt đảm bảo thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của pháp luật.

c) Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được ý kiến của các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, Vụ Thanh toán tổng hợp ý kiến từ các đơn vị liên quan, thẩm định hồ sơ và trình Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quyết định chấp thuận hoặc từ chối việc chấp thuận bằng văn bản hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

2. Quy trình gia hạn

a) Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ theo quy định tại Nghị định số 52/2024/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về thanh toán không dùng tiền mặt và văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có), Vụ Thanh toán 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;

b) Trong thời hạn tối đa 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của Vụ Thanh toán:

(i) Cục Công nghệ thông tin xem xét, đánh giá và có văn bản gửi 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 cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của pháp luật.

(ii) Cục Phòng, chống rửa tiền²⁸ thẩm định và có văn bản gửi Vụ Thanh toán đánh giá về quy định nội bộ về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt đảm bảo thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của pháp luật.

c) Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được ý kiến của các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, Vụ Thanh toán tổng hợp ý kiến từ các đơn

²⁷ Cụm từ “Cơ quan thực hiện chức năng phòng, chống rửa tiền” được thay bằng cụm từ “Cục Phòng, chống rửa tiền” theo quy định tại Điều 6 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

²⁸ Cụm từ “Cơ quan thực hiện chức năng phòng, chống rửa tiền” được thay bằng cụm từ “Cục Phòng, chống rửa tiền” theo quy định tại Điều 6 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

vị liên quan, thẩm định hồ sơ và trình Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quyết định gia hạn hoặc từ chối việc gia hạn bằng văn bản hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

Chương III

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

CỦA CÁC BÊN THAM GIA DỊCH VỤ THANH TOÁN

Điều 16. Quyền của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán

1. Được lựa chọn sử dụng dịch vụ thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán.

2. Được thỏa thuận với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán về quyền và nghĩa vụ khi sử dụng dịch vụ thanh toán phù hợp với các quy định của pháp luật.

3. Được yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung cấp thông tin về việc thực hiện các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

4. Được khiếu nại và yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ mình bồi thường thiệt hại khi: tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện giao dịch thanh toán chậm so với thỏa thuận, không thực hiện giao dịch thanh toán hoặc thực hiện giao dịch thanh toán không khớp đúng với lệnh thanh toán, thu phí dịch vụ thanh toán không đúng loại phí hoặc mức phí mà tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã công bố và các vi phạm khác trong thỏa thuận.

5. Thực hiện các quyền khác theo quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 17. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán

1. Thực hiện đúng, đầy đủ các điều kiện, quy trình đối với các dịch vụ thanh toán theo quy định tại Thông tư này và theo thỏa thuận giữa tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Hoàn trả hoặc phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển

thừa, chuyển nhằm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán).

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.

4. Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch của cá nhân, tổ chức để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.

5. Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 18. Quyền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán

1. Yêu cầu tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan và thực hiện các nghĩa vụ theo thỏa thuận phù hợp với quy định pháp luật trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán.

2. Từ chối cung cấp dịch vụ thanh toán cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán trong các trường hợp sau:

a) Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán không đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định tại Thông tư này hoặc vi phạm các thỏa thuận giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán;

b) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;

c) Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Yêu cầu tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển thừa, chuyển nhằm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán).

4. Được quyền thu phí khi cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định của pháp luật.

5. Thực hiện các quyền khác theo quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 19. Trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán²⁹

1.³⁰ Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm thông báo và hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán mà mình cung cấp; trả lời hoặc xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán trong phạm vi nghĩa vụ và quyền hạn của mình.

2.³¹ Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm thực hiện giao dịch thanh toán kịp thời, an toàn, chính xác theo thỏa thuận với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán; niêm yết công khai phí dịch vụ thanh toán.

2a.³² Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán có trách nhiệm thực hiện các biện pháp đảm bảo cung ứng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán được thông suốt, liên tục. Tổng thời gian gián đoạn cung ứng toàn bộ dịch vụ thanh toán trực tuyến, dịch vụ trung gian thanh toán trực tuyến không vượt quá 04 giờ/năm, thời gian gián đoạn cung ứng dịch vụ không vượt quá 30 phút/lần trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được thông báo trước 24 giờ cho khách hàng và gửi thông báo cho đơn vị giám sát (Ngân hàng Nhà nước) qua địa chỉ thư điện tử gshttt_vtt@sbv.gov.vn để nắm bắt và theo dõi.

2b.³³ Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán có trách nhiệm báo cáo Ngân hàng Nhà nước trong thời

²⁹ Tên điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

³⁰ Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

³¹ Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 3 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

³² Khoản này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

³³ Khoản này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy

hạn 04 giờ khi phát hiện sự cố gây gián đoạn quá 30 phút hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến, dịch vụ trung gian thanh toán trực tuyến (trong đó bao gồm trường hợp bất khả kháng hoặc trường hợp vượt quá thời hạn bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được thông báo trước 24 giờ) theo Phụ lục 05 ban hành kèm theo Thông tư này. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành khắc phục sự cố, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán có trách nhiệm gửi báo cáo sự cố đầy đủ các nội dung theo Phụ lục số 05 ban hành kèm theo Thông tư này qua địa chỉ thư điện tử gshttt_vtt@sbv.gov.vn để nắm bắt và theo dõi tình hình xử lý sự cố.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm điều chỉnh kịp thời nhầm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh thanh toán của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán; có trách nhiệm phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan để thu hồi số tiền chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo quy định của pháp luật.

3a.³⁴ Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm kiểm tra, kiểm soát lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong đó đảm bảo thể hiện đúng số hiệu tài khoản thanh toán, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng khi thực hiện giao dịch thanh toán và hiển thị đầy đủ trên chứng từ thanh toán.

3b.³⁵ Khi thực hiện dịch vụ ủy nhiệm chi, dịch vụ chuyển tiền qua tài khoản thanh toán hoặc không qua tài khoản thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên trả tiền có trách nhiệm cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên thụ hưởng khi được tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên thụ hưởng yêu cầu các thông tin tối thiểu liên quan đến giao dịch và các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải bảo đảm tuân thủ quy định pháp luật về cung cấp và bảo mật thông tin, gồm:

a) Thông tin về bên trả tiền, gồm: Tên của bên trả tiền, số hiệu tài khoản thanh toán của bên trả tiền hoặc số tham chiếu giao dịch (khi không có tài khoản thanh toán), Địa chỉ hoặc số định danh của bên trả tiền;

định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

³⁴ Khoản này được bổ sung theo quy định tại khoản 5 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 1/4/2026.

³⁵ Khoản này được bổ sung theo quy định tại khoản 6 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

b) Thông tin về bên thụ hưởng, gồm: Tên của bên thụ hưởng, Số hiệu tài khoản thanh toán của bên thụ hưởng hoặc số tham chiếu giao dịch (khi không có tài khoản 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.

5. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có nghĩa vụ thông báo, cảnh báo để khách hàng nhận biết và phòng tránh những rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán và tuân thủ đúng nội dung tại văn bản thỏa thuận đã ký kết với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán về nghĩa vụ tự bảo mật thông tin tài khoản, các yếu tố định danh khác và các phương tiện điện tử dùng trong thanh toán, tránh bị lợi dụng, lừa đảo, gian lận.

6. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thực hiện những biện pháp nhận biết khách hàng; kiểm soát, phát hiện, báo cáo giao dịch có giá trị lớn, giao dịch chuyển tiền điện tử, giao dịch đáng ngờ cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật phòng chống, rửa tiền và các quy định pháp luật khác có liên quan.

7. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do lỗi của mình theo quy định của pháp luật.

8.³⁶ Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm áp dụng các biện pháp, giải pháp đảm bảo kiểm tra, đối chiếu khớp đúng thông tin xác minh khách hàng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập trong quá trình thực hiện giao dịch thanh toán.

9.³⁷ Các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán căn cứ quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan để ban hành, tổ chức thực hiện và

³⁶ Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 7 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

³⁷ Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 8 Điều 7 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy

tuân thủ đầy đủ quy trình nội bộ về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại đơn vị mình và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quy trình nội bộ của đơn vị mình.

10. Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 20. 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

1. Khi cung ứng dịch vụ thanh toán có sự hợp tác với các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải có thỏa thuận bằng văn bản hoặc hợp đồng hợp tác với các bên tham gia, trong đó quy định rõ nghĩa vụ cam kết của các bên về việc bảo mật thông tin khách hàng, giao dịch thanh toán và chịu trách nhiệm đối với những tổn thất do làm lộ thông tin khách hàng, giao dịch.

2. Ngân hàng chỉ được ký kết hợp đồng hợp tác với tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã được Ngân hàng Nhà nước cấp phép hoạt động dịch vụ trung gian thanh toán để thực hiện dịch vụ thanh toán phù hợp với phạm vi dịch vụ được cấp phép, đồng thời phải phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán trong việc kiểm tra, đối soát dữ liệu, xác thực giao dịch, thông tin khách hàng, thực hiện các biện pháp bảo mật trong thanh toán và các nghĩa vụ khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về dịch vụ trung gian thanh toán.

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

a)³⁸ Có hợp đồng hoặc thỏa thuận bằng văn bản với ĐVCNTT, trong đó phải quy định cụ thể các nội dung: quyền và trách nhiệm của các bên; quy định rõ việc ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các hàng hóa, dịch vụ cung ứng và cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật; yêu cầu ĐVCNTT cam kết không được 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 và phân biệt giá giữa các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt;

định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

³⁸ Điều này được sửa đổi theo quy định tại Điều 8 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

việc xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc nhận biết ĐVCNTT; các trường hợp chấm dứt hợp đồng;

b) Hướng dẫn ĐVCNTT sử dụng quy trình thủ tục thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, biện pháp phát hiện gian lận, giả mạo và yêu cầu bảo mật thông tin tài khoản, giao dịch của khách hàng trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ;

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;

đ) Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT;

e) Yêu cầu ĐVCNTT mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài để nhận tiền thanh toán từ việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các hóa đơn, chứng từ giao dịch thanh toán tại ĐVCNTT theo quy định của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc trong

các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch thanh toán;

g) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và tài liệu về các giao dịch thanh toán qua ĐVCNTT cho Ngân hàng Nhà nước hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu;

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.

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

1. ĐVCNTT 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. ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để hoàn trả lại cho khách hàng số tiền chênh lệch giá, phụ phí đã thu trái quy định.

2. ĐVCNTT có quyền yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.

3. ĐVCNTT 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.

CHƯƠNG IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH³⁹

Điều 22. Hiệu lực thi hành

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

2. Khoản 6 Điều 6 Thông tư này có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2025.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán rà soát các hợp đồng/thỏa thuận bằng văn bản hợp tác với ĐVCNTT đã ký trước thời điểm Thông tư này có hiệu lực thi hành để sửa đổi bổ sung, thực hiện thu thập bổ sung tài liệu, thông tin, dữ liệu và cung cấp cho khách hàng phù hợp với quy định tại Điều 20 và Điều 21 Thông tư này để thực hiện, hoàn thành trước ngày 31 tháng 12 năm 2024. Kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2025, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải chấm dứt cung ứng dịch vụ đối với các hợp đồng/thỏa thuận bằng văn bản

³⁹ Điều 11 và Điều 12 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025 quy định như sau:

“Điều 11. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này.

Điều 12. Điều khoản thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 18 tháng 11 năm 2025, trừ quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Khoản 5 Điều 7 Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 4 năm 2026.

3. Bãi bỏ khoản 2 Điều 17 Thông tư số 41/2024/TT-NHNN ngày 17 tháng 7 năm 2024 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về giám sát và thực hiện giám sát các hệ thống thanh toán quan trọng, hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.”

với ĐVCNTT chưa thực hiện rà soát, cung cấp đầy đủ theo quy định tại Thông tư này.

4. Thông tư này thay thế cho Thông tư số 46/2014/TT-NHNN ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước hướng dẫn về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt; Thông tư số 38/2019/TT-NHNN ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định về việc cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng tại Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; bãi bỏ Điều 3 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN ngày 14 tháng 10 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước 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.

Điều 23. Trách nhiệm tổ chức thực hiện⁴⁰

1. Vụ Thanh toán

a) Có trách nhiệm theo dõi và phối hợp với các đơn vị liên quan để xử lý những vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Thông tư này;

b) Làm đầu mối, phối hợp với Thanh tra Ngân hàng Nhà nước, Cục Công nghệ thông tin trong công tác kiểm tra việc tuân thủ các quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

2. Thanh tra Ngân hàng Nhà nước, Cục Quản lý, giám sát tổ chức tín dụng, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực

a) Có trách nhiệm thanh tra, giám sát việc tuân thủ các quy định tại Thông tư này và xử lý các trường hợp vi phạm theo thẩm quyền, thông báo cho Vụ Thanh toán để theo dõi;

b) Thực hiện thanh tra hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của pháp luật, xử lý các trường hợp vi phạm theo thẩm quyền và thông báo kết quả cho Vụ Thanh toán, các đơn vị có liên quan.

3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này.

⁴⁰ Điều này được sửa đổi theo quy định tại Điều 9 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 30/2025/TT - NHNN ngày 30 tháng 9 năm 2025
của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam)

Phụ lục 01⁴¹

NGÂN HÀNG.....

**BẢN ĐĂNG KÝ DANH SÁCH CÁN BỘ
ĐƯỢC ỦY QUYỀN THỰC HIỆN GIAO DỊCH TIỀN MẶT
VỚI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH KHU VỰC**

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực.....

Ngân hàngGiấy phép số.....

Địa chỉ giao dịch: Điện thoại giao dịch:

Tên tài khoản thanh toán:

.....

Số hiệu tài khoản thanh toán: tại Sở Giao dịch Ngân hàng Nhà nước Việt Nam,

Đăng ký danh sách và mẫu chữ ký của các cán bộ được ủy quyền thực hiện giao dịch nộp, rút tiền mặt và vận chuyển tiền mặt qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực..... như sau:

STT	Cán bộ được ủy quyền	Mẫu chữ ký thứ nhất	Mẫu chữ ký thứ hai
1	Họ và tên:..... Chức vụ:..... Tại đơn vị:..... Số định danh cá nhân (đối với thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân)/số Hộ chiếu (còn hiệu lực):..... Ngày cấp:..... Có giá trị đến:..... Nơi cấp:.....		

⁴¹ Phụ lục này được thay thế theo quy định tại Khoản 1 Điều 10 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

	Số điện thoại..... Văn bản ủy quyền số....ngày..... Thời hạn ủy quyền:.....		
2	Họ và tên:..... Chức vụ:..... Tại đơn vị:..... Số định danh cá nhân (đối với thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân)/số Hộ chiếu (còn hiệu lực):..... Ngày cấp:..... Có giá trị đến:..... Nơi cấp:..... Số điện thoại..... Văn bản ủy quyền số....ngày..... Thời hạn ủy quyền:.....		
3		

Nơi gửi:

- Như trên;

- Lưu:

Đính kèm:

- Các văn bản ủy quyền.

..... ngày tháng năm

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)***XÁC NHẬN CỦA NHNN CHI NHÁNH KHU VỰC***(ghi rõ nhận đủ hồ sơ đăng ký của ngân hàng)*

..... ngày tháng năm

GIÁM ĐỐC NHNN CHI NHÁNH KHU VỰC*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

Phụ lục 02⁴²

....., ngày....tháng.....năm.....

ĐƠN VỊ BÁO CÁO**BÁO CÁO TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI NỘP, RÚT TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH KHU VỰC
QUA HỆ THỐNG THANH TOÁN ĐIỆN TỬ LIÊN NGÂN HÀNG QUỐC GIA NĂM.....**

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

I. Số liệu:

TT	Tên Chi nhánh TCTD	GIAO DỊCH NỘP TIỀN MẶT									GIAO DỊCH RÚT TIỀN MẶT								
		Giao dịch thành công		Giao dịch phải tra soát			Giao dịch không thành công			Giao dịch thành công		Giao dịch phải tra soát			Giao dịch không thành công				
		Số lượng giao dịch (món)	Giá trị giao dịch (tỷ đồng)	Số lượng giao dịch (món)	Giá trị giao dịch (tỷ đồng)	Lý do	Số lượng giao dịch (món)	Giá trị giao dịch (tỷ đồng)	Lý do	Số lượng giao dịch (món)	Giá trị giao dịch (tỷ đồng)	Số lượng giao dịch (món)	Giá trị giao dịch (tỷ đồng)	Lý do	Số lượng giao dịch (món)	Giá trị giao dịch (tỷ đồng)	Lý do		
1																		
2																		

II. Đánh giá kết quả thực hiện:

1. Thuận lợi và khó khăn
2. Đề xuất, kiến nghị

GIÁM ĐỐC NHNN CHI NHÁNH KHU VỰC*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)***Hướng dẫn lập báo cáo:**

⁴² Phụ lục này được thay thế theo quy định tại Khoản 2 Điều 10 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

- **Kỳ báo cáo:** Từ 01/01-31/12 của năm báo cáo.
- **Đơn vị lập báo cáo:** Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Khu vực.
- **Nơi nhận báo cáo:** Vụ Thanh toán, Cục Phát hành và Kho quỹ - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- **Thời gian gửi báo cáo:** Chậm nhất vào ngày 10/01 của năm tiếp theo năm báo cáo. Trường hợp ngày cuối cùng của thời hạn gửi báo cáo trùng với ngày nghỉ Lễ, Tết, ngày nghỉ cuối tuần thì ngày gửi báo cáo là ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ Lễ, Tết, ngày nghỉ cuối tuần đó.

Phụ lục số 03

(Ban hành kèm theo Thông tư số 15/2024/TT-NHNN ngày 28 tháng 6 năm 2024
của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định
về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt)

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

....., ngày...tháng...năm....

BÁO CÁO**VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN**

Kỳ (Quý/Năm)...

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Vụ Thanh toán)**I. Dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng mà tổ chức cung cấp**

(Báo cáo chi tiết từng loại hình dịch vụ được cung cấp)

1. Loại hình dịch vụ cung cấp, thời điểm bắt đầu thực hiện
2. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ (tính đến cuối kỳ báo cáo), địa điểm giao dịch.
3. Giao dịch thanh toán được thực hiện qua từng dịch vụ thanh toán (phát sinh trong kỳ báo cáo):

Tổng số lượng giao dịch, bình quân ngày/tháng

Tổng giá trị giao dịch, bình quân ngày/tháng

Tổng giá trị phí dịch vụ thu được từ từng dịch vụ thanh toán.

4. Ngoài ra, đối với dịch vụ thu hộ, chi hộ cung cấp thêm danh sách các tổ chức cung ứng hàng hóa, dịch vụ ký kết hợp đồng/văn bản thỏa thuận thu hộ, chi hộ với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, nêu cụ thể loại hình dịch vụ thu hộ, chi hộ.

5. Liệt kê chi tiết các loại phí quy định liên quan đến dịch vụ thanh toán cung ứng. Khi có sự thay đổi trong biểu phí cần báo cáo và gửi về Ngân hàng Nhà nước để theo dõi và quản lý.

II. Khó khăn, vướng mắc**III. Đề xuất, kiến nghị****Người lập**
(Ký, ghi rõ họ tên)**Kiểm soát**
(Ký, ghi rõ họ tên)**Người đại diện hợp pháp**
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Phụ lục 04⁴³

ĐƠN VỊ BÁO CÁO

DANH SÁCH ĐVCNTT NGHI NGỜ GIAN LẬN, GIẢ MẠO, VI PHẠM PHÁP LUẬT

....., ngày.....tháng năm.....

ST T	Số định danh ĐVCNTT				Loại giấy tờ tùy thân	Tên ĐVCNTT	Loại hình kinh doanh đăng ký	Mã định danh điện tử của tổ chức/Mã số thuế (nếu có)	Địa chỉ	Điện thoại	Số hiệu tài khoản	Lý do nghi ngờ
	Tổ chức/doanh nghiệp		Hộ kinh doanh/cá nhân									
	Mã số Doanh nghiệp	Số giấy tờ tùy thân (người đại diện hợp pháp)	Mã số hộ kinh doanh	Số giấy tờ tùy thân (người đại diện hợp pháp)								
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1												
2												
....												

Ghi chú:

- Thời gian gửi báo cáo: Trước ngày 10 hàng tháng.

- Cách thức gửi báo cáo: Cung cấp thông qua Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (SIMO).

Hướng dẫn lập bảng:

⁴³ Phụ lục này được thay thế theo quy định tại Khoản 3 Điều 10 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

- Tại Cột 6: Ghi rõ Loại giấy tờ tùy thân bằng số (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) tương ứng như sau: 1. Thẻ căn cước công dân ; 2. Thẻ căn cước; 3. Chứng minh nhân dân; 4. Hộ chiếu; 5. Giấy chứng nhận căn cước; 6. Tài khoản định danh và xác thực điện tử; 7. Giấy tờ khác.

- Tại Cột 13: Ghi rõ một hoặc nhiều lý do bằng số (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) tương ứng như sau:

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. ĐVCNTT nằm trong danh sách vi phạm về trốn thuế, lừa đảo, kinh doanh ngành nghề không đúng ngành nghề đăng ký.

3. Có cơ sở nghi ngờ thực hiện giao dịch thanh toán không (không phát sinh mua, bán hàng hóa, dịch vụ).

4. 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.

5. TKTT của ĐVCNTT nhận tiền có nội dung lệnh 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, ...

6. Mã định danh của thiết bị di động (device ID), 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.

7. ĐVCNTT thuộc danh sách cảnh báo của NHNN, Cơ quan Công an hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác.

8. ĐVCNTT lộ lọt dữ liệu trực tiếp hoặc gián tiếp dẫn đến việc lộ trái phép thông tin khách hàng và/hoặc thông tin giao dịch, không tuân thủ chương trình bảo mật thông tin khách hàng, tài khoản, thẻ.

9. Dấu hiệu khác: ghi chú rõ nội dung cụ thể (footnote) đối với thông tin này.

NGƯỜI LẬP BẢNG

(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA TỔ CHỨC

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Số điện thoại liên hệ:

Bộ phận:

Phụ lục 05⁴⁴ĐƠN VỊ BÁO CÁO

....., ngày.....tháng.....năm.....

BÁO CÁO SỰ CỐ GIÁN ĐOẠN GIAO DỊCH

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Vụ Thanh toán)

I. THÔNG TIN ĐẦU MỐI LIÊN HỆ:

Họ và tên:.....Chức vụ:.....

Đơn vị công tác:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:.....Email:.....

II. NỘI DUNG BÁO CÁO SỰ CỐ GIÁN ĐOẠN GIAO DỊCH**1. Thời gian gián đoạn**

- Ngày giờ xảy ra sự cố: [DD/MM/YYYY HH:MM]
- Ngày giờ phát hiện sự cố: [DD/MM/YYYY HH:MM]
- Tổng thời gian gián đoạn đến thời điểm báo cáo: [X giờ, Y phút]

2. Mức độ sự cố¹

- Mức nhẹ* (gián đoạn < 01 giờ, ảnh hưởng < 10% khách hàng)
- Mức trung bình* (gián đoạn 01 – 4 giờ, ảnh hưởng 10–30% khách hàng)
- Mức nghiêm trọng* (gián đoạn > 4 giờ, ảnh hưởng > 30% khách hàng)
- Mức khẩn cấp* (ảnh hưởng đến hệ thống thanh toán quốc gia, tấn công mạng)

3. Phạm vi ảnh hưởng

- *Dịch vụ bị ảnh hưởng:*
 - [Ví dụ: Chuyển khoản, rút tiền ATM, giao dịch trực tuyến,...]
- *Số lượng khách hàng:* [X] khách hàng (chiếm [Y]% tổng số)
- *Chi nhánh/hệ thống liên quan:*
 - [Danh sách chi nhánh, máy chủ, ứng dụng]

¹ Đánh giá mức độ sự cố **tính theo chỉ tiêu phần trăm khách hàng** bị ảnh hưởng trong trường hợp chỉ tiêu thời gian gián đoạn giao dịch không thuộc khung quy định nêu trên. Ví dụ, gián đoạn dưới 01 giờ nhưng ảnh hưởng trên 10% khách hàng thì mức độ sự cố là mức trung bình.

⁴⁴ Phụ lục này được bổ sung theo quy định tại Khoản 4 Điều 10 của Thông tư số 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, có hiệu lực kể từ ngày 18/11/2025.

4. Nguyên nhân sự cố

- Lỗi kỹ thuật* (phần cứng, phần mềm, mạng)
- Tấn công mạng* (ransomware, DDoS, lừa đảo)
- Thiên tai* (bão, lũ, động đất)
- Lỗi vận hành* (cập nhật hệ thống, sai sót nhân sự)
- Nguyên nhân khác*: [Mô tả chi tiết]

5. Hành động khắc phục

- *Biện pháp tạm thời*:
- *Biện pháp dài hạn*:
- *Thời gian dự kiến khôi phục hoàn toàn*: [DD/MM/YYYY]

III. NỘI DUNG BÁO CÁO HOÀN THÀNH KHẮC PHỤC SỰ CỐ

1. Thời gian gián đoạn

- *Ngày giờ khắc phục*: [DD/MM/YYYY HH:MM]
- *Tổng thời gian gián đoạn đến khi khắc phục*: [X giờ, Y phút]

2. Mức độ sự cố²

- Mức nhẹ* (gián đoạn < 1 giờ, ảnh hưởng < 10% khách hàng)
- Mức trung bình* (gián đoạn 1 – 4 giờ, ảnh hưởng 10–30% khách hàng)
- Mức nghiêm trọng* (gián đoạn > 4 giờ, ảnh hưởng > 30% khách hàng)
- Mức khẩn cấp* (ảnh hưởng đến hệ thống thanh toán quốc gia, tấn công mạng)

3. Phạm vi ảnh hưởng

- *Dịch vụ bị ảnh hưởng*:
 - [Ví dụ: Chuyển khoản, rút tiền ATM, giao dịch trực tuyến,...]
- *Số lượng khách hàng*: [X] khách hàng (chiếm [Y]% tổng số)
- *Chi nhánh/hệ thống liên quan*:
 - [Danh sách chi nhánh, máy chủ, ứng dụng]

4. Nguyên nhân sự cố

- Lỗi kỹ thuật* (phần cứng, phần mềm, mạng)
- Tấn công mạng* (ransomware, DDoS, lừa đảo)
- Thiên tai* (bão, lũ, động đất)
- Lỗi vận hành* (cập nhật hệ thống, sai sót nhân sự)
- Nguyên nhân khác*: [Mô tả chi tiết]

² Đánh giá mức độ sự cố *tính theo chỉ tiêu phần trăm khách hàng* bị ảnh hưởng trong trường hợp chỉ tiêu thời gian gián đoạn giao dịch không thuộc khung quy định nêu trên.

5. Hành động khắc phục

- *Biện pháp xử lý:* [Ví dụ: Chuyển sang hệ thống dự phòng]
- *Biện pháp dài hạn:* [Ví dụ: Nâng cấp phần cứng, đào tạo nhân viên]

IV. BÁO CÁO VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ

- **Cơ quan tiếp nhận:** [Ngân hàng Nhà nước Việt Nam - Vụ Thanh toán]
- **Thời gian báo cáo:** [DD/MM/YYYY HH:MM]
- **Phương thức báo cáo:** gửi Ngân hàng Nhà nước qua địa chỉ thư điện tử: gshhhh_vtt@sbv.gov.vn
- **Tài liệu đính kèm**
 - Bản ghi log hệ thống:* [File đính kèm]
 - Báo cáo phân tích nguyên nhân:* [File đính kèm]
 - Biên bản xử lý sự cố:* [File đính kèm]

NGƯỜI LẬP BẢNG*(Ký, ghi rõ họ tên)***NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP
CỦA TỔ CHỨC***(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)***NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM**

Số: 26 /VBHN-NHNN

XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT
*Hà Nội, ngày 13 tháng 11 năm 2025***KT. THỐNG ĐỐC
PHÓ THỐNG ĐỐC****Đoàn Thái Sơn****Nơi nhận:**

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