



* * * & & * * *

This document for Ubers

TỔNG QUAN VỀ THẺ THANH TOÁN



my_hidden_charm@yahoo.com

Product Development Specialist - Card Center

"For Reference Only"

Version 1.0 _ 17/07/2011.

* * * & & * * *

MỤC LỤC

Chương 1: Tổng quan về thẻ thanh toán	3
Chương 2: Phân loại thẻ thanh toán.....	6
1. Theo công nghệ sản xuất thẻ.....	6
2. Theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ	6
3. Theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ	6
4. Theo chủ thẻ phát hành.....	7
5. Theo hình thức liên kết phát hành	7
6. Sử dụng kết hợp trong tên gọi sản phẩm thẻ.....	8
Chương 3: Tìm hiểu về mã BIN tại Việt Nam	9
Chương 4: Các tổ chức thẻ quốc tế.....	11
Chương 5: Các tổ chức chuyển mạch thẻ của Việt Nam	18
Chương 6: Một số giao dịch cơ bản trên ATM/POS	23
Chương 7: Nhận dạng rủi ro về sử dụng thẻ ngân hàng.....	25
Chương 8: Một số vị trí làm việc trong lĩnh vực thẻ.....	27
A. Mạng kinh doanh thẻ	27
B. Mạng nghiệp vụ phát hành, thanh toán, tra soát.....	31
C. Mạng nghiệp vụ quản lý rủi ro và xử lý tranh chấp.....	33
D. Mạng nghiệp vụ vận hành hệ thống	34
E. Mạng công việc liên quan đến thẻ tín dụng quốc tế	37
Chương 9: Một số kiến thức nâng cao về thẻ	39
1. Chuẩn bảo mật PCI DSS.....	39
2. Chương trình 3D Secure	40
3. Nguyên tắc bảo vệ thẻ thanh toán	41
4. Mười sáu mẹo hạn chế gian lận thẻ tín dụng	42

Tài liệu nhỏ này mong muốn cung cấp đến các bạn một số thông tin tổng quan về sản phẩm dịch vụ trong lĩnh vực thẻ thanh toán, cũng như mô tả một số công việc liên quan.

Như các bạn đã biết, thanh toán không dùng tiền mặt nói chung và sử dụng thẻ thanh toán nói riêng đang được nhà nước ta rất quan tâm phát triển. Các chỉ thị về trả lương qua tài khoản, yêu cầu kết nối các hệ thống chuyển mạch thẻ cuối năm 2010, hệ thống POS cuối năm 2011 để tạo sự thuận lợi lớn nhất cho người tiêu dùng đã nói lên điều đó.

Các ngân hàng Việt Nam cũng rất quan tâm đến lĩnh vực dịch vụ thẻ, coi đó là một kênh quan trọng để quảng bá hình ảnh ngân hàng, cũng như góp phần đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ cho các khách hàng cá nhân.

Theo nghiên cứu của các chuyên gia, tại các nước, lợi nhuận của ngân hàng bán lẻ thường chiếm khoảng 50% tổng lợi nhuận của ngân hàng. Trong ngân hàng bán lẻ, lợi nhuận thẻ lớn hơn tín dụng cá nhân. Với xu hướng chung đó, lĩnh vực thẻ hứa hẹn một tương lai tươi sáng ở Việt Nam.

Tấm thẻ nhỏ gọn, nhưng ẩn sau nó là một hệ thống công nghệ thông tin phức tạp, nhận lực vận hành rất lớn. Tìm hiểu về thẻ cũng sẽ mang đến cho bạn những trải nghiệm thú vị. Hy vọng sau khi đọc tài liệu này sẽ có nhiều bạn quan tâm đến lĩnh vực thẻ hơn.

Do kiến thức hạn chế, tài liệu không tránh khỏi thiếu sót. Rất mong các bạn thông cảm
*^_^*

Mọi góp ý vui lòng gửi về: my_hidden_charm@yahoo.com

Ghi chú: Những kiến thức chuyên sâu nằm ngoài phạm vi của tài liệu này (Hệ thống cấp phép, xử lý giao dịch, xử lý thanh toán, xử lý tranh chấp...)

Chương 1: Tổng quan về thẻ thanh toán

1. Thẻ thanh toán do ông Frank Mc Namara, một doanh nhân người Mỹ, phát minh vào năm 1949. Những tấm thẻ thanh toán đầu tiên có tên là “Diner’s Club”.

2. “Thẻ ngân hàng”: Là phương tiện do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thoả thuận.

3. “Giao dịch thẻ”: Là việc sử dụng thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.

4. “Nạp tiền”: Là việc nạp giá trị tiền vào thẻ bằng cách nộp tiền mặt, séc, chuyển tiền bằng thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng hoặc trích tài khoản tiền gửi thanh toán thông qua tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ, đại lý phát hành thẻ hoặc đơn vị chấp nhận thẻ.

5. “Chủ thẻ”: Là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

6. “Chủ thẻ chính”: Là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thoả thuận về việc sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ và có nghĩa vụ thực hiện thoả thuận đó.

7. “Chủ thẻ phụ”: Là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ theo thoả thuận về việc sử dụng thẻ giữa chủ thẻ chính và tổ chức phát hành thẻ. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với chủ thẻ chính.

8. “Tổ chức phát hành thẻ” (viết tắt là TCPHT): Là ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tín dụng hợp tác, tổ chức khác không phải là tổ chức tín dụng được phép phát hành thẻ.

9. “Tổ chức thanh toán thẻ” (viết tắt là TCTTT): Là ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ.

10. “Tổ chức chuyển mạch thẻ”: Là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT và ĐVCNT theo thoả thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

11. “Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ”: Là tổ chức trung gian thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính

phát sinh từ các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT và ĐVCNT theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

Tổ chức chuyển mạch thẻ trong trường hợp thực hiện các dịch vụ quy định tại Khoản này cũng được coi là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ.

12. “Đơn vị chấp nhận thẻ” (viết tắt là ĐVCNT): Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá và dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp, rút tiền mặt bằng thẻ.

13. “Dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ”: Là dịch vụ được tổ chức, cá nhân chuyên môn bên thứ ba cung ứng cho TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ theo hợp đồng dịch vụ được thỏa thuận giữa các bên liên quan. Dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ bao gồm: đại lý phân phối thẻ, cho thuê ATM/POS/CD, nạp tiền vào ATM/CD, bảo dưỡng ATM/POS/CD, cung cấp giải pháp kỹ thuật liên quan đến nghiệp vụ thẻ và các dịch vụ khác không trái pháp luật Việt Nam.

14. “Máy giao dịch tự động” (Automated Teller Machine – viết tắt là ATM): Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.

15. “Máy rút tiền” (Cash Dispenser – viết tắt là CD): Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng chỉ để rút tiền mặt.

16. “Mã số xác định chủ thẻ” (Personal Identification Number – viết tắt là PIN): Là mã số mật của cá nhân được TCPHT cung cấp cho chủ thẻ, sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực chủ thẻ. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của chủ thẻ.

17. “Mã số tổ chức phát hành thẻ” (Bank Identification Number – viết tắt là BIN): Là dãy chữ số duy nhất được Ngân hàng Nhà nước quy định theo một nguyên tắc thống nhất nhằm xác định tổ chức phát hành thẻ, các sản phẩm, dịch vụ của tổ chức phát hành thẻ.

18. “Tài khoản tiền gửi thanh toán”: Là tài khoản do cá nhân hoặc tổ chức mở tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bằng các phương tiện thanh toán.

19. “Danh sách Bulletin”: Còn gọi là danh sách báo động khẩn cấp, là một danh sách liệt kê những số thẻ không được phép thanh toán hay không được phép mua hàng hóa, dịch vụ. Đó là

những thẻ tiêu dùng quá hạn mức, thẻ giả mạo đang lưu hành, thẻ bị lộ mật mã cá nhân (PIN), thẻ bị mất cắp, thất lạc, thẻ bị loại bỏ... Danh sách được cập nhật liên tục và gửi đến cho tất cả các Ngân hàng thanh toán để thông báo kịp thời cho cơ sở chấp nhận.

Chương 2: Phân loại thẻ thanh toán

Có nhiều cách để phân loại thẻ thanh toán: phân loại theo công nghệ sản xuất, theo chủ thẻ phát hành, theo tính chất thanh toán của thẻ, theo phạm vi lãnh thổ...

1. Theo công nghệ sản xuất thẻ

a. Thẻ băng từ (Magnetic stripe): dựa trên kỹ thuật thu tín với hai băng từ chứa thông tin đằng sau mặt thẻ. Thẻ này đã được sử dụng phổ biến trong 20 năm qua, nhưng đã bộc lộ một số nhược điểm: do thông tin ghi trên thẻ không tự mã hoá được, thẻ chỉ mang thông tin cố định, không gian chứa dữ liệu ít, không áp dụng được kỹ thuật mã hoá, bảo mật thông tin...

b. Thẻ chip theo chuẩn EMV (viết tắt là thẻ Chip) là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao. EMV là sản phẩm chung do Europay, MasterCard và Visa cùng phát triển vào giữa thập niên 1990s có tính năng mở để đảm bảo khả năng vận hành liên thông giữa các thẻ chip và máy đọc để thanh toán

2. Theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ

Theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ, thẻ bao gồm: thẻ nội địa và thẻ quốc tế.

“Thẻ nội địa”: Là thẻ được tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam phát hành để giao dịch trong lãnh thổ Việt Nam.

“Thẻ quốc tế”: Là thẻ được tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam phát hành để giao dịch trong và ngoài lãnh thổ nước Việt Nam; hoặc là thẻ được tổ chức nước ngoài phát hành và giao dịch trong lãnh thổ Việt Nam.

3. Theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ

Theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ, thẻ bao gồm: thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước.

a. Thẻ tín dụng (Credit Card): là loại thẻ được sử dụng phổ biến nhất, theo đó người chủ thẻ được phép sử dụng một hạn mức tín dụng không phải trả lãi để mua sắm hàng hoá, dịch vụ tại những cơ sở kinh doanh, khách sạn, sân bay ... chấp nhận loại thẻ này.

Gọi đây là thẻ tín dụng vì chủ thẻ được ứng trước một hạn mức tiêu dùng mà không phải trả tiền ngay, chỉ thanh toán sau một kỳ hạn nhất định. Cũng từ đặc điểm trên mà người ta còn gọi thẻ tín dụng là thẻ chậm trả.

b. Thẻ ghi nợ (Debit card): đây là loại thẻ có quan hệ trực tiếp và gắn liền với tài khoản tiền gửi. Loại thẻ này khi được sử dụng để mua hàng hoá hay dịch vụ, giá trị những giao dịch sẽ được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ thông qua những thiết bị điện tử đặt tại cửa hàng, khách sạn ... đồng thời chuyển ngân ngay lập tức vào tài khoản của cửa hàng, khách sạn... Thẻ ghi nợ còn hay được sử dụng để rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động.

Thẻ ghi nợ không có hạn mức tín dụng vì nó phụ thuộc vào số dư hiện hữu trên tài khoản của chủ thẻ. Có hai loại thẻ ghi nợ cơ bản:

- Thẻ online: là loại thẻ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản chủ thẻ.

- Thẻ offline: là loại thẻ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ vào tài khoản chủ thẻ sau đó vài ngày.

c. “Thẻ trả trước” (prepaid card): Là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền mà chủ thẻ đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ.

Thẻ trả trước bao gồm: Thẻ trả trước xác định danh tính (thẻ trả trước định danh) và thẻ trả trước không xác định danh tính (thẻ trả trước vô danh).

4. Theo chủ thể phát hành

- Thẻ do Ngân hàng phát hành (Bank Card): là loại thẻ do ngân hàng phát hành giúp cho khách hàng sử dụng một số tiền do Ngân hàng cấp tín dụng.

- Thẻ do tổ chức phi ngân hàng phát hành: là loại thẻ du lịch và giải trí của các tập đoàn kinh doanh lớn hoặc các công ty xăng dầu lớn, các cửa hiệu lớn... phát hành như Diner's Club, Amex...

5. Theo hình thức liên kết phát hành

Thẻ đồng thương hiệu (co-brand): Là sản phẩm thẻ được phát hành dựa trên thoả thuận hợp tác giữa ngân hàng phát hành với các đối tác liên kết của ngân hàng. Đặc điểm của thẻ đồng thương hiệu là logo của Ngân hàng phát hành song hành với Logo của Tổ chức liên kết trên bề mặt thẻ. Khi sử dụng thẻ khách hàng nhận được nhiều ưu đãi từ ngân hàng phát hành và đối tác đồng thương hiệu.

Các sản phẩm thẻ đồng thương hiệu tiêu biểu: Thẻ liên kết taxi, siêu thị, bảo hiểm..

6. Sử dụng kết hợp trong tên gọi sản phẩm thẻ

Dựa trên các hình thức phân loại, 1 sản phẩm thẻ có thể được gọi dựa trên việc kết hợp các yếu tố như sau: Thẻ trả trước quốc tế đồng thương hiệu, thẻ ghi nợ nội địa đồng thương hiệu,..

Chương 3: Tìm hiểu về mã BIN tại Việt Nam

1. Đối tượng được cấp mã BIN

Đối tượng được cấp mã BIN là ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tín dụng hợp tác và các tổ chức khác không phải là tổ chức tín dụng được phép phát hành thẻ ngân hàng (gọi chung là tổ chức phát hành thẻ).

2. Kết cấu mã BIN

1. Mã BIN là một dãy số có 6 chữ số theo chuẩn ISO/IEC 7812-1:2006(E) của Tổ chức Tiêu chuẩn Quốc tế và Tổ chức Kỹ thuật điện Quốc tế ban hành năm 2006, có định dạng 9704xx, trong đó:

a) 04 chữ số đầu tiên của mã BIN phản ánh mã quốc gia của tổ chức phát hành thẻ thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ tại Việt Nam.

b) 02 chữ số cuối cùng bắt đầu từ số 00 cho đến số 99 do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định cho từng tổ chức phát hành thẻ.

2. Trường hợp kho số (100 số) theo chuẩn ISO/IEC 7812-1: 2006(E) được cấp hết cho các tổ chức phát hành thẻ, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước sẽ quy định kết cấu mã BIN mới phù hợp với điều kiện cấp, sử dụng và quản lý mã BIN tại thời điểm đó.

3. Quản lý mã BIN

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chỉ cấp 01 mã BIN duy nhất cho mỗi tổ chức phát hành thẻ thuộc đối tượng được cấp mã BIN. Tổ chức phát hành thẻ được phép sử dụng các chữ số sau mã số BIN để phân biệt loại sản phẩm, dịch vụ, công nghệ thẻ hoặc vị trí địa lý.

4. Mã BIN của một số ngân hàng

STT	Tên ngân hàng	BIN
1	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn VN (Agribank)	970405
2	Ngân hàng Công thương Việt Nam (Vietinbank)	970415
3	Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)	970436
4	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV)	970415
5	Ngân hàng Phát triển Nhà đồng bằng sông Cửu Long (MHB)	

6	Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)	970416
7	Ngân hàng TMCP Quân đội (MB)	970420
8	Ngân hàng TMCP Kỹ thương (Techcombank)	970407
9	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank)	970403
10	Ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam (Eximbank)	
11	Ngân hàng TMCP An Bình (ABBank)	
12	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương (Saigonbank)	
13	Ngân hàng TMCP Nhà Hà Nội (Habubank)	
14	Ngân hàng TMCP Đại Dương (OceanBank)	
15	Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank)	
16	Ngân hàng TMCP Bắc Á (NasBank)	
17	Ngân hàng TMCP Miền Tây (Western Bank)	
18	Ngân hàng TMCP Xăng Dầu Petrolimex (PG Bank)	970430
19	Ngân hàng TMCP Đại Tín (Trustbank)	
20	Ngân hàng TMCP Nam Việt (NaviBank)	
21	Ngân hàng TMCP Đại Dương (OceanBank)	
22	Ngân hàng TMCP Bảo Việt (BaoVietBank)	
23	Ngân hàng TMCP Đông Á (DongABank)	
24	Ngân hàng TMCP Hàng hải (MaritimeBank)	
25	Ngân hàng TMCP Quốc tế (VIB)	
26	Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank)	
27	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội (SHB)	
28	Ngân hàng TMCP Nam Á (Nam A Bank)	
29	Ngân hàng Liên doanh Việt Nga (VRB)	

Chương 4: Các tổ chức thẻ quốc tế

1. Tìm hiểu về TCTQT Visa

Visa Inc. là một công ty công nghệ thanh toán toàn cầu, kết nối khách hàng, doanh nghiệp, các định chế tài chính và các chính phủ tại hơn 200 quốc gia và vùng lãnh thổ, cho phép họ sử dụng tiền điện tử thay vì dùng tiền mặt.

Mục tiêu kinh doanh của Visa gồm:

Cung cấp các dịch vụ xử lý giao dịch cho các tổ chức tài chính thông qua mạng Visanet, một mạng xử lý thanh toán tập trung, cung cấp 3 chức năng cơ bản trong 1 gói giải pháp toàn diện và linh hoạt: dịch vụ xử lý giao dịch, dịch vụ quản lý rủi ro và dịch vụ thông tin.

Visa tiếp tục tìm kiếm và phát triển các hình thức thanh toán trên khắp thế giới

Visa cung cấp đa dạng các sản phẩm thanh toán: dành cho các khách hàng là định chế tài chính như: thẻ tín dụng, ghi nợ, thẻ trả trước và các chương trình cash-access tới khách hàng của họ (cá nhân, doanh nghiệp và chính phủ)

Visa sở hữu và quản lý nhãn hiệu Visa, cung cấp dịch vụ đến khoảng 10 triệu ĐVCNT và 1,8 triệu máy ATM tại hơn 200 quốc gia và vùng lãnh thổ.

Visas không phát hành thẻ trực tiếp, không cấp hạn mức tín dụng, thiết lập tỷ giá hay phí đến khách hàng. Mọi quan hệ với khách hàng là từ mạng lưới khách hàng của các định chế tài chính thành viên.

Nguồn thu của Visa chủ yếu đến từ phí, lệ phí thanh toán được trả bởi các định chế tài chính thành viên dựa trên khối lượng thanh toán, giao dịch mà Visa xử lý, và các dịch vụ khác liên quan mà Visa cung cấp. Sự phát triển sản phẩm dịch vụ từ Visa cho phép khách hàng của Visa - các định chế tài chính, cung cấp nhiều sự lựa chọn hơn cho khách hàng của họ: pay ahead of time with prepaid, pay now with debit or later with credit products.

FYI: <http://corporate.visa.com/about-visa/our-business-index.shtml>

2. Tìm hiểu về TCTQT MasterCard

Là một trong những thương hiệu thanh toán được công nhận trên toàn thế giới, MasterCard đã tạo dựng hình ảnh của mình trong mắt khách hàng bằng những giá trị, lợi ích và

sự tiện dụng. Hệ thống MasterCard được chấp nhận trên toàn cầu và được sử dụng ở hơn 15 triệu khu vực trên thế giới với hơn 3.800 khách hàng mới đăng ký mỗi ngày.

LỊCH SỬ HÌNH THÀNH

Sau chiến tranh thế giới thứ 2, những nước công nghiệp phương Tây, đặc biệt là Mỹ, đã có sự phát triển vượt bậc về kinh tế. Chất lượng cuộc sống tăng vọt, việc kinh doanh đầy triển vọng, kỹ thuật công nghệ vốn được phát triển trong những năm chiến tranh nay lại được ứng dụng vào sản xuất, sản phẩm và dịch vụ trên thương trường nên trong lĩnh vực ngân hàng, người tiêu dùng cũng đòi hỏi dịch vụ tốt hơn và tiện lợi hơn.

Để đáp ứng điều đó, thẻ ngân hàng đầu tiên đã được phát hành vào những năm 60. Năm 1966 một tập đoàn Mỹ có tên gọi Western States BankCard Association đã mở rộng quan hệ tới những tập đoàn tài chính khác và bắt đầu tung ra thị trường loại thẻ MasterCharge. Năm 1979, nó được đổi tên thành MasterCard để chứng tỏ vị thế thống lĩnh thị trường và phát triển thêm những dịch vụ mới. Từ đó, công ty luôn luôn gây ấn tượng mạnh mẽ thông qua việc cung cấp những dịch vụ đặc biệt áp dụng kỹ thuật cao. Chẳng hạn, năm 1981, MasterCard đi tiên phong trong việc phát hành ra chương trình thẻ vàng đầu tiên trên thế giới.

Năm 1983, nó lại đi đầu trong việc sử dụng công nghệ ảnh 3 chiều dùng tia laser với mục đích tạo độ an toàn cao. Và gần đây, MasterCard lại trở thành công ty chi trả toàn cầu hàng đầu thế giới sử dụng kỹ thuật sinh trắc học phức tạp với độ an toàn rất cao - nhận diện khách hàng qua dấu vân tay. Năm 1985, Commonwealth Bank trở thành ngân hàng đầu tiên phát hành thẻ MasterCard ở Úc. Tiếp sau đó là Westpac và National Australia Bank. Ngày nay, hầu như tất cả các ngân hàng ở Úc đều có phát hành thẻ MasterCard và Maestro cho khách hàng.

SẢN PHẨM

Là một trong những thương hiệu thanh toán được công nhận trên toàn thế giới, MasterCard đã tạo dựng hình ảnh của mình trong mắt khách hàng bằng những giá trị, lợi ích và sự tiện dụng. Hệ thống MasterCard được chấp nhận trên toàn cầu và được sử dụng ở hơn 15 triệu khu vực trên thế giới với hơn 3.800 khách hàng mới đăng ký mỗi ngày và chương trình thẻ ghi nợ Maestro, ATM Cirrus cũng được khách hàng đón nhận.

Thành viên của MasterCard bao gồm các ngân hàng, các tổ chức tài chính hoặc những công ty cung cấp dịch vụ tài chính và mỗi ngành đều có những luật lệ, sự giám sát khác nhau.

Các thành viên của MasterCard sẵn sàng đáp ứng những sản phẩm và thẻ tín dụng mang thương hiệu MasterCard.

Hiện nay, các Thành viên của MasterCard còn đưa ra loại thẻ quốc tế Platinum MasterCard - thẻ có uy tín và giá trị cao hơn. Ngoài ra, còn có World MasterCard - loại thẻ cao cấp nhất và có giá trị vĩnh viễn.

Ngoài phạm vi chi trả cho thương mại, kinh doanh và tập thể, MasterCard còn giúp các công ty theo dõi, quản lý chi tiêu trong du lịch, giải trí hoặc các bất cứ sự chi tiêu nào khác.

Purchasing card lại là một loại thẻ khác, nó giúp cho các công ty có thể theo dõi và kiểm soát chi tiêu trong dịch vụ và giải trí hoặc bất kỳ sự chi tiêu nào khác. Tóm lại, dưới bất kỳ hình thức nào thì các sản phẩm của MasterCard cũng đã đáp ứng được bản chất “mọi lúc, mọi nơi” của tín dụng.

MasterCard Global Service là một chương trình phục vụ khách hàng với kỹ thuật công nghệ cao hoàn hảo nhất. Chủ thẻ MasterCard có thể gọi điện thoại xin trợ giúp về các vấn đề liên quan tới thẻ hoàn toàn miễn phí. Dịch vụ này cung cấp trên 140 ngôn ngữ và có thể nhận cuộc gọi từ hơn 200 ngàn khách hàng ở 130 quốc gia khác nhau.

CẢI TIẾN GẦN ĐÂY

MasterCard International tiếp tục là công ty hàng đầu thế giới trong việc thực thi chiến dịch toàn cầu SET (Secure Electronic Transaction - giao dịch điện tử an toàn). Chương trình được khởi xướng ở Nam Triều Tiên năm 1998 dành cho 2000 chủ thẻ MasterCard. Hệ thống mới cho phép chủ thẻ không cần phải cung cấp thông tin số thẻ tín dụng của họ lên mạng Internet. Điều này giúp tránh được rủi ro thông tin bị tiết lộ. SET đã thiết lập nên một tiêu chuẩn mới cho khái niệm an toàn trong lĩnh vực tài chính điện tử và hy vọng sẽ được chấp nhận rộng rãi trong vài tháng hoặc vài năm tới.

MasterCard gần như nắm vị trí lãnh đạo trong một lĩnh vực kỹ thuật công nghệ khi mua được 51% cổ phiếu của Mondex International - một công ty chuyên cung cấp các sản phẩm liên quan đến thẻ thông minh smart card được sử dụng ở 23 quốc gia trên thế giới bao gồm cả Australia, Canada, Costa Rica, Hong Kong, Israel, Philippines, UK, và USA. Việc MasterCard có cổ phần trong Mondex tạo ra một bước ngoặt quan trọng trong việc thiết lập nên một hệ thống

chi trả toàn cầu sử dụng chip điện tử, sản phẩm có xu hướng sẽ thay thế tiền mặt và séc trong giao dịch hàng ngày, thậm chí trong cả những việc mua bán đơn giản nhất.

GIÁ TRỊ THƯƠNG HIỆU

MasterCard đang thực hiện chiến lược phát triển thương hiệu để củng cố lòng tin của khách hàng vào những dịch vụ của công ty. Với cương vị là một công ty chi trả cho các thành viên, MasterCard đang hoạt động có hiệu quả và thực thi một mạng lưới chi trả được chấp nhận trên toàn cầu. Điều này bảo đảm rằng sản phẩm của thương hiệu MasterCard - một sản phẩm chất lượng cao - trong tương lai có thể sẽ thay thế những sản phẩm chi trả khác (bao gồm tiền mặt và séc). Những nhà kinh doanh cũng được khuyến cáo sử dụng dịch vụ MasterCard trong các giao dịch thương mại. Không có một trở ngại nào đối với khách hàng sử dụng dịch vụ của MasterCard.

MasterCard cung cấp cho các thành viên của mình những sản phẩm và dịch vụ độc quyền. Như thế, cả nhà cung cấp và người sử dụng dịch vụ đều có trách nhiệm đối với việc phát triển thương hiệu của gia đình MasterCard ít nhất trong việc thực hiện những quy định đã đề ra.

Dịch vụ chi trả được cung cấp bởi thương hiệu MasterCard đều hoạt động rất hiệu quả, chất lượng, an toàn. Để ngày càng phát triển và thu hút nhiều khách hàng hơn trong nền kinh tế toàn cầu, MasterCard cần cung cấp cho khách hàng nhiều dịch vụ chi trả tốt hơn thông qua thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước... Điều đó sẽ giúp cho MasterCard nhận được sự đồng thuận của khách hàng trên toàn cầu và điều đó sẽ mang lại lợi ích cho việc kinh doanh thẻ của các thành viên trong gia đình MasterCard.

3. Tìm hiểu về TCTQT American Express (Amex)

Được xem là dẫn đầu với các loại thẻ tín dụng và Travellers Cheque (séc du lịch), American Express thực sự đã giành được vị trí thương hiệu toàn cầu, và vẫn luôn khẳng định vị thế của mình bằng những kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ tài chính. Sản phẩm và dịch vụ của hãng có mặt trên hơn 200 quốc gia và công ty cũng có hơn 78.000 chi nhánh trên toàn thế giới. American Express nổi tiếng trên toàn thế giới nhờ vào uy tín và những kết quả thành công của sự tận tâm, tận tụy để đưa Hãng phát triển hơn nữa. Mặc dù có rất nhiều sản phẩm tương tự nhưng American Express luôn chứng minh được những điểm khác biệt của mình

trong thị trường đầy cạnh tranh bằng việc kết nối những sản phẩm hàng đầu với dịch vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

American Express Company (NYSE: AXP), sometimes known as AmEx, is a diversified global financial services company headquartered in New York City. Founded in 1850, it is one of the 30 components of the Dow Jones Industrial Average. The company is best known for its credit card, charge card, and traveler's cheque businesses. Amex cards account for approximately 24% of the total dollar volume of credit card transactions in the US, the highest of any card issuer

At American Express, We:

- are the world's largest card issuer by purchase volume
- process millions of transactions daily as the premium network for high-spending cardmembers
- help small business owners succeed by delivering purchasing power, flexibility and financial control
- provide commercial payment tools and expertise that help companies control their spending and save billions of dollars
- offer marketing and information management insights that help merchants build their businesses
- are customer loyalty experts with industry-leading rewards programs and platforms
- operate the world's largest travel network serving consumers and businesses
- are recognized as the most innovative company in our industries
- are dedicated to serving our customers, 24/7, around the world

FYI: <http://about.americanexpress.com/oc/whoweare/>

4. Tìm hiểu về TCTQT China UnionPay (CUP)

Được thành lập tháng 3 năm 2002, CUP với vai trò trung tâm then chốt trong lĩnh vực thẻ ngân hàng Trung Quốc, đã đặt nền móng cho sự phát triển sản phẩm và dịch vụ thẻ ngân hàng. Hiện nay, CUP có hơn 200 thành viên trong nước và quốc tế. Mạng lưới chấp nhận giao dịch thẻ CUP phát triển rộng rãi trên toàn lãnh thổ Trung Quốc và mở rộng tới 27 quốc gia trên toàn thế

giới. Thương hiệu thẻ CUP đang ngày càng được biết đến rộng rãi trên toàn thế giới và là sự lựa chọn hàng đầu của các chủ thẻ Trung Quốc sử dụng tại thị trường quốc tế.

China UnionPay, also known as UnionPay or by its abbreviation, CUP, is the only domestic bank card organization in the People's Republic of China (PRC). Founded in March 2002, China UnionPay is an association for China's banking card industry, operating under the approval of the People's Bank of China (PBOC, central bank of China). It is also the only interbank network in China excluding Hong Kong and Macau, linking the ATMs of some fourteen major banks and many more smaller banks throughout mainland China. It is also an EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale) network.

5. Tìm hiểu về TCTQT Japan Credit Bureau (JCB)

Từ khi thành lập năm 1961 cho đến nay JCB vẫn luôn dẫn đầu trong ngành thẻ Nhật Bản trong việc cung cấp dịch vụ thẻ vượt trội và đáp ứng các nhu cầu đa dạng của khách hàng. Năm 1981, JCB bắt đầu phát triển trên thị trường quốc tế và hiện nay trở thành công ty hàng đầu trong lĩnh vực cung cấp các giải pháp thẻ tín dụng cho các khách hàng trên khắp thế giới, với hơn 55 triệu chủ thẻ. Mạng lưới chấp nhận thanh toán của JCB bao gồm 13 triệu điểm tại 190 quốc gia và vùng lãnh thổ, trong đó có Việt Nam. Phần lớn các chủ thẻ JCB đến từ Nhật Bản, Đài Loan, Hàn Quốc, và Trung Quốc, là những đối tác rất quan trọng đối với Việt Nam.

Since being established in 1961, JCB has maintained the position as a leader in the Japanese card industry by providing superior service -- an ability honed in response to the rigorous service requirements of Japanese consumers. In 1981, JCB began international development program with the firm commitment of offering the same quality service and the same convenience to JCB cardmembers overseas.

A JCB card issuance program was launched in Hong Kong in 1985, and from the early 1990s on, our international issuance and merchant acquisition program has attracted more and more of the world's most reputable financial institutions to become JCB partners. We continue to pursue even greater global expansion from a solid foundation as a major international card brand, and at the moment 55 million of the world's most desirable cardmembers hold JCB cards -- which are accepted at 10 million associated merchants and supported by close ties with 3,000 financial institutions worldwide.

JCB Corporate History

1961: Japan Credit Bureau (JCB) established in Japan.

1981: Entered into U.S. card merchant business.

1988: JCB International Credit Card Co., Ltd. Established in Los Angeles.

1989: Formed merchant business alliance with Bank of America.

1993: JCB Bank, N.A. established. Launched consumer credit card business in U.S.

1997: Launched co-brand frequent flyers program "Northwest WorldPerks JCB Card" in the U.S. consumer credit card market.

1999: JCB Cards issues in New Zealand.

2000: JCB Cards issued in Malaysia.

2001: Rollout of J/Smart™ JCB's payment application for smart card issuance

2007: New JCB Brand Emblem and Brand Slogan are announced.

Chương 5: Các tổ chức chuyển mạch thẻ của Việt Nam

1. Công ty cổ phần chuyển mạch tài chính Quốc gia Việt Nam - BanknetVN

Công ty Cổ phần Chuyển mạch Tài chính Quốc gia Việt Nam được thành lập ngày 09 tháng 07 năm 2004 với sự tham gia góp vốn của 8 cổ đông sáng lập gồm 7 ngân hàng hàng đầu Việt Nam và Công ty Điện toán và Truyền số liệu. Các cổ đông sáng lập là:

1. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank)
2. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV)
3. Ngân hàng Công thương Việt Nam (ViettinBank)
4. Công ty Điện toán và Truyền số liệu (VDC)
5. Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)
6. Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương tín (SACOMBANK)
7. Ngân hàng TMCP Đông Á (EAB)
8. Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương (SAIGONBANK)

Tổng số vốn góp ban đầu của các cổ đông sáng lập là 94,5 tỷ đồng.

Ngày 30/03/2010, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đại diện cho Nhà nước thực hiện góp vốn vào Banknetvn với số tiền là 31,5 tỷ đồng, nâng tổng số vốn góp đến thời điểm hiện tại của Banknetvn lên 126 tỷ đồng.

Công ty đã được Ngân hàng Nhà nước cấp giấy phép Hoạt động dịch vụ thanh toán số 06/NHNN-GP ngày 09/07/2004, cho phép Công ty được hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực cung ứng các dịch vụ thanh toán liên quan đến việc phát hành, chấp thuận, thanh toán thẻ ngân hàng, thẻ thanh toán và các hoạt động khác có liên quan.

Công ty đã được Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh số 0103004894 ngày 14/07/2004.

Banknetvn được thành lập với mục tiêu chính là xây dựng hệ thống chuyển mạch tài chính quốc gia nhằm kết nối các hệ thống thanh toán thẻ nói chung, hệ thống ATM/POS nói riêng của các ngân hàng Việt Nam. Việc kết nối này sẽ tạo điều kiện cho các ngân hàng thành viên có khả năng mở rộng mạng lưới dịch vụ của mình với đầu tư hợp lý, tránh được việc đầu tư trùng lặp của các ngân hàng cho hệ thống cơ sở hạ tầng và mạng lưới các thiết bị đầu cuối trên phạm vi toàn quốc.

Banknetvn được tổ chức hoạt động theo mô hình của một công ty cổ phần, tuân theo Luật Doanh nghiệp Việt Nam. Cơ cấu tổ chức của Công ty bao gồm Đại hội đồng cổ đông, Hội đồng Quản trị, Ban kiểm soát và Ban Điều hành. Công ty có 6 phòng chức năng.

Dựa trên nền tảng công nghệ thanh toán điện tử tiên tiến và các dịch vụ đặc thù trong lĩnh vực chuyển mạch các giao dịch thẻ liên ngân hàng, các hoạt động kinh doanh của Banknetvn nhằm thúc đẩy sự phát triển của các dịch vụ dựa trên thẻ ngân hàng ở Việt Nam, tạo điều kiện cho người dùng thẻ có thể thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi ở Việt Nam cũng như trên toàn cầu.

Đối với các ngân hàng, dịch vụ kết nối chuyển mạch của Banknetvn tạo ra môi trường cạnh tranh bình đẳng cho tất cả các ngân hàng thành viên trong việc phát triển thẻ thanh toán theo chiến lược riêng của từng ngân hàng. Các dịch vụ chuyển mạch thẻ do Banknetvn cung cấp không cạnh tranh về lợi ích và phạm vi cung cấp dịch vụ với các ngân hàng thành viên.

Đối với người sử dụng thẻ (chủ thẻ) thì việc kết nối và chia sẻ sử dụng mạng lưới ATM/POS của các ngân hàng thành viên sẽ mang lại sự tiện lợi, cho phép chủ thẻ có thể thực hiện giao dịch tại tất cả các điểm chấp nhận thẻ trong mạng lưới của Banknetvn.

Để thực hiện được mục tiêu kết nối chuyển mạch với các ngân hàng và với các tổ chức thẻ, Công ty Cổ phần Chuyển mạch Tài chính Quốc gia Việt Nam luôn duy trì sự phối hợp, chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với các ngân hàng thành viên, hợp tác với các tổ chức thẻ trong nước và quốc tế theo tinh thần bình đẳng, phát triển và cùng có lợi.

1.1 Dịch vụ chuyển mạch thẻ ATM/POS

1.1.1 Chuyển mạch thẻ nội địa

Hệ thống Chuyển mạch Banknetvn là một hệ thống trung gian với mục tiêu lớn nhất ngay từ khi thành lập là kết nối tất cả các hệ thống thanh toán thẻ ATM/POS của các ngân hàng thành viên Banknetvn nói riêng và tất cả các ngân hàng Việt Nam nói chung thành một mạng chung chia sẻ trên phạm vi quốc gia nhằm đem lại sự tiện lợi, an toàn nhất cho người tiêu dùng thanh toán không bằng tiền mặt.

Dịch vụ chuyển mạch ATM và POS của Banknetvn cho phép khách hàng thực hiện giao dịch hoặc chi tiêu tại tất cả các ATM và POS của các ngân hàng thành viên thuộc hệ thống chuyển mạch Banknetvn và tại các ngân hàng thuộc hệ thống chuyển mạch mà Banknetvn có kết nối liên thông như Smartlink hay VNBC.

1.1.2 Chuyển mạch thẻ ATM/POS khu vực và quốc tế

Không chỉ kết nối, liên thông các hệ thống thanh toán trong nước Banknetvn còn vươn xa kết nối ra các tổ chức chuyển mạch, thanh toán khu vực và quốc tế.

Đến nay Banknetvn đã kết nối tới tổ chức thanh toán China Union Pay (CUP), cho phép những chủ thẻ người Trung Quốc khi sang Việt Nam có thể giao dịch trên các máy ATM của các ngân hàng thuộc hệ thống Banknetvn.

Không dừng lại ở đó, Banknetvn cũng đang trong quá trình đàm phán với các đối tác như MEPS (Malaysia) và có những thỏa thuận ghi nhớ hợp tác với các tổ chức trong khu vực khác như Bancnet (Phillipines), NETs (Singapore) để không ngừng mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ thanh toán cho các ngân hàng thành viên của mình.

Việc trở thành một Trung tâm xử lý giao dịch thứ ba cho các tổ chức thẻ quốc tế lớn tại Việt Nam như Visa International, American Incorporated cũng là một mục tiêu mà Banknetvn đang hướng đến trong thời gian sắp tới.

2. Công ty Cổ phần Dịch vụ Thẻ SmartLink - Smartlink

Được thành lập vào tháng 04/2007 và chính thức đi vào hoạt động từ tháng 10/2007, Công ty Cổ phần Dịch vụ Thẻ SmartLink (Smartlink) - tiền thân là liên minh thẻ Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương VN, do Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương VN và 15 Ngân hàng thương mại cổ phần sáng lập, khẳng định sự gắn kết giữa các ngân hàng nhằm tăng cường và mở rộng mối quan hệ hợp tác đa phương, liên kết để phát triển và thúc đẩy các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, phục vụ các đơn vị cung ứng hàng hoá dịch vụ một cách chuyên nghiệp theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước VN.

Hiện tại, Smartlink đang vận hành một hệ thống xử lý thông tin với 25 ngân hàng thành viên tham gia, trong đó 21 ngân hàng đã triển khai kết nối thành công và hoạt động ổn định với số lượng xử lý trung bình của hệ thống đạt trên 400.000 giao dịch/ ngày, số lượng thẻ phát hành

đạt gần 4 triệu thẻ và được chấp nhận thanh toán tại hơn 2.500 ATM và trên 15.000 đơn vị chấp nhận thẻ trên toàn Việt Nam.



Sứ mệnh:

Quản lý và vận hành hệ thống thông tin Smartlink để thực hiện truyền dẫn, trao đổi và xử lý trung gian các giao dịch tài chính và phi tài chính thực hiện qua các kênh điện tử kết nối giữa người tiêu dùng với các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ, các ngân hàng thành viên và các tổ chức khác, quyết tâm tạo ra các tiện ích và giá trị lớn nhất cho người tiêu dùng đồng thời thúc đẩy phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam.

Tầm nhìn:

Với ưu thế về hệ thống kỹ thuật công nghệ tiên tiến, đạt chuẩn quốc tế, số lượng lớn các ngân hàng thành viên tham gia và mạng lưới đa dạng các đối tác cung cấp dịch vụ, tầm nhìn chiến lược của Smartlink là “Trở thành nhà cung ứng giải pháp thanh toán điện tử hàng đầu tại Việt Nam, kết nối các ngân hàng với các đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ trên hệ thống đa kênh, đa phương tiện với tiêu chuẩn kỹ thuật và vận hành quốc tế nhằm đưa lại một hệ thống sản phẩm chất lượng và hiện đại cho khách hàng của các thành viên” .

3. Công ty Cổ phần Thẻ thông minh Vi Na - V.N.B.C. JSC

Công ty Cổ phần V.N.B.C được thành lập vào ngày 25/10/2008 nhằm đáp ứng các nhu cầu bức thiết về các sản phẩm và giải pháp công nghệ cao cho ngành tài chính ngân hàng.

Kinh doanh trên 4 lĩnh vực chính:

- ✓ Hệ thống chuyển mạch VNBC

- ✓ Dịch vụ chăm sóc bảo dưỡng ATM
- ✓ Cung cấp Giải pháp – Thiết bị cho ngành Tài chính – Ngân hàng
- ✓ Cổng thanh toán trực tuyến V.N.B.C.

V.N.B.C. hiện đang quản lý hệ thống kết nối giữa 10 ngân hàng và 01 công ty thành viên (tập đoàn Mai Linh) với mạng lưới hơn 1.800 máy ATM, 2.000 máy POS phủ rộng khắp các tỉnh thành trong cả nước, phục vụ hơn 5 triệu chủ thẻ Việt Nam và quốc tế. Các thành viên của hệ thống VNBC bao gồm DongA Bank, HabuBank, SaigonBank, CommonwealthBank, GP.Bank, DaiA Bank, MaiLinh Group, MHB, ANZ, Citibank và UOB.

Trong kế hoạch phát triển của mình, V.N.B.C. ưu tiên tập trung phát triển nhiều hơn nữa các tiện ích, ứng dụng trên nền ATM, POS và giao dịch trực tuyến nhằm đa dạng hóa các loại hình giao dịch, đẩy mạnh loại hình thanh toán không dùng tiền mặt.

V.N.B.C. tự hào liên kết với các đối tác chiến lược như China Union Pay, IBM, Euronet, GRG Banking, MDS, ...

Hiện tại Công ty Cổ phần Thẻ Thông minh Vi Na có Trụ sở chính tại TpHCM và VPĐD tại Hà Nội, công ty cũng đang có kế hoạch phát triển mạng lưới trên khắp cả nước.

SỨ MỆNH

V.N.B.C. vươn tới vị trí hàng đầu bằng việc cung cấp các sản phẩm và giải pháp với công nghệ hiện đại và tối ưu nhất cho khách hàng với chất lượng dịch vụ hoàn hảo.

V.N.B.C mở rộng việc phối kết các nguồn lực và sự hợp tác theo cách thức sáng tạo và công bằng nhằm tạo ra những giá trị cao nhất cho nhân viên, khách hàng, đối tác và cổ đông.

TẦM NHÌN

V.N.B.C. sẽ trở thành công ty công nghệ hàng đầu tại Việt Nam trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ, thiết bị và giải pháp cho ngành tài chính - ngân hàng và các ngành khác có liên quan.

Chương 6: Một số giao dịch cơ bản trên ATM/POS

1. Giao dịch ATM:

- + Rút tiền (Cash withdrawal)
- + Đổi PIN (Change PIN)
- + Vắn tin số dư (Balance Inquiry)
- + In sao kê rút gọn (Mini statement)
- + Chuyển khoản (Funds transfer)

2. Giao dịch POS:

- + Mua bán hàng hóa (Purchase)
- + Ứng tiền mặt (Cash)
- + Vắn tin (Balance Inquiry)
- + Chuyển khoản (Fund Transfer)
- + Giao dịch xác minh (Pre Authorization)
- + Hoàn tất giao dịch xác minh (Complete Pre Authorization)
- + Thay đổi giá trị giao dịch (Adjust)
- + Hoàn trả (Refund)
- + Hủy giao dịch (Void)

3. Thanh toán hóa đơn

Dịch vụ này tạo điều kiện cho người tiêu dùng có thể thanh toán các loại hóa đơn trả sau một cách nhanh chóng, tiện lợi, an toàn mà không phải dùng đến tiền mặt và không phải tốn thêm bất kỳ chi phí nào. Điều kiện để khách hàng tham gia dịch vụ này là có mở tài khoản tại ngân hàng và có đăng ký dịch vụ với công ty cung ứng dịch vụ hoặc đăng ký dịch vụ tại ngân hàng.

Dịch vụ thanh toán các khoản tiền hàng hoá, dịch vụ có tính chất định kỳ cho Nhà cung cấp dịch vụ. Khách hàng uỷ quyền cho Ngân hàng - nơi Khách hàng mở tài khoản - tự động trừ

tiền trong tài khoản của Khách hàng để thanh toán cho Nhà cung cấp dịch vụ theo hoá đơn sử dụng.

Chương 7: Nhận dạng rủi ro về sử dụng thẻ ngân hàng

Có nhiều cách nhận diện cũng như phân loại rủi ro khác nhau, tùy thuộc vào tiêu chí lựa chọn. Tuy nhiên, có thể khái quát và tiếp cận dưới hai góc độ: (i), Rủi ro trong hoạt động Phát hành thẻ; (ii), Rủi ro trong quá trình sử dụng và chấp nhận thanh toán thẻ.

1. Rủi ro trong hoạt động Phát hành thẻ.

Ngân hàng phát hành phải đối mặt với nhiều rủi ro khác nhau trong suốt quá trình Phát hành thẻ: lựa chọn khách hàng, in đập, cá thể hoá thẻ, gửi thẻ cho khách hàng và quản lý tài khoản thẻ trong quá trình sử dụng. Các rủi ro trong quá trình này, bao gồm:

Giả mạo thông tin Phát hành thẻ (fraudulent application): Khách hàng cung cấp thông tin không trung thực về bản thân, khả năng tài chính, mức thu nhập... để được cấp thẻ và sử dụng thẻ để chiếm đoạt tiền của ngân hàng (thường xảy ra đối với thẻ tín dụng);

Rủi ro tín dụng (credit risk): Chủ thẻ không đủ khả năng thanh toán cho khoản tín dụng đã chi tiêu từ thẻ Ngân hàng;

Thẻ bị thất lạc trong quá trình gửi thẻ đến khách hàng (Mail Intercept) và thất thoát dữ liệu trong quá trình cá thể hoá thẻ.

2. Rủi ro trong quá trình sử dụng và chấp nhận thanh toán thẻ

Hoạt động Thanh toán thẻ cũng tiềm tàng rất nhiều rủi ro, trong đó có sự tham gia của Ngân hàng, chủ thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ và các thiết bị đầu cuối (ATM, POS...). Các loại rủi ro thường gặp trong hoạt động thanh toán thẻ bao gồm:

Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) giả mạo (Fraudulen Merchant)

ĐVCNT thông đồng với chủ thẻ: đánh cắp dữ liệu thẻ sử dụng vào mục đích bất hợp pháp hoặc thông đồng với chủ thẻ chấp nhận thanh toán thẻ giả;

Thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ qua các phương tiện viễn thông qua thư, điện thoại, Internet: Thay đổi số tiền trên hóa đơn, đánh cắp tiền trong tài khoản

Nhân viên ĐVCNT in nhiều hoá đơn thanh toán của một thẻ (Multiple imprint)

Các ĐVCNT có tỷ lệ rủi ro cao (High Risk Merchant): Hàng hóa, dịch vụ có giá trị lớn, có tính chất dễ chuyển đổi sang tiền mặt;

ĐVCNT gian lận: Thực hiện giao dịch không đúng loại hình giao dịch đã đăng ký, sửa đổi số tiền giao dịch, không xin chuẩn chi theo thoả thuận qui định;

Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng (fraudulent use of account): Sử dụng trong môi trường thanh toán không phải xuất trình thẻ (thanh toán qua thư/điện thoại hoặc thương mại điện tử);

Chủ thẻ để lộ số PIN

Thẻ bị mất/mất trộm (lost/stolen card)

Thẻ giả (counterfeit): thẻ thật đã bị thay đổi thông tin, thẻ chỉ giả mạo thông tin trên dải băng từ hoặc thẻ bị sao chép làm giả hoàn toàn.

Dữ liệu băng từ (skimming) hoặc dữ liệu trên đường truyền (tapping) bị đánh cắp.

3. Rủi ro trong khu vực Châu Á Thái Bình Dương

Theo số liệu thống kê gần đây của Tổ chức Visa - khu vực, rủi ro đối với hoạt động thanh toán thẻ trong khu vực như sau:

Gần 50% là rủi ro thẻ giả (counterfeit). Đây là loại rủi ro phổ biến nhất với thẻ Tín dụng và là loại rủi ro chiếm tỷ trọng thứ hai với thẻ ghi nợ trong khu vực. Nó cũng là loại rủi ro chiếm tỷ trọng lớn trong các rủi ro của hoạt động thanh toán thẻ. Loại rủi ro này đang gia tăng nhanh chóng, mối lo ngại ở các nước trong khu vực thông qua hình thức ăn cắp thông tin trên đường truyền.

27% là sự lợi dụng tài khoản thẻ trong môi trường thanh toán không sử dụng thẻ. Đây là sự cảnh báo cho các loại giao dịch gián tiếp không dùng thẻ;

Hiện tượng gian lận thẻ đang chuyển hướng sang các nước: Đài Loan, Thái Lan. Các nước như Australia, Hồng Kông đã đầu tư cho việc phòng ngừa gian lận đã làm giảm tỷ lệ rủi ro trong lĩnh vực này.

Ở Việt Nam, thẻ giả mạo là loại hình rủi ro phổ biến nhất, chiếm 75% tổng các loại rủi ro trong Phát hành thẻ; Vì vậy, cần đặc biệt chú trọng công tác phòng ngừa rủi ro với loại hình đang phát triển hiện nay là giả mạo thẻ bằng cách ăn cắp thông tin trên đường truyền.

Chương 8: Một số vị trí làm việc trong lĩnh vực thẻ

A. Mảng kinh doanh thẻ

1. Chuyên viên nghiên cứu phát triển sản phẩm thẻ

1.1 Mô tả công việc

- ✓ Nghiên cứu và xây dựng chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ phục vụ hoạt động kinh doanh thẻ: Nghiên cứu, đánh giá, phân đoạn thị trường, lựa chọn nhóm khách hàng mục tiêu và xây dựng, đổi mới (bao gồm việc đề xuất) các sản phẩm dịch vụ thẻ, dịch vụ trực tuyến, các dịch vụ giá trị gia tăng trên thẻ và các tiện ích, lợi ích của sản phẩm gia tăng giá trị phù hợp với các nhóm khách hàng mục tiêu;
- ✓ Nghiên cứu thị trường và các sản phẩm thẻ của đối thủ cạnh tranh cũng như xu hướng phát triển sản phẩm thẻ trên thế giới. Nghiên cứu và phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ, kênh chấp nhận thanh toán thẻ. Nghiên cứu, tìm hiểu và ứng dụng các công nghệ thẻ mới.
- ✓ Lập kế hoạch phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các chương trình quảng bá khuyến khích tiêu dùng sản phẩm dịch vụ thẻ.
- ✓ Đầu mối soạn thảo tài liệu và phối hợp tổ chức đào tạo các Chi nhánh trên toàn hệ thống về sản phẩm và dịch vụ thẻ;
- ✓ Rà soát, đánh giá hiệu quả triển khai đối với từng sản phẩm, dịch vụ thẻ và giá trị gia tăng trên thẻ thường kỳ hoặc đột xuất theo tình thực tế triển khai sản phẩm;
- ✓ Quản lý danh mục sản phẩm, đánh giá hiệu quả sản phẩm và quản lý vòng đời sản phẩm dịch vụ thẻ.
- ✓ Tham gia điều phối các dự án thẻ theo yêu cầu.

1.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp Đại học chuyên ngành Kinh tế.
- ✓ Có khả năng lập kế hoạch kinh doanh, và xây dựng đội ngũ/mạng lưới bán hàng;
- ✓ Giao tiếp tốt, nhanh nhẹn, có khả năng đàm phán, thuyết phục.
- ✓ Có kỹ năng quản lý và giám sát kinh doanh theo doanh số/chỉ tiêu.
- ✓ Có khả năng thuyết trình, đào tạo.

- ✓ Khả năng làm việc độc lập với cường độ công việc cao; khả năng phối hợp làm việc nhóm tốt

2. Chuyên viên phát triển mạng lưới ĐVCNT

2.1 Mô tả công việc

- ✓ Tìm kiếm, khai thác và ký hợp đồng thuê địa điểm lắp đặt POS trên khắp lãnh thổ Việt Nam theo kế hoạch phát triển mạng lưới thanh toán thẻ của năm;
- ✓ Tập hợp các thông tin cần thiết của Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) để hoàn thành các bước công việc trong quá trình phát triển thanh toán;
- ✓ Nghiên cứu, đề xuất các chính sách, chương trình cho các ĐVCNT và triển khai đào tạo các ĐVCNT về các chương trình sản phẩm, chương trình khuyến mãi và các chính sách áp dụng;
- ✓ Theo dõi, quản lý và triển khai các chương trình khuyến mại, giảm giá tại các ĐVCNT bao gồm: lập báo cáo theo dõi doanh số, doanh thu đại lý và chăm sóc đại lý;

2.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp Đại học chuyên ngành Kinh tế.
- ✓ Có khả năng lập kế hoạch kinh doanh, và phát triển mạng lưới thẻ
- ✓ Giao tiếp tốt, nhanh nhẹn, có khả năng đàm phán, thuyết phục
- ✓ Có kỹ năng quản lý và giám sát kinh doanh theo doanh số/chỉ tiêu
- ✓ Có khả năng thuyết trình, đào tạo.
- ✓ Khả năng làm việc độc lập với cường độ công việc cao; khả năng phối hợp làm việc nhóm tốt..

3. Chuyên viên phát triển kinh doanh thẻ

3.1 Mô tả công việc

- ✓ Phân tích đánh giá thị trường thẻ;
- ✓ Xây dựng và lập kế hoạch kinh doanh thẻ tháng, quý, năm.

- ✓ Xây dựng và tổ chức các chương trình khuyến mại, chăm sóc khách hàng, quản lý truyền thông đối với sản phẩm dịch vụ thẻ.
- ✓ Xây dựng và tổ chức các chương trình truyền thông quảng bá sản phẩm dịch vụ thẻ;
- ✓ Quản lý bán hàng theo từng sản phẩm dịch vụ thẻ;
- ✓ Xây dựng và quản lý các kênh phân phối sản phẩm dịch vụ thẻ

3.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp ĐH chính quy chuyên ngành Kinh tế
- ✓ Kỹ năng phân tích, đánh giá, tổng hợp.
- ✓ Ưu tiên ứng viên có thể sử dụng các phần mềm thiết kế (photoshop, corel draw...).
- ✓ Ưu tiên ứng viên có kinh nghiệm trong lĩnh vực marketing, đặc biệt Marketing ngân hàng,

4. Chuyên viên phát triển thẻ tại Chi nhánh

4.1 Mô tả công việc

- ✓ Hỗ trợ chuyên viên Quan hệ khách hàng tại chi nhánh thực hiện chỉ tiêu Thẻ, POS và phát hành thẻ
- ✓ Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của khách hàng liên quan đến các loại thẻ, POS
- ✓ Quản lý và chăm sóc các đơn vị chấp nhận thẻ: hướng dẫn và giải quyết các sự cố cho các đơn vị chấp nhận thẻ 24/7; hướng dẫn khách hàng sử dụng POS, thu hóa đơn thanh toán thẻ, cung cấp chứng từ tra soát và lưu trữ hóa đơn POS
- ✓ Theo dõi chấm đối chiếu và xử lý các tài khoản liên quan đến Thẻ tại chi nhánh
- ✓ Quản lý và thực hiện các công tác trong việc phát triển mạng lưới ATM, bảo quản, vệ sinh máy, sửa chữa khắc phục sự cố

4.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp đại học chính quy
- ✓ Hiểu biết về các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng
- ✓ Am hiểu về sản phẩm dịch vụ Thẻ, POS, trả lương qua tài khoản và các biểu phí liên quan
- ✓ Thành thạo tin học văn phòng
- ✓ Tiếng anh C.
- ✓ Ưu tiên nam

5. Chuyên viên Marketing thẻ

5.1 Mô tả công việc

- ✓ Phân tích xu hướng của thị trường thẻ hiện nay và đưa ra phương hướng phát triển cho sản phẩm dịch vụ thẻ của NH
- ✓ Phân tích điểm mạnh điểm yếu của sản phẩm thẻ, dịch vụ thẻ của NH
- ✓ Đưa ra chính sách phí với từng loại sản phẩm dịch vụ thẻ;
- ✓ Đưa ra Chính sách Marketing, khuyến mãi, chăm sóc chủ thẻ, ĐVCNT.
- ✓ Đầu mối với Phòng/Ban truyền thông để thực hiện các chiến dịch truyền thông về thẻ.

5.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp ĐH chuyên ngành Marketing, quan hệ công chúng, chuyên ngành có liên quan.
- ✓ Sử dụng tiếng Anh thành thạo trong giao tiếp.
- ✓ Nhanh nhẹn, trung thực, cẩn thận, chăm chỉ
- ✓ Tư duy logic, có khả năng phán đoán xử lý tình huống.
- ✓ Có giọng nói chuẩn, không nói ngọng, không nói lắp, không nói giọng địa phương.

6. Chuyên viên chăm sóc, hỗ trợ khách hàng

6.1 Mô tả công việc

- ✓ Hỗ trợ khách hàng, đơn vị chấp nhận thẻ qua điện thoại, e-mail, internet...
- ✓ Xử lý cấp phép/xin cấp phép giao dịch thanh toán thẻ.
- ✓ Thực hiện chăm sóc, điều tra khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ qua điện thoại, email, internet....
- ✓ Tham gia xây dựng văn bản chế độ và đào tạo.

4.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp ĐH chính quy khối các trường Ngoại ngữ, Kinh tế trong và ngoài nước.
- ✓ Kỹ năng giao tiếp, thuyết phục khách hàng, trả lời điện thoại.
- ✓ Sử dụng tiếng Anh thành thạo trong giao tiếp.
- ✓ Nhanh nhẹn, trung thực, cẩn thận, chăm chỉ
- ✓ Tư duy logic, có khả năng phán đoán xử lý tình huống.
- ✓ Có giọng nói chuẩn, không nói ngọng, không nói lắp, không nói giọng địa phương.

B. Mảng nghiệp vụ phát hành, thanh toán, tra soát.

7. Chuyên viên phát hành thẻ

7.1 Mô tả công việc

- ✓ Thực hiện các công tác liên quan đến phát hành thẻ cho toàn hệ thống
- ✓ Giải quyết toàn bộ yêu cầu trợ giúp khách hàng liên quan đến việc sử dụng thẻ cho toàn hệ thống
- ✓ Giám sát, hỗ trợ CN thực hiện phát hành thẻ và trợ giúp khách hàng đúng quy trình nghiệp vụ
- ✓ Tham gia xây dựng quy trình, tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ liên quan đến phát hành thẻ.

7.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp Đại học chính quy khối kinh tế

- ✓ Hiểu biết về dịch vụ thẻ Ngân hàng
- ✓ Hiểu biết về Nghiệp vụ Phát hành thẻ
- ✓ Hiểu biết về kế toán Ngân hàng
- ✓ Hiểu biết về các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng
- ✓ Kiến thức về sản phẩm dịch vụ Ngân hàng đặc biệt là về sản phẩm dịch vụ thẻ
- ✓ Tuân thủ pháp luật
- ✓ Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
- ✓ Cẩn thận, chu đáo và sáng tạo trong công việc.
- ✓ Có khả năng chịu áp lực lớn trong công việc
- ✓ Tiếng Anh C, thành thạo tin học văn phòng

8. Chuyên viên thanh toán thẻ

8.1 Mô tả công việc

- ✓ Thực hiện đối soát và xử lý dữ liệu giao dịch thẻ tín dụng Outgoing và Incoming với tổ chức thẻ quốc tế.
- ✓ Đối chiếu cân đối các tài khoản ATM để cân quỹ tại các máy ATM.
- ✓ Tra soát đối chiếu các giao dịch của chủ thẻ tại máy ATM, kiểm soát thanh toán thẻ giữa NH mình và các Ngân hàng khác.
- ✓ Hạch toán thanh toán cho các đơn vị chấp nhận thẻ.
- ✓ Thực hiện tra soát, đối chiếu tình hình thanh toán tại Đơn vị chấp nhận thẻ
- ✓ Cung cấp thông tin cần thiết cho việc tra soát, khiếu nại, Chargeback theo yêu cầu của các tổ chức thẻ Quốc tế, các ngân hàng khác và chủ thẻ.
- ✓ Theo dõi, kiểm tra, hỗ trợ, hướng dẫn chi nhánh nghiệp vụ thanh toán thẻ.

8.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp Đại học chính quy chuyên ngành kế toán
- ✓ Hiểu biết về nghiệp vụ thẻ và các sản phẩm thẻ.
- ✓ Am hiểu các quy định pháp luật về hoạt động thẻ.
- ✓ Am hiểu về nghiệp vụ thanh toán thẻ quốc tế.

- ✓ Kiến thức về sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng nói chung và sản phẩm dịch vụ thẻ nói riêng

C. Mảng nghiệp vụ quản lý rủi ro và xử lý tranh chấp

9. Chuyên viên quản lý rủi ro thẻ

9.1 Mô tả công việc

- ✓ Nghiên cứu và xây dựng các quy trình, quy định, hướng dẫn QLRR hoạt động thẻ trên toàn hệ thống đảm bảo tuân thủ quy định của NHNN, các TCTQT, hạn chế rủi ro thẻ.
- ✓ Nghiên cứu, lập kế hoạch và triển khai các chương trình, giải pháp QLRR hoạt động thẻ
- ✓ Theo dõi và giám sát tuân thủ QLRR hoạt động thẻ toàn hệ thống
- ✓ Theo dõi các tài khoản và các giao dịch thẻ của khách hàng có độ rủi ro cao và tiến hành xử lý để hạn chế các rủi ro này
- ✓ Theo dõi, tiếp nhận, phát hiện và xử lý kịp thời các cảnh báo về rủi ro
- ✓ Tiến hành đào tạo và xây dựng hướng dẫn QLRR hoạt động thẻ cho hệ thống và khách hàng
- ✓ Làm việc và phối hợp với các ngân hàng, tổ chức thẻ và các cơ quan có thẩm quyền điều tra, giải quyết các vấn đề liên quan đến rủi ro thẻ

9.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp Đại học chính quy khối kinh tế
- ✓ Hiểu biết về dịch vụ thẻ Ngân hàng
- ✓ Hiểu biết về Nghiệp vụ quản lý rủi ro thẻ
- ✓ Hiểu biết về các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng
- ✓ Kiến thức về sản phẩm dịch vụ Ngân hàng đặc biệt là về sản phẩm dịch vụ thẻ
- ✓ Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
- ✓ Cẩn thận, chu đáo và sáng tạo trong công việc.
- ✓ Có khả năng chịu áp lực lớn trong công việc

- ✓ Tiếng Anh C, thành thạo tin học văn phòng

10. Chuyên viên xử lý tranh chấp

10.1 Mô tả công việc

- ✓ Thực hiện xử lý tranh chấp đối với các giao dịch thẻ phát hành và thanh toán trên hệ thống.
- ✓ Tiếp nhận, xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ từ CN. Thực hiện Yêu cầu xuất trình chứng từ, Đòi bồi hoàn.
- ✓ Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu xuất trình chứng từ từ NHPH. Kiểm tra chứng từ của ĐVCNT đảm bảo hợp lệ, Xuất trình chứng từ cho NHTT.
- ✓ Yêu cầu hòa giải và đệ trình lên trọng tài, thực hiện theo phán quyết của trọng tài TCTQT.
- ✓ Lập hồ sơ theo dõi chi tiết tình hình giải quyết tra soát theo từng giao dịch.
- ✓ Xây dựng quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ xử lý tranh chấp đảm bảo tuân thủ quy định của TCTQT
- ✓ Đào tạo và hướng dẫn nghiệp vụ tra soát thẻ cho toàn hệ thống
- ✓ Quản lý hồ sơ đối với giao dịch tra soát

10.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp Đại học chính quy khối kinh tế
- ✓ Hiểu biết về dịch vụ thẻ Ngân hàng, hiểu biết về kế toán.
- ✓ Hiểu biết về các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng
- ✓ Kiến thức về sản phẩm dịch vụ Ngân hàng đặc biệt là về sản phẩm dịch vụ thẻ
- ✓ Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
- ✓ Cẩn thận, chu đáo và sáng tạo trong công việc.
- ✓ Có khả năng chịu áp lực lớn trong công việc
- ✓ Tiếng Anh C, thành thạo tin học văn phòng

D. Mảng nghiệp vụ vận hành hệ thống

11. Chuyên viên quản lý vận hành CMS

11.1 Mô tả công việc

- ✓ Quản lý vận hành và khai thác hệ thống CMS đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ thẻ và đảm bảo hệ thống CMS hoạt động ổn định, an toàn, chính xác.
- ✓ Phối hợp TT CNTT thực hiện chứng thực, cập nhật hệ thống quản lý thẻ, thiết bị chấp nhận thẻ tuân thủ quy định của các TCTQT.
- ✓ Tham gia xây dựng và quản lý hệ thống thẻ.
- ✓ Các vấn đề liên quan đến hệ thống về kỹ thuật, đường truyền, máy chủ server ATM, switch ATM, gateway ATM, bảo mật, lưu trữ(backup dữ liệu).
- ✓ Triển khai các ứng dụng, các dịch vụ trên hệ thống thẻ.
- ✓ Triển khai cho các chi nhánh: cài đặt, hỗ trợ kỹ thuật,... liên quan đến thẻ.
- ✓ Nghiên cứu, phát triển ứng dụng theo yêu cầu phát triển kinh doanh.
- ✓ Nghiên cứu ứng dụng về mặt kỹ thuật CNTT vào thẻ.
- ✓ Hỗ trợ về mặt kỹ thuật trong việc xử lý nghiệp vụ hàng ngày
- ✓ Cập nhật hệ thống các yêu cầu của nghiệp vụ thẻ (cập nhật BIN mới, các mức phí,...)
- ✓ Đầu mối xây dựng chương trình quản lý hoạt động thẻ

11.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp đại học chính quy Chuyên ngành kỹ thuật
- ✓ Am hiểu về kỹ thuật
- ✓ Hiểu biết về các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ thẻ
- ✓ Kỹ năng giải quyết vấn đề phức tạp
- ✓ Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
- ✓ Kỹ năng làm việc nhóm
- ✓ Kỹ năng sử dụng máy tính
- ✓ Cẩn thận, chu đáo và sáng tạo trong công việc.
- ✓ Có khả năng chịu áp lực lớn trong công việc.
- ✓ Bằng C tiếng Anh, thành thạo tin học văn phòng

12. Chuyên viên dịch vụ ATM tại Chi nhánh

12.1 Mô tả công việc

- ✓ Quản lý, tiếp quỹ và vận hành hệ thống máy ATM
- ✓ Hỗ trợ các đơn vị/chi nhánh trong việc triển khai hệ thống máy ATM tại các địa bàn được phân công quản lý.
- ✓ Thực hiện liên hệ liên kết quảng cáo với các đối tác bên ngoài: chào bán quảng cáo trên màn hình ATM và hoá đơn ATM.
- ✓ Phối hợp với các đơn vị khác trong việc triển khai đầu tư hệ thống ATM.

12.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp đại học chính quy chuyên ngành về kỹ thuật.
- ✓ Ưu tiên có kiến thức về kỹ thuật thẻ, Hiểu biết về các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng
- ✓ Tiếng anh nghe, nói, đọc viết tốt
- ✓ Khả năng chịu áp lực công việc cao.
- ✓ Ưu tiên nam

13. Chuyên viên in thẻ và vận hành phần mềm quản lý thẻ

13.1 Mô tả công việc

- ✓ Thực hiện in thẻ cho toàn hệ thống theo đúng quy trình phát hành thẻ ghi nợ nội địa và in thẻ chip cho thẻ quốc tế theo chuẩn EMV.
- ✓ Quản lý máy in thẻ và thực hiện bảo trì, bảo dưỡng máy in
- ✓ Quản lý, khai thác và liên tục cập nhật các phiên bản mới vào chương trình phần mềm quản lý thẻ (CMS), nhập các thông tin của các đơn vị chấp nhận thẻ vào hệ thống CMS để đăng ký làm đại lý với Tổ chức thẻ quốc tế.
- ✓ Thực hiện cài đặt các thông số kỹ thuật của phần mềm POS lên hệ thống quản lý POS trên CMS.
- ✓ Thực hiện cài đặt các thông số ATM lên hệ thống phần mềm quản lý ATM của CMS, theo dõi các giao dịch POS được cập nhật về hệ thống CMS và phát hiện các lỗi hệ thống chuyển cho bộ phận nghiệp vụ xử lý.

13.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp đại học chính quy chuyên ngành CNTT/Tin học.
- ✓ Ưu tiên có kiến thức về kỹ thuật thẻ, Hiểu biết về các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng
- ✓ Tiếng anh nghe, nói, đọc viết tốt
- ✓ Khả năng chịu áp lực công việc cao.
- ✓ Ưu tiên nam

E. Mảng công việc liên quan đến thẻ tín dụng quốc tế

14. Chuyên viên thẩm định hồ sơ thẻ tín dụng

14.1 Mô tả công việc

- ✓ Xem xét, kiểm tra hồ sơ đăng ký PHT tín dụng từ CV Thẩm định CN, yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ (nếu cần)
- ✓ Nghiên cứu hồ sơ KH, phỏng vấn KH và các đối tượng liên quan để thu thập các thông tin cần thiết; Trong các trường hợp đặc biệt, đi thực tế để thẩm định về tính chính xác của các thông tin do KH cung cấp
- ✓ Tiến hành thẩm định, đánh giá KH theo các tiêu chí do NH quy định
- ✓ Xếp hạng KH theo tiêu chí chấm điểm tín dụng của NH
- ✓ Đề xuất phương án cấp tín dụng đối với KH phát hành thẻ tín dụng dựa trên kết quả chấm điểm xếp hạng KH và các quy định khác của NH
- ✓ Trình hồ sơ lên cấp có thẩm quyền xem xét, phê duyệt HMTD

14.2 Yêu cầu

- ✓ Tốt nghiệp Đại học chính quy khối kinh tế
- ✓ Hiểu biết về dịch vụ thẻ Ngân hàng, hiểu biết về quy trình tín dụng
- ✓ Hiểu biết về các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng
- ✓ Cẩn thận, chu đáo và sáng tạo trong công việc.
- ✓ Có khả năng chịu áp lực lớn trong công việc

15. Chuyên viên thẻ tín dụng tiêu dùng

- ✓ Thực hiện tiếp thị dịch vụ thẻ và các sản phẩm bán lẻ đến các tổ chức, công ty là khách hàng hiện tại hoặc tiềm năng của ngân hàng
- ✓ Định kỳ trực tiếp đi tiếp thị các khách vãng lai tại các điểm có lưu lượng người qua lại lớn
- ✓ Tiếp thị và mở rộng đại lý phát hành thẻ của NH
- ✓ Bán chéo các sản phẩm bán lẻ.
- ✓ Theo dõi và quản lý các đơn vị chấp nhận thẻ của NH.

16. Chuyên viên quản lý thu hồi nợ

- ✓ Theo dõi quản lý các khoản vay tín dụng khách hàng cá nhân
- ✓ Nhắc nợ khách hàng, đảm bảo thu hồi nợ vay
- ✓ Thông báo các chi nhánh, Trung tâm về các khoản nợ phải thu hồi
- ✓ Phối hợp với các đơn vị có liên quan về việc thu hồi nợ

Chương 9: Một số kiến thức nâng cao về thẻ

1. Chuẩn bảo mật PCI DSS

PCI DSS được đưa ra bởi PCI Security Standards Council (bao gồm các thành viên là các tổ chức thẻ quốc tế: Visa Inc, MasterCard Worldwide, American Express, Discover Financial Services, JCB International). Mục đích của PCI DSS bảo đảm an toàn cho dữ liệu thẻ khi được xử lý và lưu trữ tại các ngân hàng hoặc doanh nghiệp thanh toán. PCI DSS giúp đưa ra những chuẩn mực về bảo mật thông tin thẻ và được áp dụng trên toàn cầu.

PCI DSS là một hệ thống các yêu cầu để đáp ứng các chuẩn mực về an ninh, chính sách, quy trình, cấu trúc mạng, hệ thống phần mềm và một số yếu tố khác. Tập hợp các chuẩn mực này định hướng cho các ngân hàng hoặc doanh nghiệp về thanh toán đảm bảo an ninh cho dữ liệu của thẻ thanh toán.

Bản chất của PCI DSS là một tập hợp những nguyên tắc và yêu cầu liên quan tới những vấn đề sau:

Xây dựng và duy trì hệ thống mạng bảo mật

Yêu cầu 1: Xây dựng và duy trì hệ thống tường lửa để bảo vệ dữ liệu thẻ.

Yêu cầu 2: Không sử dụng các tham số hoặc mật khẩu có sẵn từ các nhà cung cấp hệ thống.

Bảo vệ dữ liệu thẻ thanh toán

Yêu cầu 3: Bảo vệ dữ liệu thẻ thanh toán khi lưu trên hệ thống

Yêu cầu 4: Mã hóa thông tin thẻ trên đường truyền khi giao dịch.

Xây dựng và duy trì an ninh mạng

Yêu cầu 5: Sử dụng và cập nhật thường xuyên phần mềm diệt Virus

Yêu cầu 6: Xây dựng và duy trì hệ thống và ứng dụng đảm bảo an ninh mạng.

Xây dựng hệ thống kiểm soát xâm nhập

Yêu cầu 7: Hạn chế tiếp cận với dữ liệu thẻ thanh toán

Yêu cầu 8: Cấp và theo dõi các tài khoản truy nhập hệ thống của nhân viên

Yêu cầu 9: Giới hạn các phương pháp tiếp cận vật lý với dữ liệu thẻ

Theo dõi và đánh giá hệ thống thường xuyên

Yêu cầu 10: Kiểm tra và lưu tất cả các truy nhập vào hệ thống và dữ liệu thẻ

Yêu cầu 11: Thường xuyên đánh giá và thử nghiệm lại quy trình an ninh hệ thống

Chính sách bảo vệ thông tin

Yêu cầu 12: Xây dựng chính sách bảo vệ thông tin

2. Chương trình 3D Secure

3D Secure là công nghệ dựa trên XML với mục đích tăng thêm một lớp bảo mật cho các giao dịch trực tuyến. 3D Secure được nghiên cứu và phát triển bởi tổ chức thẻ quốc tế Visa và được giới thiệu vào năm 2004. Chương trình 3D Secure tại Visa được đặt tên là Verified by Visa, MasterCard là MasterCard SecureCode và JCB là J-Secure.

Trước khi có 3D Secure

Khách hàng/ chủ thẻ mua hàng hóa, dịch vụ của một nhà cung cấp thông qua Internet và yêu cầu chuyển hàng đến một địa điểm bất kỳ. Sau khi mua, khách hàng/ chủ thẻ có thể đến ngân hàng phát hành và khiếu nại với lý do không thực hiện giao dịch. Lúc này, nhà cung cấp sẽ nhận được từ phía ngân hàng thanh toán yêu cầu tra soát giao dịch giả mạo. Đa số các trường hợp, nhà cung cấp phải trả lại tiền cho khách hàng/ chủ thẻ dù hàng hóa đã được chuyển đi. Trường hợp còn lại, các ngân hàng sẽ bắt buộc khách hàng phải trả tiền khi nhà cung cấp có đủ các chứng từ giao hàng hợp lý.

Sau khi có 3D Secure

Theo thống kê của các tổ chức thẻ quốc tế, tới hơn 95% các khiếu nại đều có lý do chủ thẻ không thực hiện giao dịch. Các khiếu nại sẽ được chia ra để xử lý và 3D Secure thực hiện điều chỉnh các khiếu nại với mã không thực hiện giao dịch. Khi nhà cung cấp dịch vụ và chủ thẻ đăng ký tham gia vào 3D Secure, toàn bộ rủi ro về thẻ giả hoặc thẻ sử dụng không hợp pháp đều do ngân hàng phát hành hoặc chủ thẻ gánh chịu (tham khảo Rules for Visa merchant và

MasterCard merchant Rules Manual). Trong trường hợp chỉ có một bên tham gia 3D Secure thì bên tham gia sẽ có lợi thế khi giải quyết các tranh chấp liên quan.

Bảng sau đây mô tả về quyền lợi của các bên cũng như trách nhiệm chịu rủi ro trong một số trường hợp giải quyết tra soát khiếu nại trong chương trình 3D Secure.

Doanh nghiệp	Ngân hàng phát hành	Chủ thẻ	Trách nhiệm chịu rủi ro
Không	Có	Có	Doanh nghiệp
Có	Có	Có	Chủ thẻ phải chịu
Có	Có	Không	Chủ thẻ phải chịu
Có	Không	Không	Rủi ro nghiêng về ngân hàng phát hành
Không	Không	Không	Rủi ro nghiêng về doanh nghiệp

3. Nguyên tắc bảo vệ thẻ thanh toán

Khi thanh toán qua mạng Internet hay một số hình thức thanh toán không xuất trình thẻ khác, chỉ cần có được các thông tin thẻ và thông tin cá nhân của chủ thẻ thì bất kỳ ai cũng có thể thực hiện thanh toán cho hàng hóa, dịch vụ. Đây là nguyên nhân làm phát sinh các loại tội phạm lừa đảo tín dụng.

Bạn có thể tự bảo vệ mình khỏi lừa đảo tín dụng bằng cách thực hiện những nguyên tắc sau:

- ✓ Đừng bao giờ tiết lộ số PIN của bạn cho bất kỳ ai, kể cả bạn bè, gia đình, nhân viên của các tổ chức tài chính hoặc các cơ quan thi hành luật.
- ✓ Để thẻ ghi nợ của bạn tại một nơi an toàn và đừng bao giờ cho ai mượn. Nếu bạn nghi ngờ có người biết số PIN của bạn, thay đổi nó ngay lập tức hoặc liên hệ với tổ chức tín dụng của bạn để hủy bỏ thẻ.
- ✓ Ghi nhớ số PIN của bạn, cố gắng tránh viết nó ra và trong trường hợp phải làm điều đó thì phải đảm bảo rằng nó được cất giữ cẩn thận, ví dụ như sắp xếp số Pin xen kẽ những số khác hoặc thay thế bằng những số hoặc dấu hiệu khác, giữ nó

trong một bản ghi của những thông tin khác và giữ nó độc lập với thẻ tín dụng của bạn.

- ✓ Khi chọn số PIN, tránh những thông tin rõ ràng, bạn có thể bị mất tiền nếu dùng số PIN là số điện thoại, ngày sinh...
- ✓ Nếu thẻ của bạn bị mất hoặc bị kẹt trong máy ATM, hoặc bạn phát hiện ra những khoản thanh toán bất hợp pháp, hãy thông báo cho tổ chức tín dụng của bạn ngay lập tức.
- ✓ Nếu như bạn mua một hàng hóa mà không có trong bản kê hàng tháng của bạn, hãy đổi số PIN ngay lập tức và thông báo cho tổ chức tín dụng vì thông tin trên thẻ đã bị đánh cắp và bạn có thể là mục tiêu của bọn trộm.

Khi mua hàng hóa, dịch vụ hoặc khi sử dụng máy ATM:

- ✓ Đừng bao giờ rời mắt khỏi thẻ của bạn, tự mình thao tác (trên máy cà thẻ); nếu không thẻ thì hãy theo dõi để đảm bảo rằng nó không bị thanh toán hai lần.
- ✓ Đề phòng trường hợp với "dòm qua vai" - nhiều người có thể đọc được số PIN khi bạn nhập vào.
- ✓ Dùng tay và người bạn để che bàn phím nhập khi nhập số PIN để phòng những người khác có thể đọc được.
- ✓ Chỉ thực hiện những hoạt động chuyển khoản bằng thẻ ghi nợ ở nơi và khi bạn cảm thấy an toàn.
- ✓ Nếu một người nào đó làm bạn mất tập trung tại một máy ngân hàng (ATM chẳng hạn), hoàn tất việc bạn đang làm và lấy thẻ của bạn trước khi nói chuyện với họ.
- ✓ Sau khi hoàn tất việc chuyển khoản, nhớ lấy lại thẻ và hóa đơn của bạn.

4. Mười sáu mẹo hạn chế gian lận thẻ tín dụng

1. Luôn giữ thẻ bên mình khi rời khỏi nhà.
2. Kiểm tra kỹ bản sao kê của ngân hàng để đảm bảo không có giao dịch nghi vấn.
3. Đăng nhập bằng công nghệ “Verified by Visa” hoặc “MasterCard SecureCode”, giúp ngăn chặn hầu hết hành vi truy nhập tài khoản trực tuyến trái phép.
4. Không để nhân viên của cửa hàng hoặc nhà hàng che tầm nhìn của bạn đối với chiếc thẻ khi thanh toán.

5. Hủy toàn bộ tài liệu, bản sao kê hoặc hóa đơn có chứa thông tin tài chính cá nhân bởi một tay gian lận quỹ quyết có thể gây ra rất nhiều thiệt hại với chỉ một chiếc hóa đơn thẻ tín dụng.
6. Không nhờ người khác rút tiền hộ. Không bao giờ được viết ra mã PIN, mật khẩu hoặc usernam.
7. Khi nhập mã PIN tại ATM nên lấy tay che bàn phím để chặn những ánh mắt soi mói hoặc camera bí mật.
8. Ký tên vào thẻ ngay khi nhận được.
9. Khi bỏ chiếc thẻ đã hết thời hạn sử dụng đi, hãy cắt nó ra. Phải chắc chắn rằng bạn đã cắt ngang dải từ hoặc con chip.
10. Chú ý tới thời hạn sử dụng của chiếc thẻ. Nếu chiếc thẻ thay thế không đến đúng thời điểm chiếc thẻ cũ hết hạn, hãy gọi ngay tới ngân hàng hoặc nhà phát hành thẻ để kiểm tra thời gian gửi chiếc thẻ mới đi.
11. Thật cẩn thận khi khai báo thông tin cá nhân trên một trang web, e-mail, IM, chatroom, message board, đặc biệt là khi bạn cảm thấy không yên tâm. Bạn có quyền thắc mắc những thông tin này được sử dụng như thế nào.
12. Đọc quy chế bảo mật (privacy statement).
13. Đóng tài khoản thẻ tín dụng bị tấn công ngay lập tức.
14. Kiểm soát các bản sao kê thẻ tín dụng.
15. Trao đổi với thiết chế tài chính của bạn về mọi hoạt động bất thường ở tài khoản của bạn.
16. Theo dõi chặt chẽ các dấu hiệu của mảnh lời ăn cắp định danh: hóa đơn đến muộn hoặc bị mất; được nhận những chiếc thẻ tín dụng mà bạn không đăng ký; bị từ chối tín dụng hoặc được đề nghị những khoản ít ưu đãi hơn mà không có lý do rõ ràng; nhận được thông báo về những khoản mua hàng mà bạn không thực hiện.

Nguồn: Card Protection Plan Limited và Cybersafe Malaysia