NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 30 /2016/TT-NHNN	*Hà Nội, ngày 14 tháng 10 năm 2016*

THÔNG TƯ

Sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán

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

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

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

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

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

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;

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

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định về hoạt động thẻ ngân hàng

1. Sửa đổi khoản 2 Điều 10 như sau:

"2. Trước khi phát hành loại thẻ mới hoặc thay đổi mẫu thẻ đã phát hành, TCPHT gửi thông báo về mẫu thẻ phát hành cho Ngân hàng Nhà nước theo mẫu tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này."

2. Sửa đổi, bổ sung điểm n khoản 1 Điều 13 như sau:

"n) Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Thông tư này;"

3. Bổ sung điểm o vào khoản 1 Điều 13 như sau:

"o) Các trường hợp bất khả kháng."

4. Sửa đổi điểm a khoản 1 Điều 18 như sau:

"a) Tự chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành các loại thẻ;"

5. Sửa đổi, bổ sung khoản 2 Điều 20 như sau:

"2. TCPHT quy định cụ thể thời hạn chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với TCPHT; thời hạn này không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại."

6. Bổ sung khoản 2a, 2b và 2c vào Điều 20 như sau:

"2a. TCPHT phải áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của chủ thẻ bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và qua các điểm giao dịch của TCPHT; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà chủ thẻ đã cung cấp cho TCPHT.

2b. TCPHT phải thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.

2c. TCPHT xây dựng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại để chủ thẻ sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, TCPHT phải yêu cầu chủ thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của TCPHT làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền."

7. Sửa đổi, bổ sung khoản 3 Điều 20 như sau:

"3. TCPHT có trách nhiệm giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho chủ thẻ trong phạm vi thời hạn:

a) Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với khách hàng tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 2a Điều này;

b) Đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với khách hàng tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ."

8. Bổ sung khoản 3a và 3b vào Điều 20 như sau:

"3a. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, TCPHT thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ, TCTQT, ĐVCNT), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho TCPHT theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;

b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, TCPHT thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

3b. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, TCPHT thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, TCPHT thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại."

9. Sửa đổi khoản 4 Điều 20 như sau:

"4. Trường hợp TCPHT, chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật."

10. Sửa đổi điểm b khoản 1 Điều 31 như sau:

"b) Tiếp nhận và theo dõi thông báo về mẫu thẻ phát hành, thông báo ngừng phát hành thêm thẻ đã phát hành của các TCPHT."

11. Bãi bỏ Điều 11 Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định về hoạt động thẻ ngân hàng.

12. Thay thế Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định về hoạt động thẻ ngân hàng bằng Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 2. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 22/2015/TT-NHNN ngày 20 tháng 11 năm 2015 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định hoạt động cung ứng và sử dụng séc

1. Bổ sung điểm d và đ vào khoản 4 Điều 11 như sau:

"d) Quy định phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại theo quy định tại khoản 7a Điều này;

đ) Các trường hợp bất khả kháng."

2. Sửa đổi khoản 7 Điều 11 như sau:

"7. Tổ chức cung ứng séc phải hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán séc mà mình cung ứng."

3. Bổ sung khoản 7a vào Điều 11 như sau:

"7a. Tổ chức cung ứng séc có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ:

a) Áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua các điểm kinh doanh của tổ chức cung ứng séc; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho tổ chức cung ứng séc;

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

c) Quy định cụ thể về thời hạn khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn này không ít hơn 60 ngày kể từ thời điểm xuất trình để thanh toán séc theo quy định tại Điều 19 Thông tư này;

d) Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm a khoản này;

đ) Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, tổ chức cung ứng séc 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 séc;