Công ty CP Thanh toán Quốc gia Việt Nam
National Payment Corporation of Vietnam

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
HỆ THỐNG ĐỐI SOÁT – TRA SOÁT

THÁNG 07/2020

MỤC LỤC

I. GIỚI THIỆU 4

1. Mục đích ý nghĩa của tài liệu 4

2. Phạm vi 4

2.1. Đối tượng sử dụng: 4

2.2. Dịch vụ áp dụng: 4

3. Qui ước chung 4

II. HƯỚNG DẪN CHUNG 5

1. Đăng ký người sử dụng 5

2. Thời gian lưu trữ dữ liệu 5

3. Đăng nhập hệ thống 5

3.1. Quy định về trình duyệt 5

3.2. Quy định về ứng dụng đường truyền và hệ thống 5

3.3. Thông tin đăng nhập 6

4. Danh sách mã Bank ID và mã BIN - dải thẻ của các tổ chức thành viên, tổ chức chuyển mạch nước ngoài 6

5. Danh sách các loại giao dịch và ký hiệu 9

6. Danh sách các mã đối soát 10

7. Danh sách các mã tra soát/hỗ trợ tra soát/hỗ trợ thu hồi tiền 11

III. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT 17

1. TRANG CHỦ 17

1.1. Đổi mật khẩu: 17

1.2. Thông tin liên hệ 18

1.3. Tài liệu chia sẻ 18

1.4. Thông tin tỷ giá 18

1.5. Thống kê giao dịch thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo 18

1.6. Thoát 19

2. TỔ CHỨC YÊU CẦU 19

2.1. Nhập YC: 20
2.2. Kiểm soát YC 23
2.3. Sửa YC (Sửa yêu cầu tra soát) 24
2.4. Hủy YC (hủy yêu cầu tra soát) 25
2.5. Nhận TL (Nhận trả lời tra soát) 25
2.6. Báo nợ quá hạn 26
2.7. Thống kê: 29
2.8. Lập báo cáo 30
2.9. Xử lý sai lệch từ TCYC (TCPH/TCPL) 31
2.10. Tổ chức yêu cầu lập hỗ trợ thu hồi tiền 32
2.11. Tổ chức yêu cầu lập trả lời hỗ trợ thu hồi tiền 36
2.12. Tra cứu thông tin giao dịch 38
2.13. TCYC lập hỗ trợ ĐCND 39

3. TỔ CHỨC TRẢ LỜI 41

3.1. Nhận YC (Nhận yêu cầu tra soát và yêu cầu hỗ trợ tra soát) 42
3.2. Nhập TL (Nhập trả lời tra soát) 42
3.3. Kiểm soát TL 44
3.4. Sửa TL (Sửa trả lời tra soát) 45
3.6. Lập báo cáo 46
3.7. Xử lý sai lệch từ phía TCTL 47
3.8. Tổ chức trả lời lập yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền 50
3.9. Tổ chức trả lời thực hiện trả lời hỗ trợ thu hồi tiền 55
3.10 Xử lý giao dịch QRPAY time- out 55
3.11 TCTL trả lời hỗ trợ ĐCND 59

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
HỆ THỐNG ĐỐI SOÁT – TRA SOÁT

I. GIỚI THIỆU

1. *Mục đích ý nghĩa của tài liệu*

Tài liệu mô tả chi tiết các chức năng của Hệ thống Đối soát – Tra soát, các lưu ý trong quá trình thao tác, giúp người dùng xử lý đúng và chính xác các nghiệp vụ đối soát và tra soát theo quy định của NAPAS.

2. *Phạm vi*

2.1. Đối tượng sử dụng:

- Napas: tham gia với vai trò quản trị vận hành ứng dụng, là bên trung gian tham gia các nghiệp vụ đối soát tra soát theo quy trình đối soát tra soát đã thống nhất giữa NAPAS và các TCTV/Đối tác của NAPAS
- TCTV/Đối tác: là Ngân hàng thành viên, Trung gian thanh toán và đối tác khác, tham gia vào giao dịch gốc với vai trò là một trong các tổ chức sau TCPH, TCTT, TCTH, TCPL, TCNL; tham gia các nghiệp vụ đối soát tra soát với vai trò là TCYC, TCTL

2.2. Dịch vụ áp dụng:

- Chuyển mạch tài chính (CMTC) và bù trừ điện tử (BTĐT) cho giao dịch ATM/POS
- CMTC & BTĐT cho giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng 24/7
- CMTC & BTĐT cho giao dịch thanh toán bằng mã QR
- CMTC & BTĐT cho giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử qua hệ thống chuyển tiền
- CMTC & BTĐT cho giao dịch chuyển tiền điện tử của TGTT

3. *Qui ước chung*

Các từ sử dụng viết tắt trong tài liệu:

+ ĐS-TS: Đối soát – Tra soát

+ TCYC: Tổ chức yêu cầu (gồm TCPH, TCPL).

+ TCTL: Tổ chức trả lời (gồm TCTT, TCTH, TCNL)

+ TCPH: Tổ chức phát hành

+ TCTT: Tổ chức thanh toán

+ TCPL: Tổ chức phát lệnh.

+ TCNL: Tổ chức nhận lệnh.

+ TCTH: Tổ chức thụ hưởng

+ TCCMNN: Tổ chức chuyển mạch nước ngoài

+ YCTS: Yêu cầu tra soát.

+ TLTS: Trả lời tra soát.

+ KSV: Kiểm soát viên.

+ TSV: Tra soát viên

+ NSD: Người sử dụng

Lưu ý: Hệ thống ĐS-TS được sử dụng chung cho nhiều loại giao dịch, do đó trong một số màn hình nhập/hiển thị thông tin hoặc các báo cáo, TCPH chính là TCPL và TCTT/TCTH chính là TCNL

II. HƯỚNG DẪN CHUNG

1. Đăng ký người sử dụng

Để sử dụng Hệ thống ĐS-TS, NSD cần điền thông tin theo mẫu "Phiếu đăng ký người sử dụng" (đính kèm trong phụ lục) ký bởi người có thẩm quyền và gửi cho Napas.

Napas sẽ thực hiện việc tạo user, khai báo các thông tin NSD, ký xác nhận và gửi lại cho NSD.

2. Thời gian lưu trữ dữ liệu

Hệ thống cho phép tra cứu dữ liệu giao dịch phát sinh qua hệ thống Napas tối thiểu 6 tháng kể từ khi giao dịch phát sinh đến thời điểm thực hiện tra cứu, ngoài thời gian trên các bên sẽ phối hợp xử lý theo từng trường hợp cụ thể.

3. Đăng nhập hệ thống

3.1. Quy định về trình duyệt

Các máy trạm của NSD sử dụng hệ điều hành Windows XP, Windows 10, Windows server phiên bản 2012, 2016, 2019. Khi truy cập vào hệ thống của Napas các máy trạm nên sử dụng trình duyệt Chrome để đảm bảo tương thích với các chức năng của ứng dụng Tra soát

3.2. Quy định về ứng dụng đường truyền và hệ thống

Máy chủ Hệ thống Đối soát - Tra soát của Napas không công khai trên Internet, nên các máy trạm của NSD muốn truy cập Hệ thống cần phải thiết lập kết nối đến máy chủ của Napas thông qua đường truyền thuê kênh riêng kết nối giữa tổ chức và Napas. Đường truyền này được mã hóa VPN đảm bảo tính an toàn và bảo mật.

3.3. Thông tin đăng nhập

Địa chỉ đăng nhập của hệ thống sẽ được cung cấp tùy thuộc vào từng cổng kết nối (port) mà bộ phận Network của tổ chức định tuyến về Napas đến địa chỉ IP như đã cung cấp (Napas sẽ có thông báo đến từng tổ chức mỗi khi có thay đổi địa chỉ truy cập).

Sau khi đã chọn đúng địa chỉ, NSD sẽ đăng nhập vào hệ thống với 2 thông tin đã được Napas cấp phép gồm: "Tên đăng nhập"&"Mật khẩu" theo quyền hạn và chức năng của mình để có thể tiến hành các công việc đối soát/tra soát giao dịch.

Trong trường hợp quên mật khẩu, NSD có thể yêu cầu Napas cài đặt lại mật khẩu (gửi email tới địa chỉ: dsts_sw@napas.com.vn)

4. Danh sách mã Bank ID và mã BIN - dải thẻ của các tổ chức thành viên, tổ chức chuyển mạch nước ngoài

DANH SÁCH BIN CÁC NGÂN HÀNG THÀNH VIÊN NAPAS				
STT	**Viết tắt**	**Tên ngân hàng**	**ACQID**	**BIN**
1	SCB	NH TMCP Sài Gòn	157979	970429
2	SGB	NH TMCP Sài Gòn Công Thương	161087	970400
3	VAB	NH TMCP Việt Á	166888	970427
4	VIB	NH TMCP Quốc Tế Việt Nam	180906	180906
				970441
5	EIB	NH TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam	452999	970431
6	VCB	NH TMCP Ngoại Thương Việt Nam	686868	686868
				970436
7	NCB	NH TMCP Quôc Dân	818188	970419
8	TCB	NH TMCP Kỹ thương Việt Nam	888899	889988
				970407
9	IVB	NH TNHH Indovina	888999	970434
10	STB	NH TMCP Sài Gòn Thương Tín	970403	970403
11	DOB	NH TMCP Đông Á	970406	970406
12	GPB	NH TM TNHH MTV Dầu Khí Toàn Cầu	970408	970408

13	BACA	NH TMCP Bắc Á	970409	970409
14	STCB	NH TNHH MTV Standard Chartered Việt Nam	970410	970410
15	PVCOM	NH TMCP Đại Chúng Việt Nam	970412	970412
16	OJB	NH TM TNHH Một Thành Viên Đại Dương	970414	970414
17	ACB	NH TMCP Á Châu	970416	970416
18	VRB	NH Liên Doanh Việt Nga	970421	970421
19	MB	NH TMCP Quân Đội	970422	970422
20	TPB	NH TMCP Tiên Phong	970423	970423
21	SVB	NH TNHH MTV Shinhan Việt Nam	970424	970424
22	MSB	NH TMCP Hàng Hải	970426	970426
23	NAB	NH TMCP Nam Á	970428	970428
24	PGB	NH TMCP Xăng Dầu Petrolimex	970430	970430
25	HDB	NH TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh	970437	970437
26	BVB	NH TMCP Bảo Việt	970438	970438
27	PBVN	NH TNHH MTV PUBLIC Việt Nam	970439	970439
28	HLB	NH TNHH MTV Hongleong Việt Nam	970442	970442
29	SHB	NH TMCP Sài Gòn Hà Nội	970443	970443
30	CBBANK	NH TM TNHH MTV Xây dựng Việt Nam	970444	970444
31	CO-OPBANK	NH Hợp tác xã Việt Nam	970446	970446
32	OCB	NH TMCP Phương Đông	970448	970448
33	LPB	NH TMCP Bưu Điện Liên Việt	970449	970449
34	KLB	NH TMCP Kiên Long	970452	970452
35	VCCB	NH TMCP Bản Việt	970454	970454
36	ABB	NH TMCP An Bình	970459	970425
37	SEAB	NH TMCP Đông Nam Á	970468	970440
38	BIDV	NH TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam	970488	970418
39	VTB	NH TMCP Công Thương Việt Nam	970489	970415 62016
40	VBARD	NH Nông Nghiệp và phát triển nông thôn VN	970499	970405
41	VPB	NH TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	981957	970432
42	VIETBANK	NH TMCP Việt Nam Thương Tín	970433	
43	UOB	NH TNHH MTV United Overseas bank chi nhánh TP. HCM	455372	455372
44	SUI	NH TNHH MTV United Overseas bank chi nhánh TP. HCM	970458	970458
45	WOO	NH TNHH Một thành viên Woori Việt Nam	970457	970457

46	IBK-HN	NH Công nghiệp Hàn Quốc chi nhánh Hà Nội	970455	970455
47	IBK-HCM	NH Công nghiệp Hàn Quốc chi nhánh TP Hồ Chí Minh	970456	970456
48	CIMB	NH TNHH MTV CIMB Việt Nam	422589	422589
49	LVB	NH Liên doanh Lào Việt	220699	220699
50	VPD	NH TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	546034	546034
51	NHB	NH NongHyup – chi nhánh Hà nội	801011	

DANH SÁCH BIN CÁC TỔ CHỨC CHUYỂN MẠCH NƯỚC NGOÀI				
STT	**Viết tắt**	**Tên**	**ACQID**	**BIN**
1	UPI	Công ty chuyển mạch thẻ Trung Quốc	602907	
2	KFTC	Công ty Chuyển mạch thẻ KFTC	600001	
3	ITMX	Công ty Chuyển mạch thẻ ITMX	600002	
4	MEPS	Công ty Chuyển mạch thẻ MEPS	600004	
5	BCD	Công ty thẻ Hàn Quốc BC Card	605608	
6	NSPK	Tổ chức thanh toán Liên bang Nga NSPK	600005	

DANH SÁCH BIN CÁC TỔ CHỨC TRUNG GIAN THANH TOÁN				
STT	**Viết tắt**	**Tên**	**ACQID**	**BIN**
1	ZALOPAY	Công ty Cổ phần ZION	971101	971101

DANH SÁCH BIN CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH				
STT	**Viết tắt**	**Tên**	**ACQID**	**BIN**
1	VietCredit	Công ty Tài chính cổ phần Tín Việt	970460	970460

5. *Danh sách các loại giao dịch và ký hiệu*

TT		LOẠI HÌNH GIAO DỊCH	KÝ HIỆU	KÊNH GIAO DỊCH		
				ATM	POS	Kênh điện tử và các kênh khác
Dịch vụ CMTC & BTĐT cho giao dịch trên ATM/ POS/ giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng 24/7	1	Rút tiền mặt (Cash withdrawal)	CAWI	x		
	2	Truy vấn số dư (Balance Inquiry)	BALI	x	x	
	3	In sao kê rút gọn (Mini Statement)	STMT	x		
	4	Đổi mật khẩu (PIN change)	PINC	x	x	
	5	Thanh toán hàng hóa dịch vụ (Purchase/Sale)	PURC		x	
	6	Hủy thanh toán hàng hóa, dịch vụ (Void)	VOID		x	
	7	Chuyển khoản nội bộ ngân hàng (Intra- Bank Fund Transfer)	INFT	x		
	8	Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7	IBFT	x		x
	9	Các dịch vụ giá trị gia tăng khác		x		
Dịch vụ CMTC và BTĐT cho giao dịch thanh toán bằng mã QR	10	Thanh toán hàng hóa bằng mã QR	QR PAY			x

Dịch vụ CMTC & BTĐT cho giao dịch nạp và rút tiền VĐT qua hệ thống chuyển tiền	11	Nạp tiền vào VĐT	Cashin			x
	12	Rút tiền ra khỏi VĐT	Cashout			x
Dịch vụ CMTC & BTĐT cho giao dịch chuyển tiền điện tử của TGTT	13	Giao dịch chuyển tiền trong nước	EFT_Dom			x
	14	Giao dịch chuyển tiền kiều hối	EFT_INT			x

6. *Danh sách các mã đối soát*

STT	Response Code	Mô tả	Bên gửi
1	000	Giao dịch quyết toán	Napas
2	110	Giao dịch quyết toán bổ sung	Napas
3	116	Giao dịch sai lệch tại TCPH/TCPL	TCPH/TCPL
4	111	Xác nhận giao dịch không thành công	Napas
5	117	Giao dịch đòi bồi hoàn	TCTV/ Đối tác
6	115	Giao dịch hoàn trả đối soát toàn phần	TCTT/TCTH/TCNL và/hoặc Napas
7	114	Giao dịch hoàn trả đối soát một phần	TCTT/TCTH/TCNL và/hoặc Napas
8	113	Giao dịch hoàn trả toàn phần theo yêu cầu (tra soát/hỗ trợ thu hồi/báo nợ)	Napas
9	112	Giao dịch hoàn trả một phần theo yêu cầu (tra soát/hỗ trợ thu hồi/báo nợ)	Napas
10	119	Thông tin giao dịch không chính xác, sai mã sai lệch	Napas

7. *Danh sách các mã tra soát/hỗ trợ tra soát/hỗ trợ thu hồi tiền*

Chu trình	Ký hiệu mã	Nội dung	Thời hạn xử lý của TCTL	Áp dụng cho loại giao dịch	TC thực hiện
YÊU CẦU TRA SOÁT LẦN 1	101	Yêu cầu hoàn trả số tiền tra soát	5 ngày làm việc	Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa bằng mã QR	TCPH/ TCPL
			10 ngày làm việc	Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS	TCPH
			3 ngày làm việc	Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử	TCPH
	102	Giao dịch nghi ngờ giả mạo. Yêu cầu hoàn trả số tiền tra soát	5 ngày làm việc	Rút tiền mặt	TCPH
			10 ngày làm việc	Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS	TCPH
	103	Giao dịch nghi ngờ giả mạo. Yêu cầu cung cấp hình ảnh camera.	5 ngày làm việc	Truy vấn số dư tài khoản, in sao kê rút gọn, đổi mật khẩu thẻ, chuyển khoản nội bộ ngân hàng	TCPH
	106	Yêu cầu truy vấn tình trạng giao dịch	2 ngày làm việc	Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử	TCPH/TCPL
YC HỖ TRỢ TRA SOÁT LẦN 1	109	Hỗ trợ tra soát lần 1. Áp dụng cho giao dịch đã quá hạn TS lần 1	45 ngày lịch	Tất cả	TCPH/ TCPL
TRẢ LỜI TRA	301	Hoàn trả tra soát toàn phần		Rút tiền mặt	TCTT/ TCTH/

SOÁT/ HỖ TRỢ TRA SOÁT LẦN 1		Trả lời cho các mã TS lần 1		Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử Thanh toán hàng hóa bằng mã QR	TCNL
	302	Hoàn trả tra soát 1 phần tiền Trả lời cho các mã 101, 102, 106,109		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyểnkhoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử Thanh toán hàng hóa bằng mã QR	TCTT/ TCTH/ TCNL
	303	Hoàn trả theo đối soát Hệ thống NAPAS tự cập nhật mã trả lời từ kết quả đối soát		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử Thanh toán hàng hóa bằng mã QR	NAPAS
	304	Không hoàn trả. Giao dịch thành công. Trả lời cho các mã yêu cầu tra soát lần 1. Lưu ý: nếu trả lời cho mã 106 thì TCTL không cần đính kèm chứng từ		Tất cả	TCTT/ TCTH/ TCNL

	309	Đóng hồ sơ do không nhận được trả lời Cho các mã 109		Tất cả	NAPAS
YÊU CẦU TS LẦN 2	201	Yêu cầu hoàn trả số tiền tra soát lần 2	5 ngày làm việc	Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS	TCPH
			3 ngày làm việc	Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử **nếu tra soát lần 1 là mã yêu cầu 106**	TCPH/TCPL
YÊU CẦU HỖ TRỢ TRA SOÁT LẦN 2	209	Hỗ trợ tra soát lần 2. Áp dụng cho giao dịch đã quá hạn TS lần 2	45 ngày lịch	Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS	TCPH
TRẢ LỜI TRA SOÁT/ HỖ TRỢ TRA SOÁT LẦN 2	401	Hoàn trả tra soát toàn phần Trả lời cho mã 201, 209		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử	TCTT/
	402	Hoàn trả tra soát 1 phần tiền Trả lời cho mã 201, 209		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử	TCTT/

	403	Hoàn trả theo đối soát Hệ thống NAPAS tự cập nhật mã trả lời từ kết quả đối soát		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS	TCTT/
	404	Giao dịch thành công. Không hoàn trả Trả lời cho mã 201, 209		Tất cả	TCTT/
	409	Đóng hồ sơ do không nhận được trả lời Cho mã 209		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS	NAPAS
YÊU CẦU BÁO NỢ	501	TCYC yêu cầu báo nợ TCTL toàn phần số tiền giao dịch		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyển khoản liên ngân hàng24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử Thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng mã QR	TCPH/ TCPL
	502	TCYC yêu cầu báo nợ TCTL một phần số tiền giao dịch			
	503	TCYC yêu cầu báo nợ TCTL số tiền tra soát do tài khoản thụ hưởng được ghi có sau ngày quyết toán		Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử	TCYC
	504	TCYC yêu cầu báo nợ TCTL số tiền tra soát do TCTL cung cấp chứng từ bị sai, thiếu theo quy định của NAPAS		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyển khoản liên ngân hàng24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử Thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng mã QR	TCYC

YÊU CẦU HỖ TRỢ THU HỒI/ HỖ TRỢ ĐIỀU CHỈNH NỘI DUNG CHUYỂN KHOẢN	601 611 621	Yêu cầu hỗ trợ thu hồi toàn bộ tiền (theo số tiền quyết toán của GD gốc). Các mã 601, 611, 621 tương ứng lần lượt với các lý do thông thường, có lỗi của TCYC, nghi ngờ gian lận, giả mạo	45 ngày lịch	Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyển khoản liên ngân hàng24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử Thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng mã QR	TCPH/ TCPL/ TCTT/ TCTH/ TCNL
	602 612 622	Yêu cầu hỗ trợ thu hồi 1 phần trong số tiền giao dịch gốc. (số tiền thu hồi nhỏ hơn số tiền quyết toán của GD gốc) Các mã 602, 612, 622 tương ứng lần lượt với các lý do thông thường, có lỗi của TCYC, nghi ngờ gian lận, giả mạo	45 ngày lịch		
	603	Yêu cầu hỗ trợ thu hồi thêm số tiền GD (số tiền thu hồi khác số tiền GD gốc) .	45 ngày lịch	Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS	TCTT
	604	Yêu cầu hỗ trợ điều chỉnh nội dung chuyển khoản	05 ngày làm việc	Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử	TCPH/TCPL
TRẢ LỜI HỖ TRỢ THU HỒI	606	Đồng ý thu hồi tiền toàn phần		Rút tiền mặt Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS Chuyển khoản liên ngân hàng24/7, giao dịch nạp và	Tất cả
	607	Đồng ý thu hồi tiền 1 phần			
	608	Đồng ý điều chỉnh nội dung chuyển khoản			

	609	Không đồng ý yêu cầu hỗ trợ/Đóng hồ sơ do không nhận được trả lời		rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử Thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng mã QR	

III. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

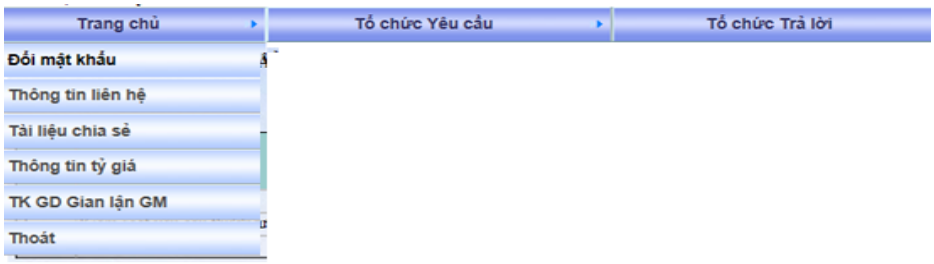
1. TRANG CHỦ

1.1. Đổi mật khẩu:

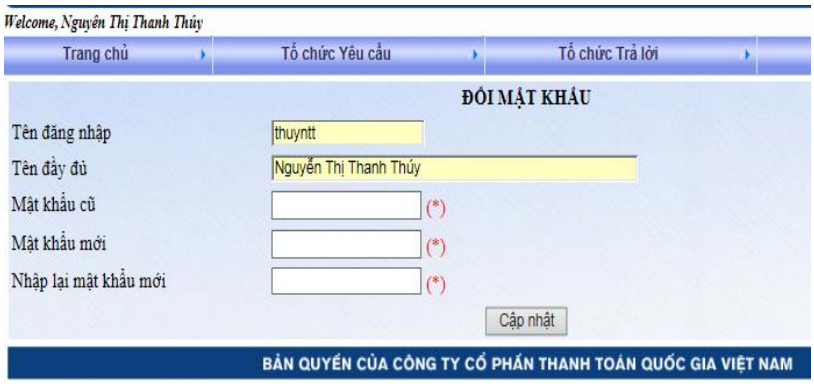
Mục đích: Cho phép người sử dụng đổi lại mật khẩu. (Mật khẩu nhập vào tối thiểu từ 8 ký tự, trong đó bao gồm viết hoa, viết thường và ký tự đặc biệt)

Cách thực hiện:

Để vào phần "Đổi mật khẩu" NSD chọn từ màn hình như sau:



Nhập mật khẩu mới và bấm nút cập nhật.



Nếu đổi mật khẩu không thành công tuỳ thuộc bạn nhập sai thông tin nào trên mẫu hệ thống sẽ đưa ra thông báo tương ứng.

1.2. Thông tin liên hệ

Tra cứu thông tin liên hệ các user sử dụng trên hệ thống ĐS – TS của các tổ chức và Napas.

1.3. Tài liệu chia sẻ

Tra cứu và tải về các tài liệu, văn bản, quy định do Napas ban hành.

1.4. Thông tin tỷ giá

Tra cứu thông tin về tỷ giá quy đổi do Napas áp dụng với các giao dịch thuộc dịch vụ kết nối quốc tế.

1.5. Thống kê giao dịch thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo

Tra cứu thông tin về tra soát khiếu nại các giao dịch thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo cho toàn bộ các Ngân hàng thành viên

Người sử dụng đăng nhập vào chức năng thống kê các giao dịch gian lận, giả mạo và nhập các điều kiện tìm kiếm:

- Ngày giao dịch
- Số thẻ giao dịch nếu có
- Tổ chức yêu cầu (TCPH/TCPL)

- Tổ chức trả lời (TCTT)

Chương trình sẽ tìm kiếm theo các điều kiện đưa ra và liệt kê các giao dịch theo bảng bên dưới. Người sử dụng có thể lập báo cáo cho các giao dịch này với các điều kiện đã đưa ra hoặc có thể chiết xuất dữ liệu dưới dạng Excel, Word, pdf để lưu trữ.

1.6. Thoát

Thoát khỏi màn hình hiện thời, trở về màn hình đăng nhập.

2. TỔ CHỨC YÊU CẦU

Các chức năng tại menu này chỉ được phân quyền sử dụng cho người dùng là TSV hoặc Kiểm soát viên tại TCPH, TCPL.

Menu chức năng "**Tổ chức Yêu cầu**" bao gồm các chức năng như sau:

- Nhập YC
- Kiểm soát YC
- Sửa YC
- Hủy YC
- Nhận TL
- Báo nợ quá hạn
- Thống kê
- Lập báo cáo
- Xử lý sai lệch
- TCYC lập hỗ trợ thu hồi tiền
- TCYC trả lời hỗ trợ thu hồi tiền

- Tra cứu thông tin giao dịch
- TCYC lập Hỗ trợ ĐCND

2.1. Nhập YC:

Bao gồm nhập TS & HTTS lần 1 và nhập TS & HTTS lần 2;

(i) Menu Nhập YCTS & HTTS Lần 1:

NSD vào Tổ chức yêu cầu/ Nhập YC/TS & HTTS Lần 1, sẽ xuất hiện màn hình nhập các thông tin xử lý theo mẫu:

+ Từ ngày, đến ngày: ddmmyyyy.

+ Từ thời gian, đến thời gian: hhmmss

+ Số thẻ (Pan)/ Số TK (Số tài khoản)/ Số Token (Trong đó: Người dùng có thể nhập tìm theo số tài khoản đối với GD chuyển khoản liên ngân hàng, Số Token đối với giao dịch Samsungpay)

+ Số giao dịch (trace)

+ Tổ chức chấp nhận.

+ Mã thiết bị.

Sau đó ấn vào nút tìm kiếm, các giao dịch thoả mãn điều kiện được hiển thị phía dưới dòng text "Danh sách các giao dịch thoả mãn điều kiện tìm kiếm"

Khi tìm kiếm đúng giao dịch cần tra soát, TSV chọn:

- Mã tra soát
- Số tiền tra soát
- Ghi chú
- Browse tải file yêu cầu tra soát (áp dụng khi tra soát mã 102/103)

Tích vào "Chọn", sau đó bấm "Ghi". Giao dịch trên sẽ hiển thị dưới dòng text "Danh sách các giao dịch vừa lưu tra soát".

<u>Các lưu ý:</u>

(1) Nhập chính xác các thông tin, nhập càng nhiều thông tin thì tìm kiếm càng nhanh, ít nhầm lẫn.

(2) Chọn đúng mã TS theo nội dung cần tra soát:

- 101, 102, 103,106: Áp dụng mã yêu cầu tra soát này cho các GD trong vòng 100 ngày lịch kể từ ngày phát sinh giao dịch.

- 109: Áp dụng mã này cho các trường hợp hỗ trợ tra soát quá hạn từ trên 100 ngày đến 160 ngày lịch tính từ ngày GD phát sinh đến thời điểm gửi tra soát (không áp dụng cho GD có thời gian từ ngày giao dịch đến ngày nhập yêu cầu hỗ trợ tra soát > 160 ngày lịch)

(3) Nhập đúng số tiền TS (số tiền tra soát không được lớn hơn số tiền giao dịch)

(4) Ghi chú rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu và không được bỏ trống.

(5) Khi chọn các mã tra soát xin hình ảnh camera 102, 103 thì cần gửi kèm file là: Đơn khiếu nại của chủ thẻ khiếu nại về việc khách hàng không thực hiện GD, nhưng tài khoản bị trừ tiền, nghi ngờ gian lận/giả mạo.

(6) Các giao dịch sau khi đã "Ghi" và chưa được KSV duyệt yêu cầu, nếu phát hiện bị sai thì cán bộ tra soát phải xóa ngay để nhập lại.

(7) Nhập yêu cầu tra soát đối với các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử*: Chỉ được phép tra soát 1 lần với mã 101 hoặc 2 lần với mã 106 để yêu cầu tra soát đến TCTH (Tổ chức thụ hưởng) - nếu giao dịch trong hạn tra soát hoặc 109- nếu giao dịch quá hạn tra soát tuân theo khung thời gian quy định về tra soát mà không được sử dụng bất kỳ mã tra soát nào khác.*

(8) Nhập yêu cầu tra soát đối với các giao dịch thuộc dịch vụ Kết nối quốc tế: cần lựa chọn loại tiền giao dịch tra soát, khi đó màn hình sẽ hiển thị đầy đủ số tiền giao dịch (bằng đồng tiền của quốc gia có tổ chức chấp nhận thẻ), số tiền quyết toán (bằng đồng tiền USD), số tiền quy đổi (bằng đồng VND)

(9) Nhập yêu cầu hỗ trợ tra soát lần 1 đối với các giao dịch quá thời hạn gửi yêu cầu tra soát lần 1 (Napas chỉ xử lý hỗ trợ tra soát đối với các giao dịch quá hạn tra soát trong vòng 60 ngày kể từ ngày quá hạn yêu cầu TS lần 1):

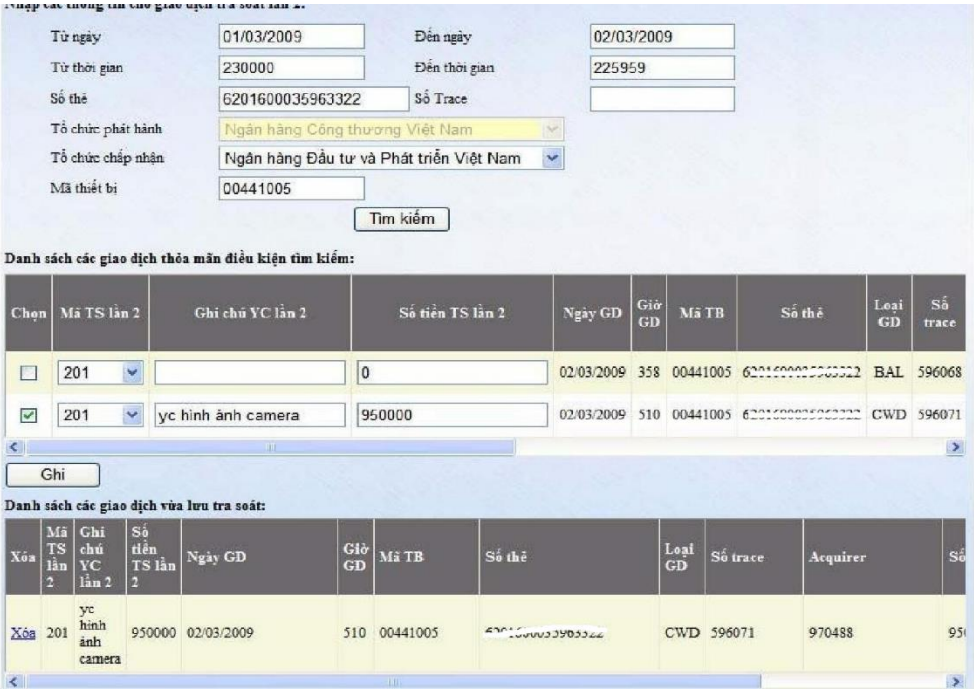
- Mã sử dụng là: 109

- Sau khi kiểm soát viên duyệt đúng thì danh sách các GD hỗ trợ tra soát lần 1 sẽ được hiển thị trong báo cáo HT01 (Bảng kê chi tiết giao dịch yêu cầu hỗ trợ tra soát lần 1 tại TCYC) -> xem chi tiết trong phần lập báo cáo.

(ii) Menu nhập YCTS & HTTS Lần 2

Các thao tác tương tự như nhập YCTS lần 1

Khi hiện ra giao dịch cần tìm kiếm, NSD nhập mã tra soát, ghi chú, số tiền tra soát lần 2 và bấm nút "Ghi" như màn hình dưới đây:



<u>Các lưu ý:</u>

(1) Nhập đúng số tiền TS: Số tiền tra soát không được lớn hơn số tiền giao dịch trừ (-) số tiền hoàn trả lần 1 (nếu có);

(2) Ghi chú rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu;

(3) Các giao dịch sau khi đã "Ghi" và kiểm soát viên chưa duyệt yêu cầu, nếu phát hiện bị sai thì phải xóa ngay để nhập lại;

(4) Chỉ được nhập yêu cầu tra soát lần 2 đối với các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử nếu yêu cầu tra soát lần 1 là 106

(5) Nhập yêu cầu hỗ trợ tra soát lần 2 đối với các giao dịch quá thời hạn gửi yêu cầu tra soát lần 2 (Napas chỉ xử lý hỗ trợ tra soát đối với các giao dịch quá hạn tra soát trong vòng 60 ngày kể từ ngày quá hạn yêu cầu tra soát lần 2):

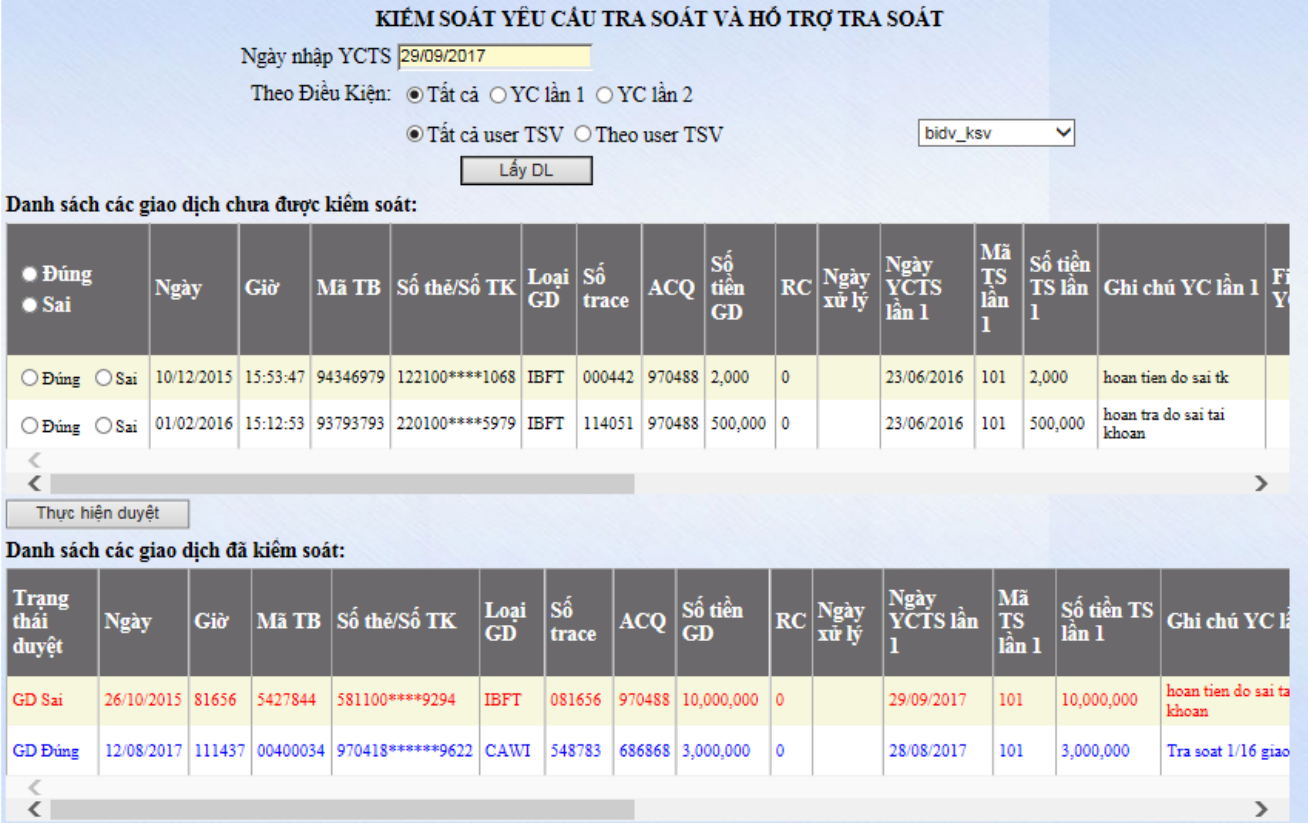
+ Chỉ áp dụng đối với các giao dịch rút tiền (CAWI) và thanh toán hàng hóa dịch vụ trên POS (PURC)

+ Chọn mã hỗ trợ tra soát lần 2 là 209

+ Không được phép nhập mã tra soát 201 khi lần 1 là 109

+ Sau khi kiểm soát viên duyệt đúng thì danh sách các GD hỗ trợ tra soát lần 2 sẽ được hiển thị trong báo cáo HT02 (Bảng kê chi tiết giao dịch yêu cầu hỗ trợ tra soát lần 2 tại TCYC) -> xem chi tiết trong phần lập báo cáo

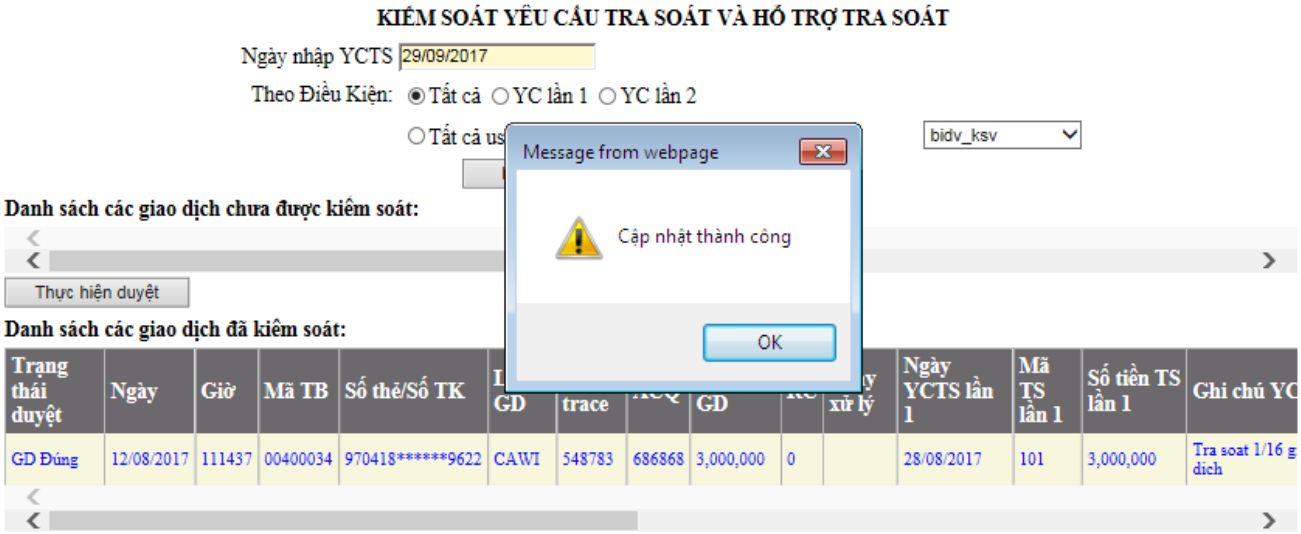
2.2. Kiểm soát YC



Chức năng này chỉ được phân quyền sử dụng cho kiểm soát viên.

Tại màn hình này, KSV lựa chọn "Đúng" hoặc "Sai" đối với từng giao dịch, sau đó bấm nút "Thực hiện duyệt"

- Nếu duyệt "Đúng", yêu cầu tra soát sẽ chính thức được gửi đến TCTL
- Nếu duyệt "Sai", giao dịch được đẩy vào màn hình "Sửa YC" để sửa lại thông tin tra soát.



2.3. Sửa YC (Sửa yêu cầu tra soát)

Đối với những giao dịch mà người kiểm soát duyệt ‘Sai’, lúc này người tra soát viên sẽ vào chức năng này để sửa lại YCTS.

NSD có thể lựa chọn “Xóa” hoặc “Sửa” giao dịch.

Khi lựa chọn **“Xóa”**:

- Nếu giao dịch tra soát lần 1 thì đồng nghĩa với xóa giao dịch yêu cầu tra soát

- Nếu giao dịch tra soát lần 2 thì đồng nghĩa với xóa các thông tin tra soát lần 2 (thông tin của lần 1 vẫn giữ nguyên)

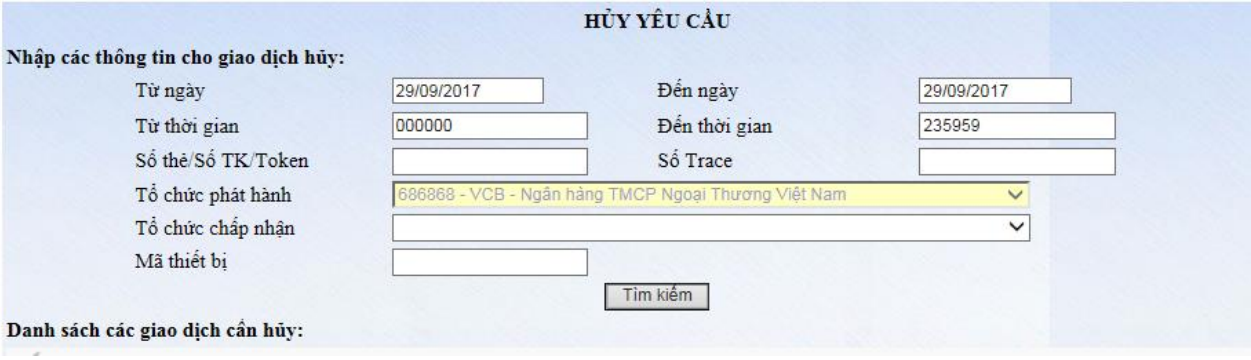
Khi lựa chọn **“Sửa”**, màn hình như sau:

NSD có thể hay đổi các thông tin, sau đó **"Lưu"** để lưu thông tin hoặc **"Hủy"** để bỏ qua việc thay đổi đối với giao dịch.

2.4. Hủy YC (hủy yêu cầu tra soát)

Chỉ dành cho KSV, áp dụng khi phát hiện sai sót, nhưng KSV đã duyệt đúng, phía TCTL chưa trả lời cho giao dịch.

Tại màn hình này, NSD nhập các thông tin và "Tìm kiếm", giao dịch thỏa mãn điều kiện sẽ hiển thị ra. NSD chỉ cần nhấn nút "Hủy" để hủy bỏ yêu cầu tra soát đối với giao dịch.



2.5. Nhận TL (Nhận trả lời tra soát)

Mục đích: nhận các trả lời và tải các chứng từ đính kèm (nếu có)

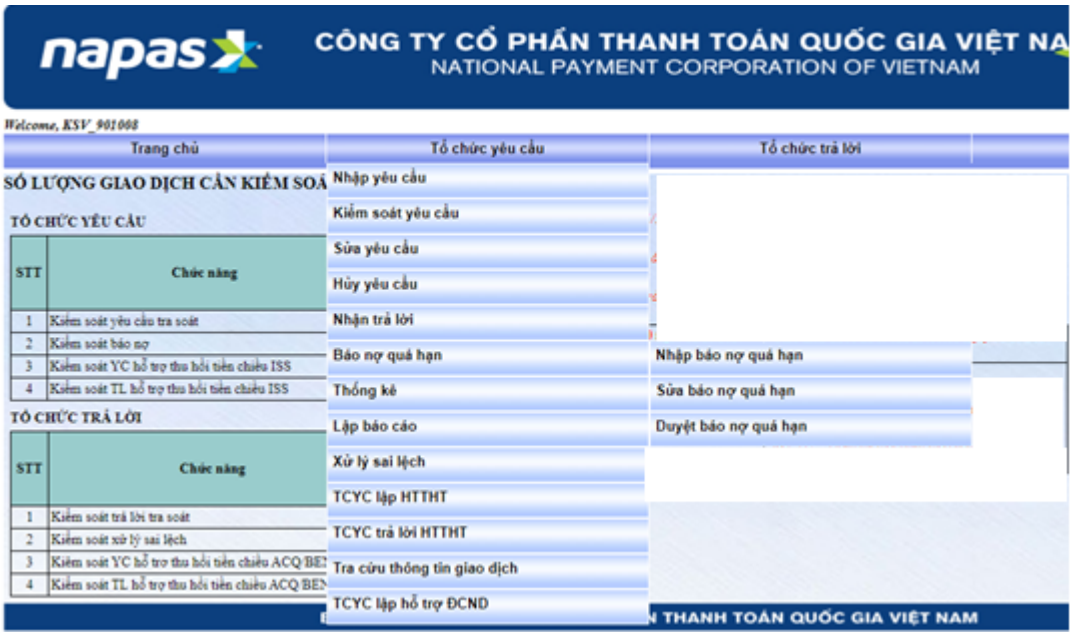
Cách thực hiện:

NSD nhập thông tin về ngày tháng trả lời, TCTL sau đó nhấn nút **"Nhận trả lời"**, các giao dịch thỏa mãn điều kiện sẽ hiện ra phía dưới màn hình.

Sau khi đã nhận thông tin trả lời và tải chứng từ, NSD tích **"Chọn"** và **"Duyệt"**, giao dịch sẽ mất khỏi hàng đợi.

Lưu ý: nếu kiểm tra các chứng từ đính kèm không hợp lệ thì NSD có thể dừng không duyệt TLTS và đồng thời đề nghị TCTL bổ sung thêm chứng từ.

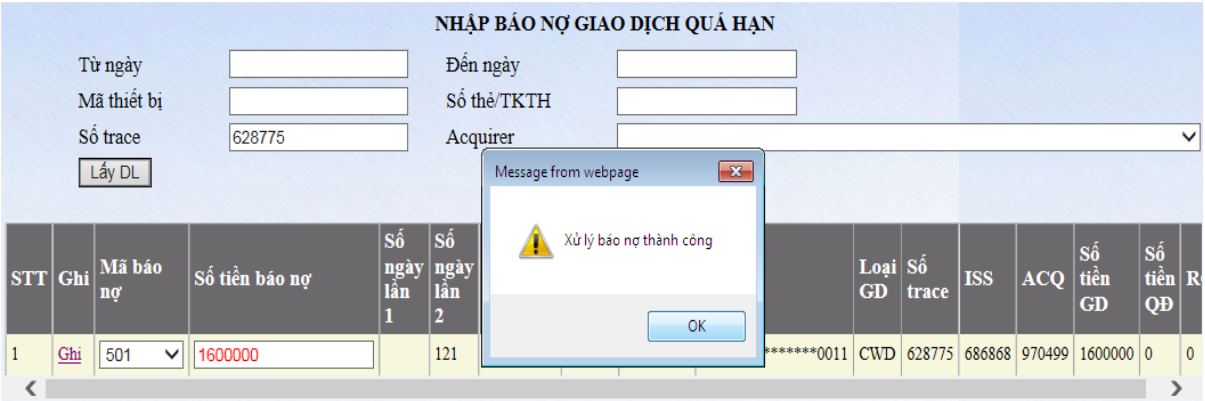
2.6. Báo nợ quá hạn



Mục đích: Thực hiện báo nợ các giao dịch mà TCTL để quá hạn trả lời tra soát

Cách thực hiện:

+ NSD lựa chọn chức năng Báo nợ Quá hạn, tiếp đến tab chức năng Nhập báo nợ quá hạn, sau đó nhập các thông tin cần tìm kiếm khi biết chính xác thông tin GD cần thực hiện hoặc chọn *"Lấy dữ liệu"* thì chương trình hiển thị tất cả các GD được phép báo nợ của TCYC bao gồm: các giao dịch quá hạn trả lời tra soát, giao dịch đã có trả lời tra soát nhưng chứng từ đính kèm không hợp lệ, giao dịch ghi có sau ngày quyết toán.



+ Chọn mã báo nợ phù hợp 501/502/503/504

+ Nhập số tiền báo nợ: Nhập kiểu số viết liền và không có dấu chấm hoặc dấu phẩy

- Với mã 501/503 thì số tiền báo nợ phải bằng số tiền giao dịch;
- Với mã 502 thì Số tiền báo nợ luôn nhỏ hơn số tiền giao dịch và không lớn hơn số tiền tra soát tại lần tra soát bị quá hạn.
- Với mã 504 thì số tiền báo nợ bằng số tiền tra soát

+ Tích chọn *"Ghi"*

+ Sau khi chương trình xử lý GD thỏa mãn điều kiện báo nợ sẽ phản hồi bằng thông báo "Xử lý báo nợ thành công" và GD sẽ không tìm thấy trong danh sách GD chờ xử lý báo nợ mà lúc này chuyển sang màn hình kiểm soát viên duyệt báo nợ.

+ Kiểm soát viên duyệt "Đúng" hoặc "Sai". Các GD duyệt "Sai" sẽ hiển thị trong chức năng sửa báo nợ (thực hiện tương tự giống chức năng sửa tra soát).

+ Các GD duyệt "Đúng" thì chia thành các trường hợp sau:

- Với mã 501/502 thì NSD có thể lập báo cáo để xem các giao dịch đã được xử lý báo nợ; vào ngày tiếp theo Napas sẽ cập nhật trạng thái quyết toán tương ứng theo mã báo nợ. Nếu mã báo nợ là 501 thì cập nhật mã đối soát hoàn trả là RC=113, nếu mã báo nợ là 502 thì cập nhật mã đối soát hoàn trả là RC= 112.
- Với mã 503/504 các giao dịch sẽ được chuyển tới Napas để duyệt. Nếu Napas duyệt Đúng thì vào ngày tiếp theo Napas sẽ cập nhật trạng thái quyết toán tương ứng theo mã báo nợ. Mã báo nợ là 503 thì cập nhật mã đối soát hoàn trả là RC=113; mã báo nợ là 504 thì cập nhật mã đối soát hoàn trả là

RC= 113 (nếu số tiền báo nợ bằng số tiền giao dịch) hoặc RC=112 (nếu số tiền báo nợ nhỏ hơn số tiền giao dịch). Nếu Napas duyệt Sai thì các giao dịch duyệt sai sẽ hiển thị trong chức năng Sửa báo nợ của TCYC.

KIỂM SOÁT BÁO NỢ GIAO DỊCH QUÁ HẠN

Ngày nhập Báo nợ quá hạn 22/05/2017

Theo Điều Kiện: ◉ Tất cả ○ YC lần 1 ○ YC lần 2

◉ Tất cả user TSV ○ Theo user TSV chung_test

Lấy DL

Danh sách các giao dịch chưa được kiểm soát:

● Đúng ● Sai	Mã báo nợ	User báo nợ	Số tiền báo nợ	Ngày	Giờ	Mã TB	Số thẻ/Số TK	Loại GD	Số trace	ACQ	Số tiền GD	RC	Ngày xử lý	Ngày YCTS lần 1	Mã TS lần 1	Số tiền TS lần 1	G
○ Đúng ○ Sai	501	khaihq	400000	06/11/2016	17:15:12	11030008	970405******5372	CWD	316640	970443	400,000	0		14/11/2016	101	400,000	TS

Thực hiện duyệt

Danh sách các giao dịch đã kiểm soát:

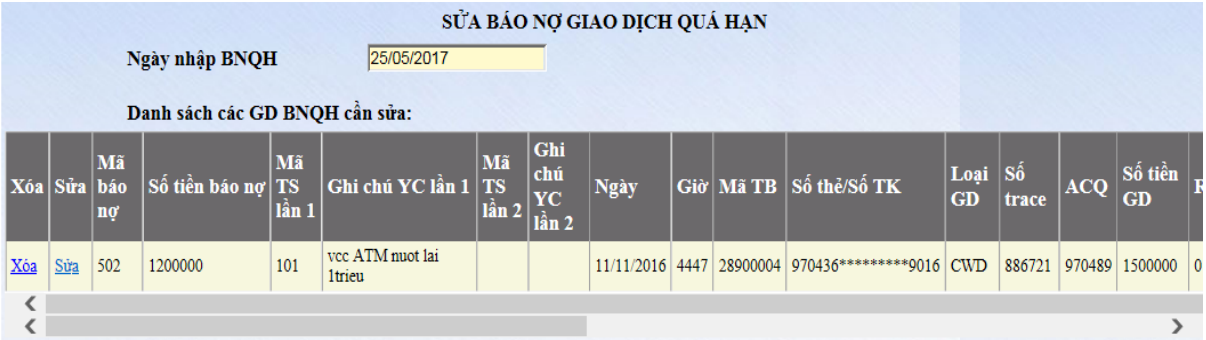
Trạng thái duyệt	Mã báo nợ	User báo nợ	Số tiền báo nợ	Ngày	Giờ	Mã TB	Số thẻ/Số TK	Loại GD	Số trace	ACQ	Số tiền GD	RC	Ngày xử lý	Ngày YCTS lần 1	Mã TS lần 1	Số tiền TS lần 1	Ghi chú
GD Đúng	501	vcb	1600000	11/10/2016	195527	5908A005	970436*********0011	CWD	628775	970499	1,600,000	0		27/10/2016	101	1,600,000	040- KH RU 1600000 CH DUOC 1400 CAU TRA S 200.000

SỬA BÁO NỢ GIAO DỊCH QUÁ HẠN

Ngày nhập BNQH 22/05/2017

Danh sách các GD BNQH cần sửa:

Xóa	Sửa	Mã báo nợ	Số tiền báo nợ	Mã TS lần 1	Ghi chú YC lần 1	Mã TS lần 2	Ghi chú YC lần 2	Ngày	Giờ	Mã TB	Số thẻ/Số TK	Loại GD	Số trace	ACQ	Số tiền GD	RC	Ngày xử lý
Xóa	Sửa	501	3000000	101	TS 1/2 GD	201	D/n cc BBKQ, NKG, H/a camera, DNTL GAP	23/06/2015	63618	00455009	970405******8722	CWD	842612	970488	3000000	0	



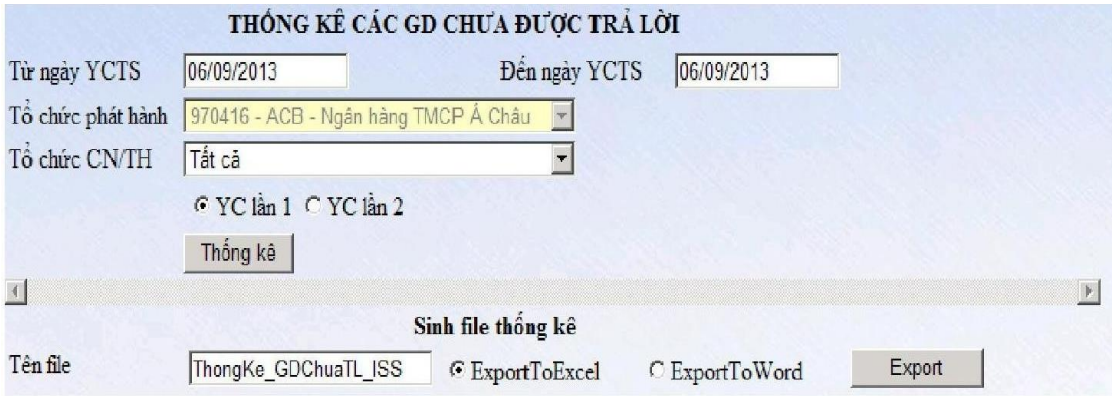
Xóa	Sửa	Mã báo nợ	Số tiền báo nợ	Mã TS lần 1	Ghi chú YC lần 1	Mã TS lần 2	Ghi chú YC lần 2	Ngày	Giờ	Mã TB	Số thẻ/Số TK	Loại GD	Số trace	ACQ	Số tiền GD	F
Xóa	Sửa	502	1200000	101	vcc ATM nuot lai 1trieu			11/11/2016	4447	28900004	970436*********9016	CWD	886721	970489	1500000	0

2.7. Thống kê:

Mục đích: thống kê các giao dịch theo nhiều tiêu chí như: thống kê theo tổ chức, thống kê giao dịch chưa trả lời, thống kê giao dịch đã trả lời, thống kê giao dịch hủy, thống kê giao dịch báo nợ, thống kê giao dịch hoàn trả, thống kê giao dịch hỗ trợ tra soát, thống kê giao dịch hỗ trợ thu hồi tiền.

Cách thức thực hiện: Tùy theo mục đích sử dụng thì người dùng chọn tab chức năng thống kê và chọn loại thống kê cần thực hiện. Mỗi màn hình thống kê sẽ có các thông tin hiển thị như thời gian từ ngày đến ngày, chọn theo tổ chức, các lần yêu cầu tra soát lần 1 / lần 2.

Cụ thể màn hình thống kê GD chưa được trả lời được hiển thị như sau.



NSD lựa chọn các thông tin từ ngày đến ngày, TCPH/TCPL, TCTT/TCTH , YC lần 1 hoặc lần 2 và nhấn nút "Thống kê". Tại đây NSD cũng có thể trích xuất (export) ra các file định dạng excel hoặc word.

NSD thực hiện các bước tương tự với các phần thống kê còn lại.

2.8. Lập báo cáo

Mục đích: lập các báo cáo phục vụ cho công tác in ấn, lưu trữ, trình kí,

Chi tiết như sau:

TS01: Bảng kê giao dịch YCTS lần 1 tại TCYC

TS02: Bảng kê giao dịch YCTS lần 2 tại TCYC

TS03: Bảng kê giao dịch đã được TLTS lần 1 tại TCYC

TS04: Bảng kê giao dịch đã được TLTS lần 2 tại TCYC

TS05: Bảng kê các giao dịch báo nợ tại TCYC

HT01: Bảng kê giao dịch yêu cầu hỗ trợ tra soát tại TCYC

HT03: Bảng kê các giao dịch đã được trả lời hỗ trợ tra soát tại TCYC

PHTTB: Thông báo giao dịch sai lệch QT tại TCYC

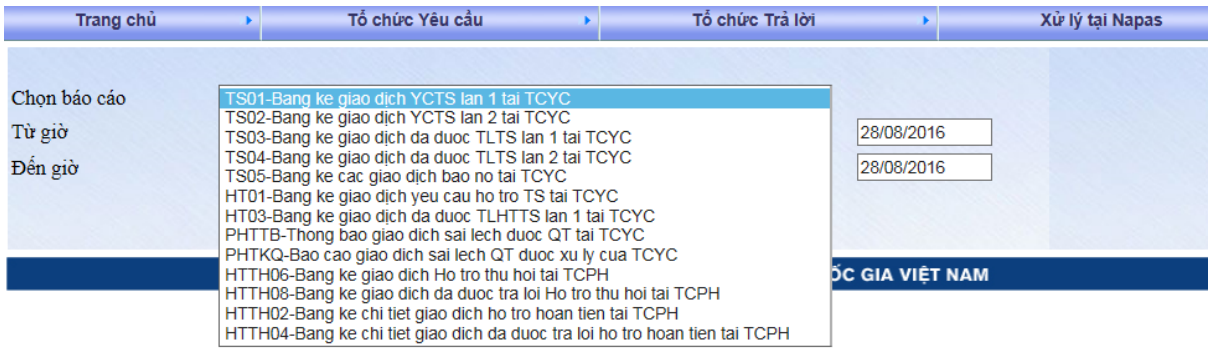
PHTKQ: Báo cáo giao dịch sai lệch QT được xử lý của TCYC

HTTH06: Bảng kê các giao dịch Hỗ trợ thu hồi tại TCPH/TCPL

HTTH08: Bảng kê các giao dịch đã được trả lời Hỗ trợ thu hồi tại TCPH/TCPL

HTTH02: Bảng kê chi tiết giao dịch hỗ trợ hoàn tiền tại TCPH/TCPL

HTTH04- Bảng kê chi tiết giao dịch đã được trả lời hỗ trợ hoàn tiền tại TCPH/TCPL



Cách thực hiện:

NSD chọn báo cáo cần lập ở ô có mũi tên chỉ xuống, chọn khoảng thời gian cần lập báo cáo theo mục đích của mình, sau đó nhấn nút **"Lập báo cáo".**

Màn hình kết quả sẽ hiển thị ra báo cáo cần lập như minh họa sau:

Tải BC

1 / 1 Main Report 100% BusinessObjects

Mẫu báo cáo: TS01

TRA SOÁT KHIẾU NẠI QUA HỆ THỐNG NAPAS

BANG KE CHI TIET GIAO DỊCH YEU CẦU TRA SOAT LẦN 1 TẠI TỔ CHỨC YEU CẦU

Từ 000000 giờ, ngày 040717 Đến 235959 giờ, ngày 050717

Mã tổ chức yêu cầu 686868

Tên tổ chức yêu cầu Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam Ngày in: 29/09/2017

Ngày YCTS	Mã TS	Ngày GD	Giờ GD	Mã thiết bị	Số thẻ	Số Số GD	Số tiền giao dịch	Số tiền QĐ	Số tiền TS	Ghi chú YC1	Mã KS tại ISS
Mã tổ chức trả lời			970430		Tên tổ chức trả lời		Ngân hàng TMCP Xăng dầu Ptrolimex				
Loại thiết bị :			POS								
Loại giao dịch :			PURC								
05/07/2017	101	30/06/2017	092441	10510106	970436*********7020	000061	500.000	0.00	500.000	ts 1 trong qd ko tc, van bl tru tien	vcb_ksv01
05/07/2017	101	30/06/2017	161350	10510106	970436*********7020	000102	3.568.879	0.00	3.568.879	TS GD ko tc, tk bl tru tien	vcb_ksv01
05/07/2017	101	30/06/2017	161012	10510106	970436*********7020	000099	4.567.213	0.00	4.567.213	GD ko tc, tk bl tru tien	vcb_ksv01
Tổng số giao dịch theo loại giao dịch:					3	Tổng cộng:	8.636.092	0.00	8.636.092		
Tổng số giao dịch trên thiết bị :					3	Tổng cộng:	8.636.092	0.00	8.636.092		
Tổng số giao dịch theo tổ chức:					3	Tổng cộng:	8.636.092	0.00	8.636.092		
Tổng số giao dịch:					3	Tổng cộng:	8.636.092	0.00	8.636.092		

Lập bảng Kiểm soát

2.9. Xử lý sai lệch từ TCYC (TCPH/TCPL)

Mục đích: xử lý sai lệch quyết toán giữa Napas và TCPH/TCPL (tại TCPH/TCPL khách hàng bị trừ tiền tài khoản, nhưng Napas không quyết toán).

Cách thức thực hiện:

NSD nhập các thông tin và tìm kiếm giao dịch, các giao dịch thỏa mãn điều kiện sẽ hiện ra. NSD sẽ thấy được mã thông báo 116 và thực hiện tích "Chọn" để xử lý giao dịch.

Chỉ những giao dịch không thành công mới được xử lý sai lệch và ô chọn lúc này hiển thị mở để NSD tích chọn.

Lập báo cáo cho các giao dịch yêu cầu xác nhận sai lệch

Sau khi nhập các giao dịch cần yêu cầu xác nhận xong, người sử dụng có thể vào lập báo cáo PHTTB để xem các giao dịch mà tổ chức mình yêu cầu xác nhận.

Ngày làm việc tiếp theo người sử dụng có thể lập báo cáo PHTKQ để xem báo cáo các giao dịch đã được Napas xác nhận trạng thái không thành công, RC=111.

Các điều kiện lập báo cáo:

- Ngày lập báo cáo là ngày nhập yêu cầu xác nhận
- Người lập biểu là người đăng nhập tạo báo cáo.

Lưu ý:

- Với báo cáo PHTTB các giao dịch mới ở trạng thái yêu cầu chờ xác nhận sai lệch.
- PHTKQ là báo cáo ghi nhận kết quả các giao dịch đã được Napas xác nhận trạng thái thành công hay không.
- Kết quả của các giao dịch chờ xác nhận sai lệch phía TCPH/TCPL sẽ được cập nhật vào phiên quyết toán ngày hôm xác nhận.

2.10. Tổ chức yêu cầu lập hỗ trợ thu hồi tiền

Mục đích: Chức năng này nhằm hỗ trợ các TCPH/TCPL thực hiện lập các yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền của các giao dịch phát sinh tại tổ chức mình

Mã sử dụng: 601/611/621/602/612/622 ***(xem ý nghĩa sử dụng từng mã được nêu tại mục Danh sách mã).***

Chương trình sẽ chỉ hiển thị các mã trên để lựa chọn khi các GD thỏa mãn điều kiện lập yêu cầu thu hồi, trường hợp không thỏa mãn điều kiện thì phần lựa chọn mã sẽ bị ẩn hoặc ngay tại bước tìm kiếm GD sẽ không hiển thị giao dịch.

Những trường hợp được áp dụng cho TCPH/TCPL nhập thu hồi trên hệ thống:

+ Giao dịch rút tiền thành công đã thanh quyết toán, nhưng chủ thẻ bỏ quên không lấy tiền, người sau vào thực hiện GD lấy được tiền. TCPH/TCPL của chủ thẻ lập nhờ thu đến TCTT để hỗ trợ liên hệ với người nhận thu hồi tiền cho chủ thẻ ***(mã áp dụng cho trường hợp này là 601/602).***

+ GD IBFT thành công, đã thanh quyết toán, nhưng KH/TCPH/TCPL sau đó phát hiện chuyển khoản sai người thụ hưởng tại TCTH. ***(m áp dụng cho trường hợp này là 601/602).***

+ GD thành công, đã thanh quyết toán, nhưng TCPH/TCPL phát hiện bị thiếu hụt tiền do lỗi hệ thống chưa trừ tiền khách hàng. Để có cơ sở thuyết phục truy thu món tiền từ KH của

mình, TCPH/TCPL gửi đề nghị TCTT/TCTH/TCNL hỗ trợ cung cấp các chứng từ chứng minh khách hàng đã thực hiện giao dịch thành công ***(mã áp dụng cho trường hợp này là 601/602).***

+ GD phát sinh do lỗi của TCYC (mã áp dụng cho trường hợp này là 611/612)

+ GD nghi ngờ gian lận, giả mạo (mã áp dụng cho trường hợp này là 621/622)

+ Những giao dịch hỗ trợ nhờ thu khác theo quy định.

Chương trình chỉ cho phép hiển thị các giao dịch thỏa mãn điều kiện về thời gian nhập hỗ trợ thu và loại GD được áp dụng như đã nêu trong Bộ QĐTCTV/QĐTGTT.

(i) TSV lập YC hỗ trợ thu hồi tiền:

Nhập yêu cầu hồ trợ thu hồi tiền: cán bộ tra soát chọn vào chức năng "TCYC lập yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền" chọn "TSV yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền", màn hình hiện ra để nhập các thông tin xử lý theo mẫu:

+ Từ ngày, đến ngày: ddmmyyyy.

+ Từ thời gian, đến thời gian: hhmmss

+ Số thẻ (Pan).

+ Số giao dịch (trace)

+ Tổ chức phát hành.

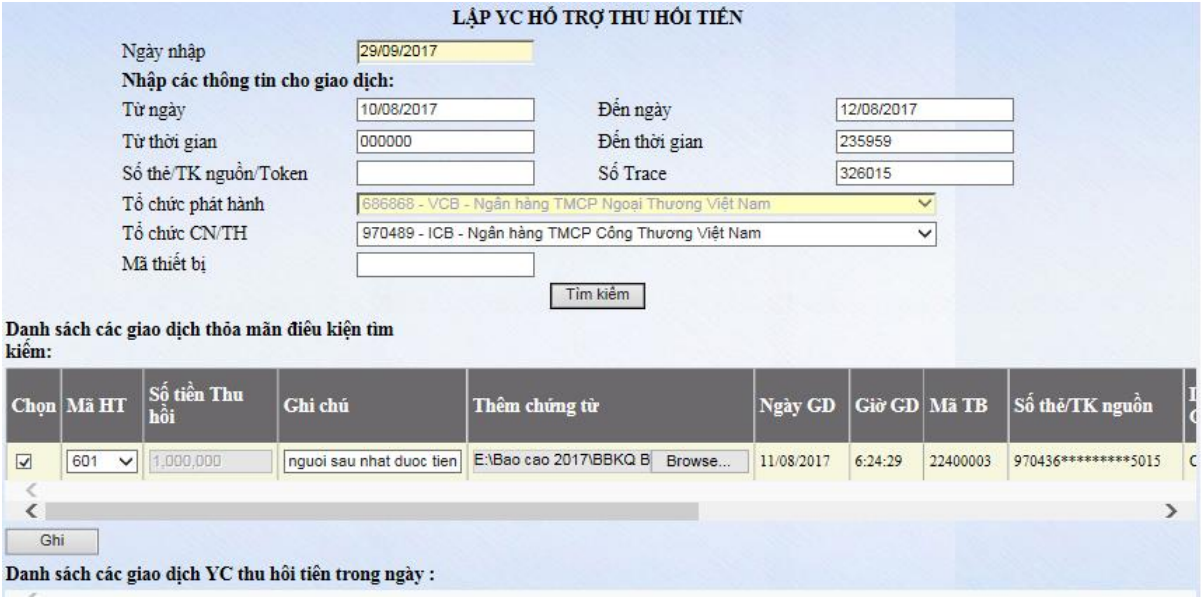
+ Mã thiết bị.

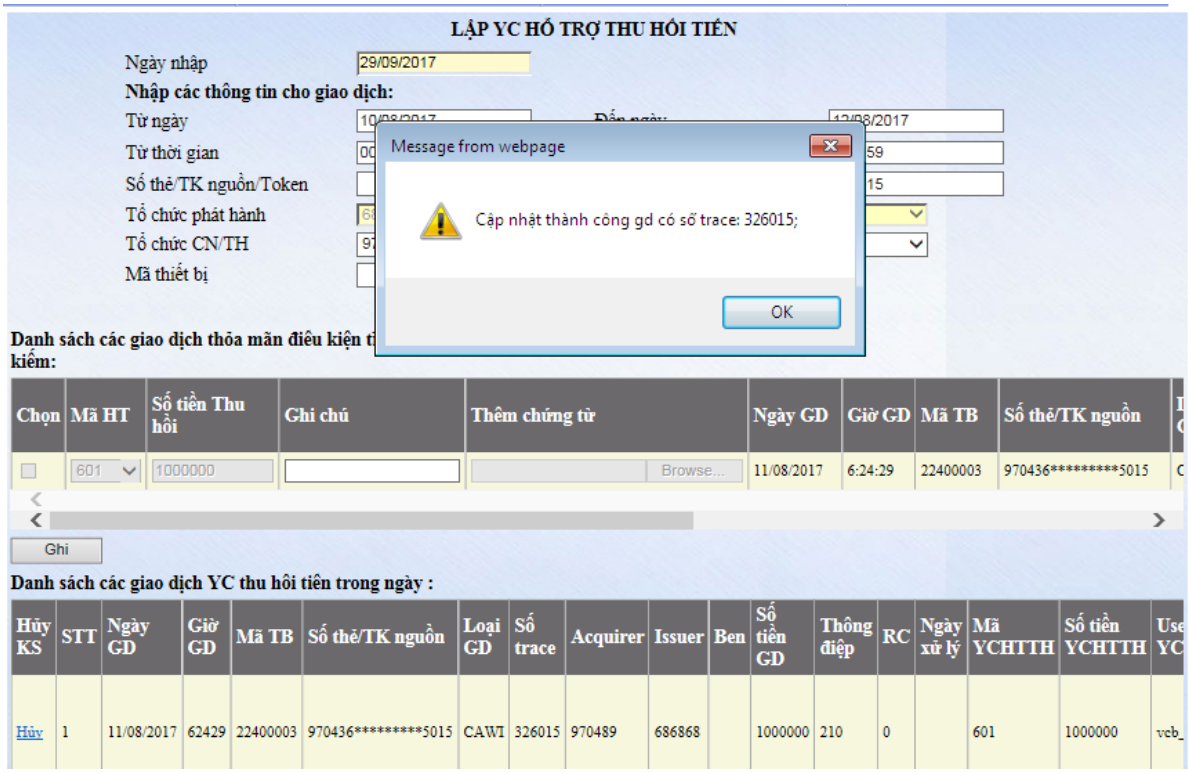
Sau đó ấn vào nút tìm kiếm, các giao dịch thoả mãn điều kiện được hiển thị phía dưới dòng text "Danh sách các giao dịch thoả mãn điều kiện tìm kiếm"

Khi tìm kiếm đúng giao dịch cần hỗ trợ thu hồi tiền, TSV chọn:

- Mã hỗ trợ
- Số tiền thu hồi
- Ghi chú
- Chứng từ đính kèm giao dịch hỗ trợ nhờ thu
- Tích vào "Chọn"

Sau đó bấm "Ghi". Giao dịch trên sẽ hiển thị dưới dòng text "Danh sách các giao dịch yêu cầu thu hồi tiền trong ngày".





Một số lưu ý và hướng dẫn cụ thể trong việc nhập yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền:

(1) Chọn đúng mã hỗ trợ

(2) Ghi chú rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu

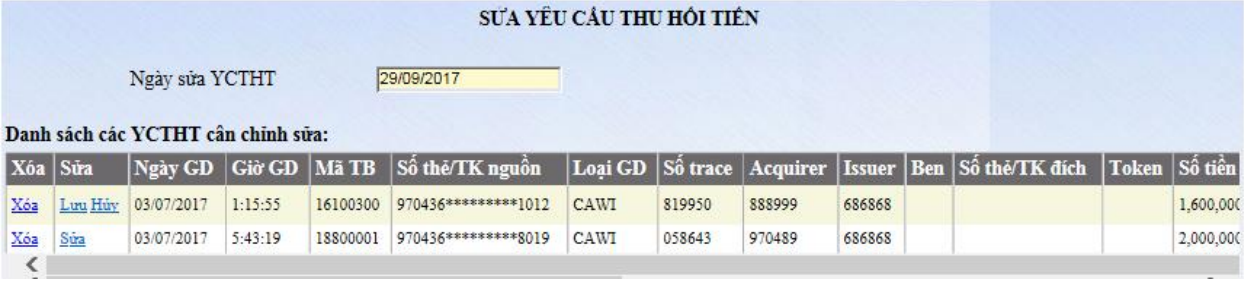
(3) Bắt buộc đính kèm văn bản yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền

(4) Các giao dịch sau khi đã "Ghi", nếu phát hiện bị sai thì phải xóa ngay để nhập lại.

(5) Các giao dịch hỗ trợ thu hồi tiền được duyệt đúng thì TCPH/TCPL sẽ xem được các giao dịch trong báo cáo HTTHT02 và tại TCTT/TCTH/TCNL sẽ xem được các giao dịch trong báo cáo HTTH05-> xem chi tiết trong phần lập báo cáo.

(ii) Tra soát viên sửa yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền

Đối với những giao dịch mà người kiểm soát duyệt 'Sai', lúc này người tra soát viên sẽ vào chức năng này để sửa lại yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền.



NSD có thể lựa chọn "Xóa" hoặc "Sửa" giao dịch.

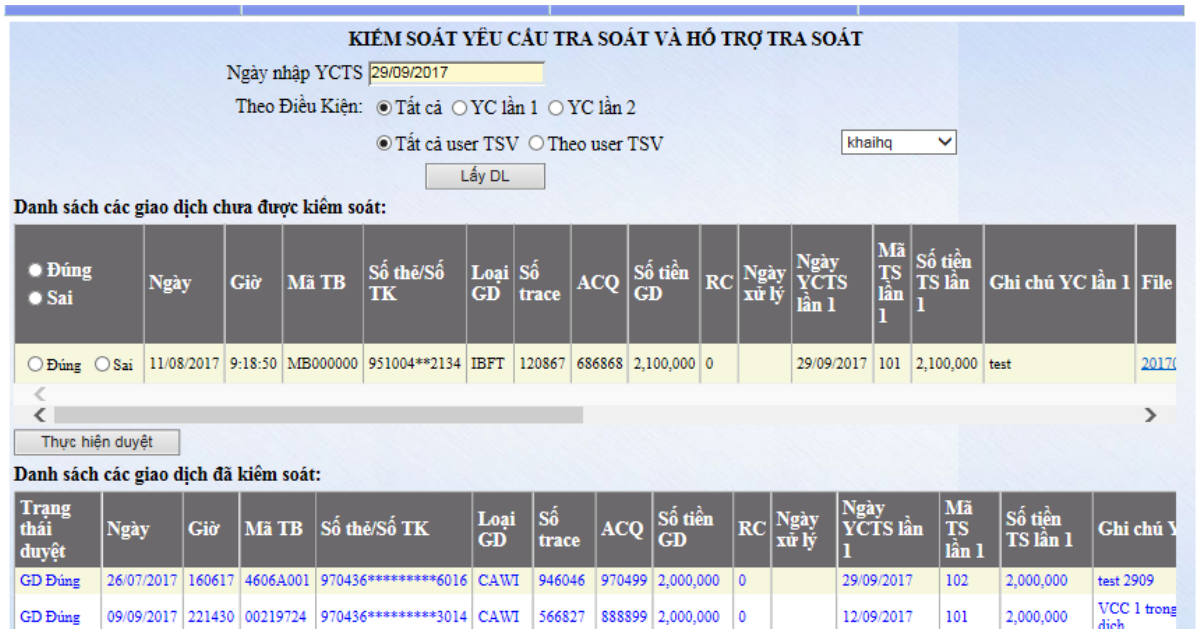
Khi lựa chọn "Xóa": Giao dịch cần gửi yêu cầu hỗ trợ thu hồi sẽ bị xóa khỏi màn hình hỗ trợ thu hồi tiền.

Khi lựa chọn "Sửa": NSD có thể hay đổi các thông tin, sau đó "Lưu" để lưu thông tin hoặc "Hủy" để bỏ qua việc thay đổi đối với giao dịch.

Với giao dịch hỗ trợ thu hồi tiền thì có thêm phần đính kèm chứng từ là các văn bản yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền của TCYC và các bằng chứng liên quan đến GD.

(iii) Kiểm soát viên kiểm soát yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền

Chỉ kiểm soát viên mới sử dụng chức năng này



Tại màn hình này, KSV lựa chọn "Đúng" hoặc "Sai" đối với từng giao dịch, sau đó bấm nút "Thực hiện duyệt"

- Nếu duyệt "Đúng", yêu cầu tra soát sẽ chính thức được gửi đến TCTL
- Nếu duyệt "Sai", giao dịch được đẩy vào màn hình "Sửa yêu cầu thu hồi tiền"để sửa lại thông tin hỗ trợ.

2.11. Tổ chức yêu cầu lập trả lời hỗ trợ thu hồi tiền

Mục đích: Chức năng này nhằm hỗ trợ các tổ chức với vai trò là TCPH/TCPL thực hiện lập trả lời cho các yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền do tổ hức khác với vai trò là TCTT/TCTH/TCNL gửi đến.

(i) Tra soát viên trả lời hỗ trợ thu hồi tiền

Chương trình sẽ hiện ra các giao dịch có yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền từ TCTT/TCTH/TCNL gửi đến, khi lựa chọn GD nào cần thực hiện trả lời thì người dùng nhập thông tin tìm kiếm, màn hình kết quả sẽ hiển thị giao dịch thỏa mãn và lựa chọn mã trả lời thu hồi.

<u>Một số lưu ý và hướng dẫn cụ thể trong việc nhập trả lời hỗ trợ thu hồi</u>

1. Chọn đúng mã trả lời hỗ trợ thu hồi.

*2. **Tất cả các mã trả lời bắt buộc phải đính kèm văn bản đồng ý/ không đồng ý hoàn trả tiền thu hồi từ TCYC.***

3.Với các giao dịch mua hàng qua POS quẹt nhầm số tiền, TCYC thực hiện thu hồi số tiền cho TCTL và đồng ý hoàn trả thì Napas sẽ tự động tính phí giao dịch cho các giao dịch phát sinh khi thực hiện thanh quyết toán cho các bên liên quan theo biểu phí quy định.

*4. Sau khi kiểm soát viên duyệt đúng thì danh sách các GD được trả lời Hỗ trợ thu hồi tiền sẽ được hiển thị trong báo cáo HTTHT 08 (**Bảng kê chi tiết giao dịch được trả lời hỗ trợ thu hồi tại TCYC**) -> xem chi tiết trong phần lập báo cáo*

5. Sau khi giao dịch Hỗ trợ thu hồi tiền được trả lời và duyệt đúng sẽ đến được TCTT/TCTH/TCNL.

(ii) Tra soát viên sửa trả lời hỗ trợ thu hồi tiền

Nếu chứng từ đính kèm của TSV bị sai hoặc các thông tin hoàn tiền chưa đúng KSV sẽ duyệt sai để TSV thực hiện chỉnh sửa

(iii) Kiểm soát viên kiểm soát trả lời thu hồi tiền

Danh sách các giao dịch chờ kiểm soát hoàn trả tiền :

Đúng	Sai	Mã TLTH	Số tiền TLTH	Ghi chú TL	Người TLTH	Ngày TLTH	BNV Kiểm duyệt	Ngày KD BNV	Mã YCTH	Số tiền YCTH	Ghi chú YCTH	Người YCTH	Ngày YCTH	N
☐	☐	607	500000		bnv_anptt vietin	22/08/2013 9:37:03	bnv_anptt	25/07/2013 10:38:20	602	500000	1-1 an	bnv_anptt sml	25/07/2013 9:51:54	04/(

Ghi

Danh sách các giao dịch đã KS trong ngày :

Tại màn hình này, KSV lựa chọn "Đúng" hoặc "Sai" đối với từng giao dịch, sau đó bấm nút "Ghi"

 Nếu duyệt "Đúng", giao dịch trả lời Hỗ trợ thu hồi tiền sẽ được chuyển đến TCTL

 Nếu duyệt "Sai", giao dịch được đẩy vào màn hình "Sửa trả lời HTTH" để sửa lại thông tin trả lời hỗ trợ

2.12. Tra cứu thông tin giao dịch

Mục đích của chức năng này nhằm hỗ trợ các tổ chức thực hiện tra cứu thông tin của các giao dịch tra soát, giao dịch hỗ trợ thu hồi tiền.

Các phần tra cứu gồm:

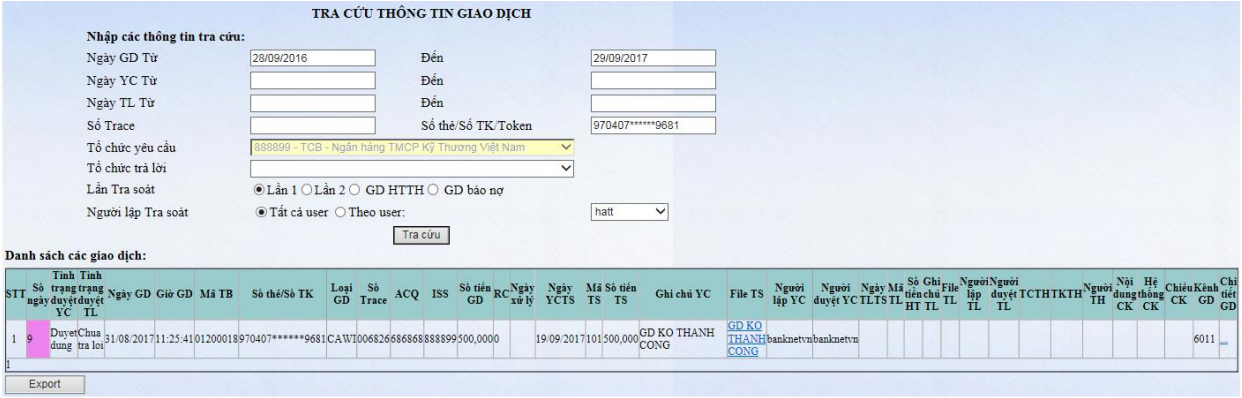
(1) Tra cứu thông tin giao dịch tra soát lần 1

(2) Tra cứu thông tin giao dịch tra soát lần 2

(3) Tra cứu thông tin giao dịch hỗ trợ thu hồi tiền

(4) Tra cứu giao dịch báo nợ

(5) Tra cứu giao dịch hỗ trợ điều chỉnh nội dung



TRA CỨU THÔNG TIN GIAO DỊCH

Nhập các thông tin tra cứu:

Ngày GD Từ 28/09/2016 Đến 29/09/2017

Ngày YC Từ Đến

Ngày TL Từ Đến

Số Trace Số thẻ/Số TK/Token 970407******9681

Tổ chức yêu cầu 888899 - TCB - Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam

Tổ chức trả lời

Lần Tra soát ◉Lần 1 ○Lần 2 ○ GD HTTH ○ GD báo nợ

Người lập Tra soát ◉Tất cả user ○Theo user: hatt

Tra cứu

Danh sách các giao dịch:

STT	Số ngày	Tình trạng duyệt YC	Tình trạng duyệt TL	Ngày GD	Giờ GD	Mã TB	Số thẻ/Số TK	Loại GD	Số Trace	ACQ	ISS	Số tiền GD	RC	Ngày xử lý	Ngày YCTS	Mã TS	Số tiền TS	Ghi chú YC	File TS	Người lập YC	Người duyệt YC	Ngày TL	TS	Mã TL	Số tiền HT	Ghi chú TL	File TL	Người lập TL	Người duyệt TL	TCTH	TKTH	Người TH	Nội dung CK	Hệ thống CK	Chiều CK	Kênh GD	Chi tiết GD
1	9	Duyet dung	Chua tra loi	31/08/2017	11:25:41	01200018	970407******9681	CAW	006826686868888899			500,0000			19/09/2017	101	500,000	GD KO THANH CONG	GD KO THANH CONG	banknetvn	banknetvn															6011	...

Export

Người dùng nhập các thông tin theo mẫu bấm nút chọn loại GD cần tra cứu, sau đó ấn vào nút "**Tra cứu**"", các giao dịch thoả mãn điều kiện được hiển thị trong bảng liệt kê phía dưới (Hệ thống trả dữ liệu sắp xếp theo thời gian trả lời tra soát đối với các GD đã có trả lời tra soát). Sau đó bấm "Export"". Giao dịch trên sẽ hiển thị trong bảng liệt kê dưới dạng file excel.

Lưu ý:

1. *Khi thực hiện tra cứu bắt buộc phải nhập thông tin về thời gian*
2. *Để xem hoặc tải file chứng từ cần bấm chọn vào đường link file nếu file đó được hiển thị luôn trên màn hình, trong trường hợp trên màn hình hiển thị không đủ thông tin thì cần bấm vào nút "chi tiết" sẽ được hiển thị ở màn hình giao diện tiếp theo.*

2.13. TCYC lập hỗ trợ ĐCND

Mục đích: Chức năng này nhằm hỗ trợ các TCPH/TCPL thực hiện lập các yêu cầu hỗ trợ điều chỉnh nội dung của các giao dịch phát sinh tại tổ chức mình

Mã sử dụng: 604

Các giao dịch áp dụng: Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử.

(i) TSV lập YC hỗ trợ ĐCND:

Chỉ TSV mới sử dụng chức năng này

Nhập yêu cầu hồ trợ ĐCND: cán bộ tra soát chọn vào chức năng "TCYC lập yêu cầu hỗ trợ ĐCND" chọn "TSV yêu cầu hỗ trợ ĐCND", màn hình hiện ra để nhập các thông tin xử lý theo mẫu:

+ Từ ngày, đến ngày: ddmmyyyy.

+ Từ thời gian, đến thời gian: hhmmss

+ Số thẻ (Pan).

+ Số giao dịch (trace)

+ Tổ chức phát hành.

+ Tổ chức chấp nhận

+ Tổ chức thụ hưởng

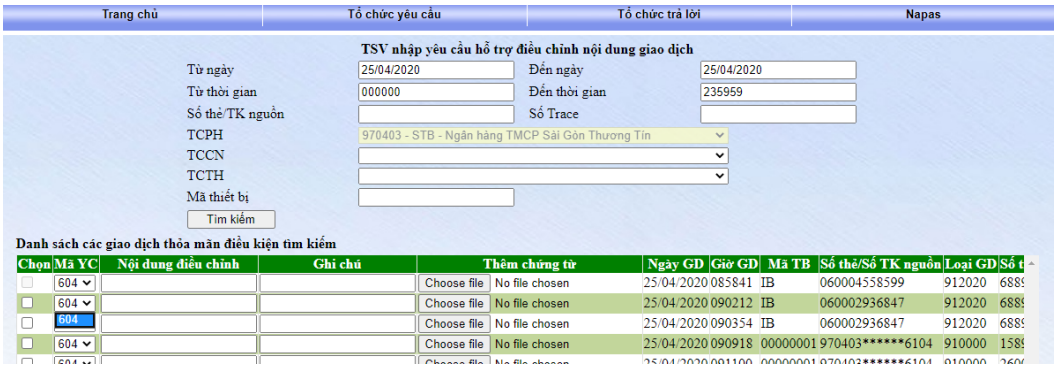
+ Mã thiết bị.

Sau đó ấn vào nút tìm kiếm, các giao dịch thoả mãn điều kiện được hiển thị phía dưới dòng text "Danh sách các giao dịch thoả mãn điều kiện tìm kiếm"

Khi tìm kiếm đúng giao dịch cần hỗ trợ ĐCND, TSV chọn:

- Mã YC
- Nội dung điều chỉnh: bắt buộc nhập
- Ghi chú
- Chứng từ đính kèm giao dịch hỗ trợ nhờ thu
- Tích vào "Chọn"

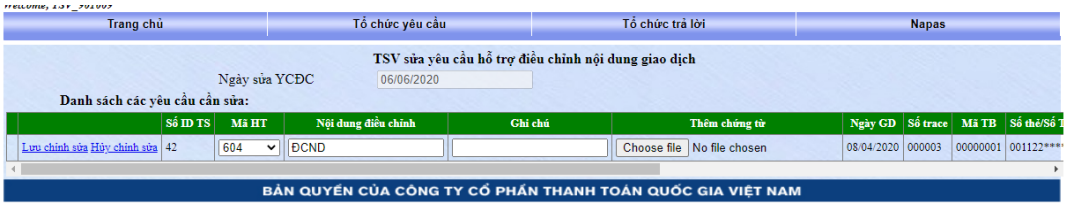
Sau đó bấm "Lưu". Chương trình sẽ hiện ra thông báo "Yêu cầu điều chỉnh nội dung thành công)



(ii) Tra soát viên sửa yêu cầu hỗ trợ ĐCND

Chỉ TSV mới sử dụng chức năng này

Đối với những giao dịch mà người kiểm soát duyệt 'Sai', lúc này người tra soát viên sẽ vào chức năng này để sửa lại yêu cầu hỗ trợ ĐCND.



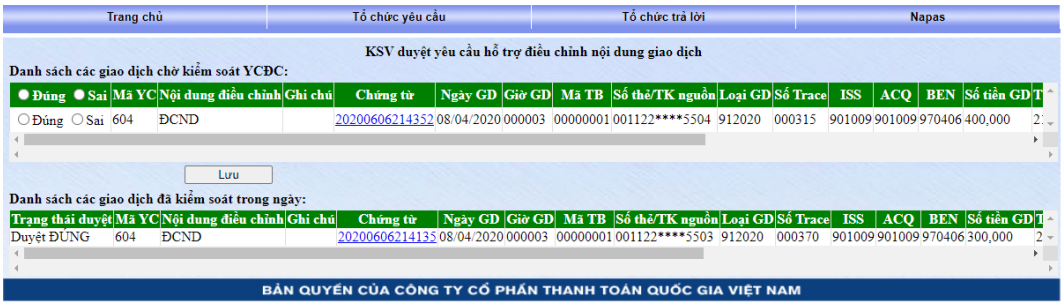
NSD có thể lựa chọn "Xóa" hoặc "Sửa" giao dịch.

Khi lựa chọn "Xóa": Giao dịch cần gửi yêu cầu hỗ trợ ĐCND sẽ bị xóa khỏi màn hình hỗ trợ ĐCND.

Khi lựa chọn "Sửa": NSD có thể hay đổi các thông tin, sau đó "Lưu" để lưu thông tin hoặc "Hủy" để bỏ qua việc thay đổi đối với giao dịch.

(iii) Kiểm soát viên kiểm soát yêu cầu hỗ trợ ĐCND

Chỉ kiểm soát viên mới sử dụng chức năng này



Tại màn hình này, KSV lựa chọn “Đúng” hoặc “Sai” đối với từng giao dịch, sau đó bấm nút “Thực hiện duyệt”

- Nếu duyệt “Đúng”, yêu cầu hỗ trợ ĐCND sẽ chính thức được gửi đến TCTL
- Nếu duyệt “Sai”, giao dịch được đẩy vào màn hình “Sửa yêu cầu hỗ trợ ĐCND”để sửa lại thông tin hỗ trợ.

3. TỔ CHỨC TRẢ LỜI

Các chức năng tại menu này chỉ được phân quyền sử dụng cho người dùng là TSV hoặc Kiểm soát viên tại TCTT/TCTH/TCNL.

Menu “Tổ chức trả lời” gồm các chức năng sau:

- Nhận YC
- Nhập TL
- Kiểm soát TL
- Sửa TL
- Thống kê
- Lập báo cáo
- TSV xử lý sai lệch (xác nhận hoàn trả toàn phần hoặc bán phần số tiền giao dịch)
- KSV xử lý sai lệch
- TCTL lập hỗ trợ thu hồi tiền
- TCTL trả lời hỗ trợ thu hồi tiền
- Tra cứu thông tin giao dịch
- TCTL trả lời hỗ trợ ĐCND

3.1. Nhận YC (Nhận yêu cầu tra soát và yêu cầu hỗ trợ tra soát)

Đối với từng giao dịch YC (lần 1 và lần 2), sẽ có các chức năng tương ứng cho các lần nhận này:

Mục đích: nhận các yêu cầu đến và theo dõi các yêu cầu đã được xử lý.

Cách thực hiện:

NSD bấm nút "Lấy DL" để hiển thị các giao dịch đang được yêu cầu tra soát hoặc yêu cầu hỗ trợ tra soát

Sau khi bấm nút tích chọn các giao dịch, NSD bấm nút "Đồng ý" để chuyển sang mục "Nhập TL".

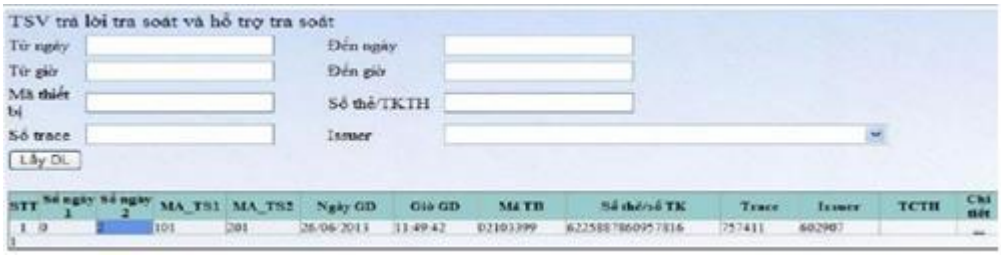
3.2. Nhập TL (Nhập trả lời tra soát)

(i) Menu nhập TL lần 1 & 2

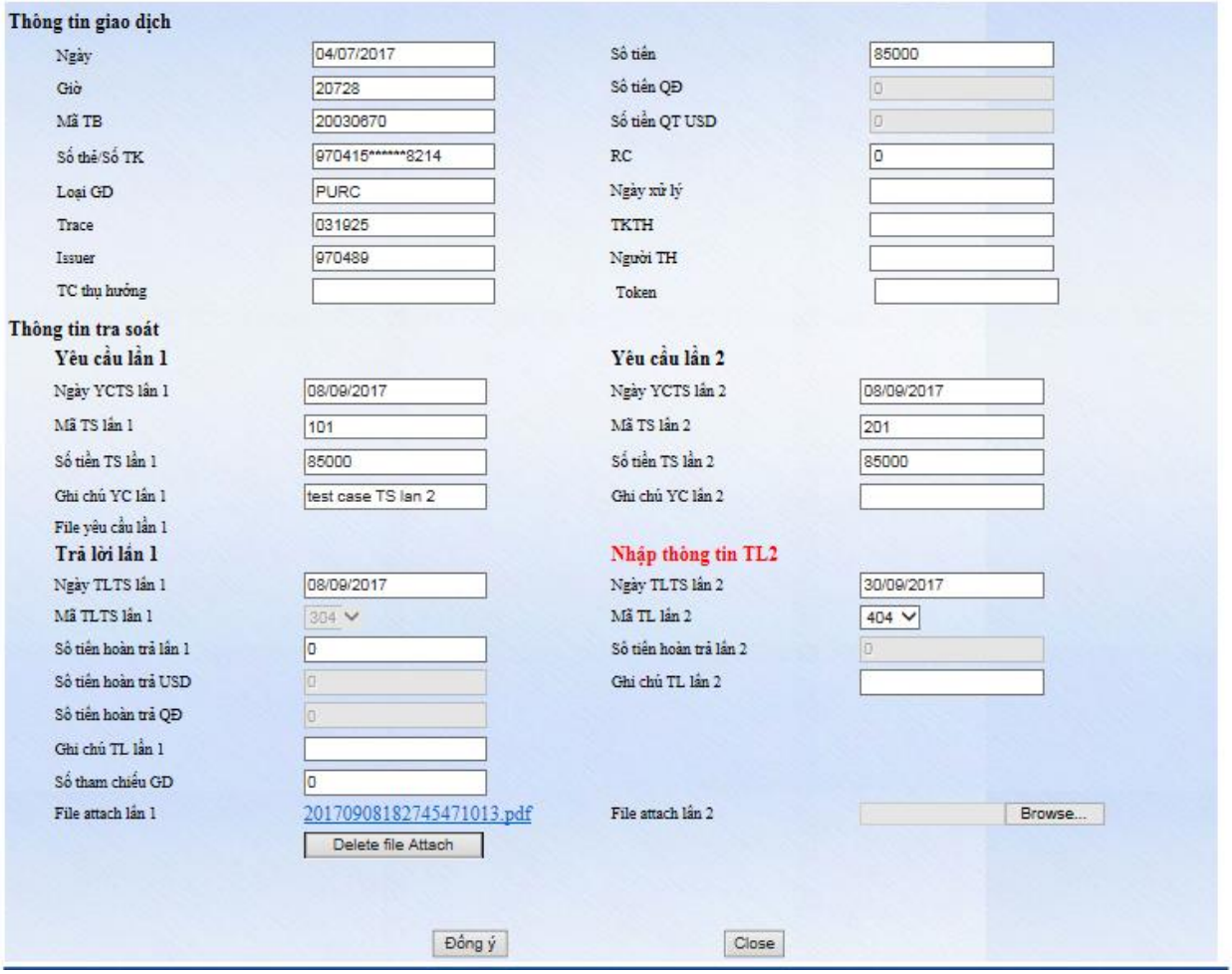
Mục đích: TCTL lập trả lời cho từng giao dịch yêu cầu tra soát hoặc hỗ trợ tra soát tại tổ chức mình.

Cách thực hiện:

NSD bấm nút "Nhập trả lời lần 1 và lần 2", nhập các thông tin tìm kiếm GD cần trả lời tra soát. GD thỏa mãn điều kiện sẽ hiển thị ra.



Để lựa chọn giao dịch cần trả lời, NSD nhập các thông tin giao dịch và bấm "Lấy DL" NSD bấm vào chỉ thị chi tiết của giao dịch, cửa sổ màn hình hiện ra như sau



Tại màn hình này, NSD nhập các thông tin trả lời tra soát (lần 1 hoặc lần 2) sau đó ấn "Đồng ý".

<u>TSV lưu ý:</u>

(1) Tra soát viên nhập các thông tin của GD để tìm kiếm GD được trả lời.

Hiện tại Napas hỗ trợ tìm kiếm theo số Pan hoặc số TK người thụ hưởng đối với GD chuyển khoản liên ngân hàng 24/7

(2) Nhập mã TL 301, 401 để hoàn trả tra soát

(3) Nhập mã TL 302, 402 để hoàn trả một phần tiền tra soát:

(4) Nhập số tiền hoàn trả tương ứng với mã 302: 0< số tiền hoàn trả< số tiền GD.

(5) Nhập số tiền hoàn trả tương ứng với mã 402: 0< Số tiền hoàn trả< (Số tiền GD – Số tiền đã hoàn trả lần 1).

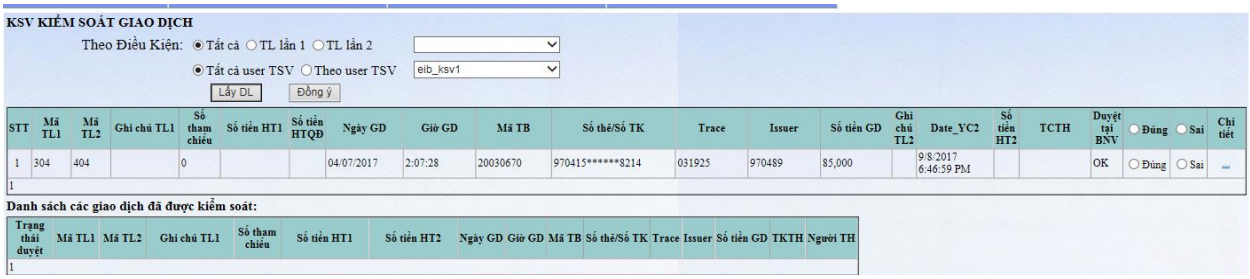
(6) Nhập mã TL 304, 404: không hoàn trả tra soát, lý do giao dịch thành công, đính kèm chứng từ chứng minh giao dịch

(7) Mỗi giao dịch chỉ đính kèm được 1 file (nếu nhiều file thì có thể nén lại thành 1 file nén)

3.3. Kiểm soát TL

Tại màn hình này, kiểm soát viên lựa chọn:

- "Đúng" để chuyển trả lời về TCYC hoặc Napas
- "Sai" để tra soát viên sửa lại thông tin trả lời
- "Chi tiết" để xem chi tiết hơn các thông tin về giao dịch



<u>KSV lưu ý:</u>

(1) Nếu mã trả lời là 301, 401: Napas sẽ tự động đảo quyết toán trong phiên quyết toán sau đó trên chương trình tra soát sẽ cập nhật RC=113 và ngày xử lý.

(2) Nếu mã trả lời là 302,402: Napas căn cứ vào mã trả lời này để thực hiện đảo quyết toán một phần tiền.

(3) Với mã TLTS 303, 403 sẽ được cập nhật khi sử dụng phần Xác nhận giao dịch sai lệch hoặc NHTV gửi file sai lệch cho Napas

(4) Với các giao dịch tra soát chưa được trả lời, nhưng TCTT gửi file BT06 hoặc tự xác nhận bằng chức năng: Xử lý sai lệch thì ngay sau khi chương trình báo cáo của Napas thực hiện đảo quyết toán, chương trình tra soát sẽ cập nhật mã trả lời 303,403, RC=115 và ngày xử lý.

(5) Trong trường hợp tra soát viên lựa chọn file đính kèm cho giao dịch bị sai, thì có thể lựa chọn nút Delete để xóa và đính kèm file khác.

(6) Nếu trong quá trình trả lời tra soát phát hiện sai sót sau khi đã duyệt "Đúng" giao dịch thì TCTL phải gửi yêu cầu Khôi phục trạng thái giao dịch tới cho Napas. Các giao dịch thỏa mãn điều kiện sau mới được khôi phục:

- Giao dịch chưa được TCYC nhận trả lời tra soát

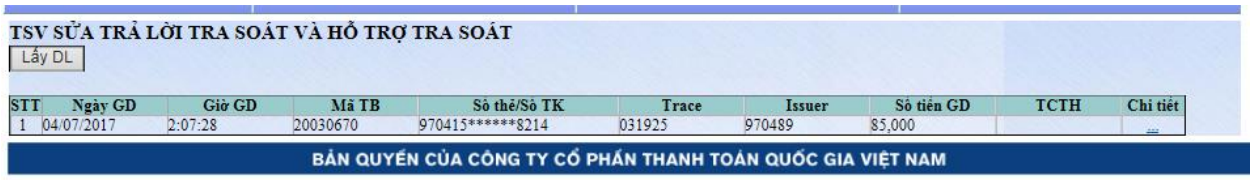
- Nếu mã TLTS là 301 thì thêm điều kiện Napas chưa thực hiện đảo quyết toán

Nếu không thỏa mãn 2 điều kiện trên thì TCTL phải gửi yêu cầu hỗ trợ Hoàn trả bằng văn bản đến cho Napas để phối hợp xử lý.

3.4. Sửa TL (Sửa trả lời tra soát)

Chức năng này cho phép cán bộ vào sửa các trả lời tra soát mà KSV duyệt "Sai".

NSD bấm vào chỉ thị chi tiết của giao dịch, cửa sổ màn hình hiện ra với cái thông tin chi tiết về giao dịch để thực hiện việc chỉnh sửa như sau:



Tại đây, NSD có thể chỉnh sửa các thông tin cần thiết và nhấn vào nút "Đồng ý" để lưu lại các thông tin đã chỉnh sửa, giao dịch sẽ được chuyển vào màn hình kiểm soát.

3.5. Thống kê:**Mục đích:** thống kê các giao dịch theo nhiều tiêu chí như: thống kê theo tổ chức, thống kê giao dịch chưa trả lời, thống kê giao dịch đã trả lời, thống kê giao

dịch hủy, thống kê giao dịch ghi nợ, thống kê giao dịch hoàn trả, thống kê giao dịch hỗ trợ tra soát, thống kê GD HTTHT chưa trả lời, thống kê GD HTTHT đã trả lời

Cách thức thực hiện:

NSD lựa chọn các thông tin từ ngày đến ngày, TCYC, YC lần 1 hoặc lần 2 và nhấn nút "Thống kê".

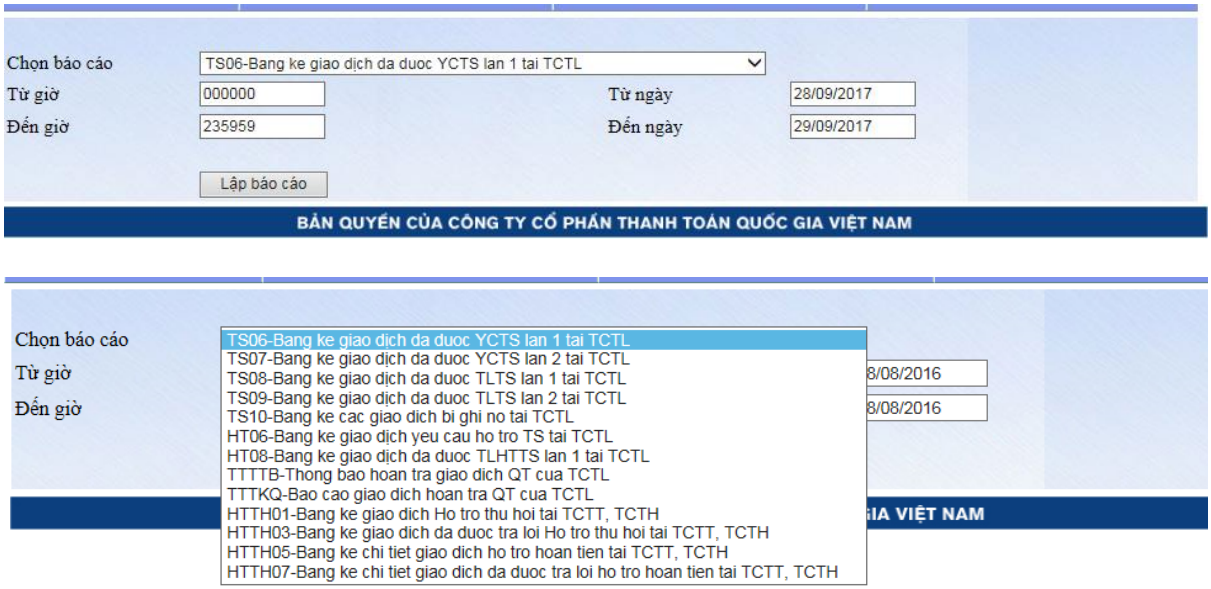
Tại đây NSD cũng có thể trích xuất (export) ra các file định dạng *excel* hoặc *word.*

3.6. Lập báo cáo

Mục đích: lập các báo cáo phục vụ cho công tác in ấn, lưu trữ, trình ký, gồm:

- TS06: Bảng kê các giao dịch đã được YCTS lần 1 tại TCTL
- TS07: Bảng kê các giao dịch dã được YCTS lần 2 tại TCTL
- TS08: Bảng kê các giao dịch đã được TLTS lần 1 tại TCTL
- TS09: Bảng kê các giao dịch đã được TLTS lần 2 tại TCTL
- TS10: Bảng kê chi tiết các giao dịch bị ghi nợ tại TCTL
- HT06: Bảng kê chi tiết giao dịch yêu cầu hỗ trợ tra soát tại TCTL
- HT08: Bảng kê chi tiết giao dịch đã được trả lời hỗ trợ tra soát tại TCTL
- TTTTB: Thông báo hoàn trả giao dịch quyết toán của TCTL
- TTTKQ: Báo cáo giao dịch hoàn trả quyết toán của TCTL
- HTTH01: Bảng kê các giao dịch Hỗ trợ thu hồi tại TCTT/TCTH/TCNL
- HTTH02: Bảng kê chi tiết giao dịch hỗ trợ hoàn tiền tại TCPH/ TCPL
- HTTH03: Bảng kê các giao dịch đã được trả lời Hỗ trợ thu hồi tại TCTT/TCTH/TCNL
- HTTH01: Bảng kê các giao dịch hỗ trợ thu hồi tại TCTT/TCTH/TCNL
- HTTH03: Bảng kê các giao dịch đã được trả lời Hỗ trợ thu hồi tại TCTT/TCTH/TCNL
- HTTH05: Bảng kê chi tiết giao dịch hỗ trợ hoàn tiền tại TCTT/TCTH/TCNL
- HTTH07: Bảng kê chi tiết giao dịch đã được trả lời Hỗ trợ hoàn tiền tại TCTT/TCTH/TCNL

NSD có thể xem báo cáo hoặc **"Tải BC"** về máy của mình để tiện theo dõi.



3.7. Xử lý sai lệch từ phía TCTL

Áp dụng trong trường hợp Giao dịch đã được Napas Quyết toán nhưng tại hệ thống của TCTL đóng vai trò là TCTT/TCTH/TCNL tự xác nhận là không thành công và sử dụng các mã 115/114 để hoàn trả giao dịch.

Lưu ý: *- Đối với các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng, chỉ Tổ chức thụ hưởng mới được vào xử lý sai lệch.*

1. TSV xử lý sai lệch

NSD vào chức năng Tổ chức trả lời, TSV xử lý sai lệch:

Tại màn hình xử lý sai lệch, NSD nhập các thông tin liên quan đến giao dịch cần xử lý và bấm tìm kiếm.

Giao dịch thỏa mãn điều kiện tìm kiếm sẽ hiển thị ra trên màn hình

Với giao dịch cần xử lý sai lệch, NSD nhập mã thông báo là:

- 115 nếu cần thông báo hoàn trả toàn phần số tiền giao dịch
- 114 nếu cần thông báo hoàn trả một phần số tiền giao dịch.

Lưu ý: Nếu giao dịch đang có yêu cầu tra soát thì không nhập được mã thông báo 114, NSD cần vào nhập mã trả lời 302 và chứng từ kèm theo.

Sau khi nhập các thông tin xử lý sai lệch, NSD tích "Chọn" và bấm "Ghi", các giao dịch này sẽ được chuyển sang màn hình "KSV xử lý sai lệch"

2. KSV duyệt xác nhận sai lệch

Tại đây, KSV tích ô "Đúng/Sai" và bấm "Ghi" để duyệt giao dịch.

Nếu duyệt "Sai": các giao dịch được xóa khỏi danh sách xử lý sai lệch (nếu cần xử lý lại thì TSV vào nhập xử lý sai lệch)

Nếu duyệt "Đúng": các giao dịch được chuyển xuống màn hình phía dưới. Các giao dịch này sẽ được đưa vào danh sách xử lý sai lệch, cuối ngày hệ thống tự động cập nhật để đảo quyết toán.

Sau khi duyệt "Đúng", nếu phát hiện sai sót, TCTL cần thông báo với Napas, nếu giao dịch chưa được Napas đảo quyết toán thì sẽ được khôi phục trạng thái, nếu đã đảo quyết toán thì TCTL cần gửi văn bản hỗ trợ sang để Napas hỗ trợ thu hồi.

3. Lập báo cáo cho các giao dịch TCTL lập xác nhận sai lệch:

Sau khi nhập các giao dịch cần yêu cầu xác nhận xong, người sử dụng có thể vào lập báo cáo **TTTB** để xem các giao dịch mà NH mình yêu cầu xác nhận.

Các điều kiện lập báo cáo:

- Ngày lập báo cáo là ngày nhập yêu cầu xác nhận
- Người lập biểu là người đăng nhập tạo báo cáo.

1 / 2 Main Report 100% BusinessObjects

Mẫu báo cáo: TTTTB

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

THÔNG BÁO HOÀN TRẢ GIAO DỊCH QUYẾT TOÁN CỦA TỔ CHỨC TRẢ LỜI
GIAO DỊCH KHÔNG THÀNH CÔNG TẠI TCTV NHƯNG ĐƯỢC NAPAS QUYẾT TOÁN

Từ ngày 210917 *Đến ngày 220917*

Mã tổ chức trả lời *970430*
Tên tổ chức trả lời *Ngân hàng TMCP Xăng dầu Ptrolimex*

Ngày in: 09/30/2017
Giờ in : **17:52:48**
Loại tiền : VND

Ngày giao dịch	Giờ giao dịch	Ngày xử lý	Mã thiết bị	Số thẻ	Số giao dịch	Loại giao dịch	Số tiền giao dịch	Số tiền quy đổi	Số tiền hoàn trả	Số tiền hoàn trả USD	Số tiền hoàn trả quy đổi	Mã thông báo
Mã tổ chức yêu cầu			970416		*Tên tổ chức yêu cầu*		Ngân hàng TMCP Á Châu					
Loại thiết bị :			ATM									
Loại giao dịch:			CAWI									
25/07/2017	164610	22/09/2017 10:28:10	20800001	970416******8936	437380	CAWI	2.000.000		2.000.000	0.00	0.00	115
Tổng số giao dịch theo loại GD:				1		Tổng cộng:	2.000.000		2.000.000	0.00	0.00	
Tổng số giao dịch trên thiết bị:				1		Tổng cộng:	2.000.000		2.000.000	0.00	0.00	
Tổng số giao dịch:				1		Tổng cộng:	2.000.000		2.000.000	0.00	0.00	
Mã tổ chức yêu cầu			970489		*Tên tổ chức yêu cầu*		Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam					
Loại thiết bị :			ATM									
Loại giao dịch:			CAWI									
25/07/2017	200647	22/09/2017 10:28:10	12300001	970415******5094	440192	CAWI	3.000.000		1.500.000	0.00	0.00	114
Tổng số giao dịch theo loại GD:				1		Tổng cộng:	3.000.000		1.500.000	0.00	0.00	
Tổng số giao dịch trên thiết bị:				1		Tổng cộng:	3.000.000		1.500.000	0.00	0.00	
Tổng số giao dịch:				1		Tổng cộng:	3.000.000		1.500.000	0.00	0.00	

Page 1 of 2

Vào ngày làm việc tiếp theo, khi muốn xem báo cáo các giao dịch đã được Napas ghi nhận việc xác nhận sai lệch, RC = 114, 115, người sử dụng có thể lập báo cáo **TTTKQ.**

Các điều kiện lập báo cáo:

- Ngày lập báo cáo là ngày nhập yêu cầu xác nhận
- Người lập biểu là người đăng nhập tạo báo cáo.

1 / 2 Main Report 100% BusinessObjects

Mẫu báo cáo: TTTKQ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÁO CÁO HOÀN TRẢ GIAO DỊCH QUYẾT TOÁN CỦA TỔ CHỨC TRẢ LỜI

Từ ngày 220917 *Đến ngày 230917*

Mã tổ chức trả lời 970430

Tên tổ chức trả lời Ngân hàng TMCP Xăng dầu Ptrolimex

Ngày in: 09/30/2017
Giờ in : **17:54:18**
Loại tiền : VND

Ngày giao dịch	Giờ giao dịch	Ngày xử lý	Mã thiết bị	Số thẻ	Số giao dịch	Loại giao dịch	Số tiền giao dịch	Số tiền quy đổi	Số tiền hoàn trả	Số tiền hoàn trả USD	Số tiền hoàn trả quy đổi	RC
Mã tổ chức yêu cầu		970416		*Tên tổ chức yêu cầu*			Ngân hàng TMCP Á Châu					
Loại thiết bị :			ATM									
Loại giao dịch:			CAWI									
25/07/2017	164610	22/09/2017 22:00:02	20800001	970416******8936	437380	CAWI	2.000.000		2.000.000	0.00	0.00	115
Tổng số giao dịch theo loại GD:			1			Tổng cộng:	2,000,000		2.000.000	0.00	0.00	
Tổng số giao dịch trên thiết bị:			1			Tổng cộng:	2.000.000		2.000.000	0.00	0.00	
Tổng số giao dịch:			1			Tổng cộng:	2.000.000		2.000.000	0.00	0.00	
Mã tổ chức yêu cầu		970489		*Tên tổ chức yêu cầu*			Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam					
Loại thiết bị :			ATM									
Loại giao dịch:			CAWI									
25/07/2017	200647	22/09/2017 22:00:02	12300001	970415******5094	440192	CAWI	3.000.000		1.500.000	0.00	0.00	114
Tổng số giao dịch theo loại GD:			1			Tổng cộng:	3,000,000		1.500.000	0.00	0.00	
Tổng số giao dịch trên thiết bị:			1			Tổng cộng:	3.000.000		1.500.000	0.00	0.00	
Tổng số giao dịch:			1			Tổng cộng:	3.000.000		1.500.000	0.00	0.00	

Page 1 of 2

3.8. Tổ chức trả lời lập yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền

Mục đích: Chức năng này nhằm hỗ trợ các tổ chức với vai trò là TCTT/TCTH/TCNL thực hiện lập các yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền của các giao dịch phát sinh tại tổ chức mình để gửi sang tổ chức khác với vai trò là TCPH/TCPL.

Mã sử dụng: 601, 602, 603 ***(xem ý nghĩa sử dụng từng mã được nêu tại mục 7. Danh sách mã).***

Chương trình sẽ chỉ hiển thị mã thích hợp để lựa chọn khi các GD thỏa mãn điều kiện lập yêu cầu thu hồi, trường hợp không thỏa mãn điều kiện thì phần lựa chọn mã sẽ bị ẩn hoặc ngay tại bước tìm kiếm GD sẽ không hiển thị giao dịch.

Những trường hợp được áp dụng cho TCTT/TCTH/TCNL nhập thu hồi trên hệ thống:

(i) TCTT/TCTH/TCNL nhờ thu hồi để quyết toán bổ sung 1 phần hoặc toàn bộ số tiền giao dịch gốc (đối với giao dịch chưa được quyết toán, hoặc giao dịch có mã đối soát 112, 113, 114, 115): ***mã áp dụng cho trường hợp này là 601/602***

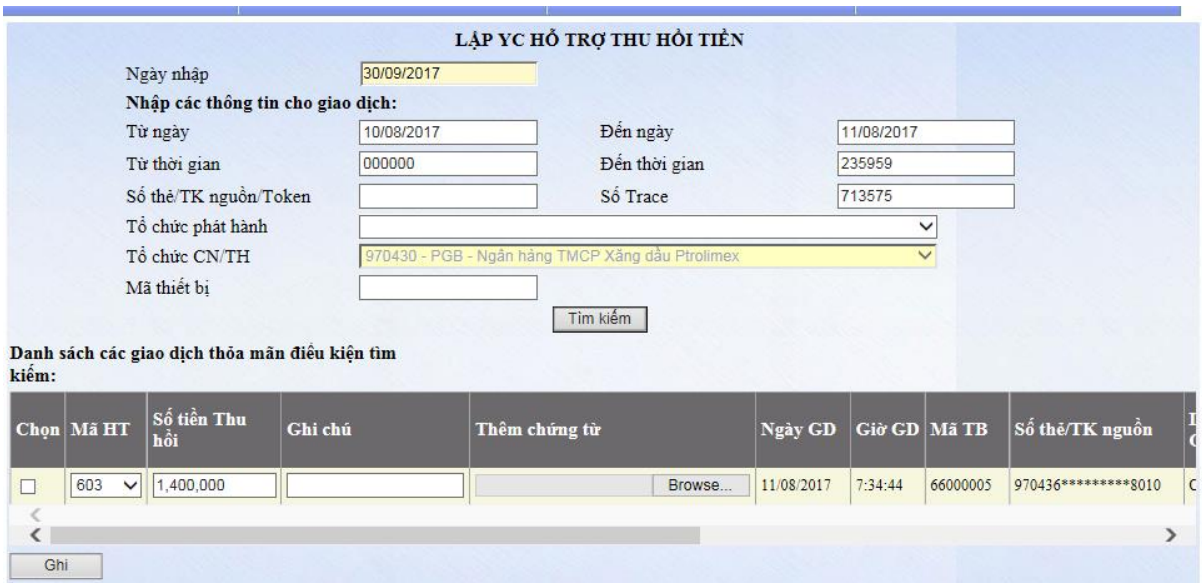
(ii) TCTT/TCTH/TCNL nhờ thu hồi để quyết toán bổ sung thêm phần tiền vượt quá số tiền giao dịch gốc (Giao dịch PURC, QRPAY bị thiếu hụt tiền do lỗi của nhân viên quẹt thiếu số tiền mà khách hàng cần thanh toán; Giao dịch CAWI tại ATM bị đặt nhầm khay tiền nên chi tiền thừa cho khách hàng): ***mã áp dụng cho trường hợp này là 603***

(iii) Những giao dịch hỗ trợ nhờ thu khác theo quy định.

Chương trình chỉ cho phép hiển thị các giao dịch thỏa mãn điều kiện về thời gian nhập hỗ trợ thu và loại GD được áp dụng như đã nêu trong Bộ QĐTCTV/QĐTGTT.

(i) TSV lập YC hỗ trợ thu hồi tiền:

Nhập yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền: cán bộ tra soát chọn vào chức năng "TCTL lập yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền" chọn "TSV lập yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền", màn hình hiện ra như sau:



Nhập các thông tin xử lý theo mẫu:

+ Từ ngày, đến ngày: ddmmyyyy.

+ Từ thời gian, đến thời gian: hhmmss

+ Số thẻ (Pan).

+ Số giao dịch (trace)

+ Tổ chức phát hành.

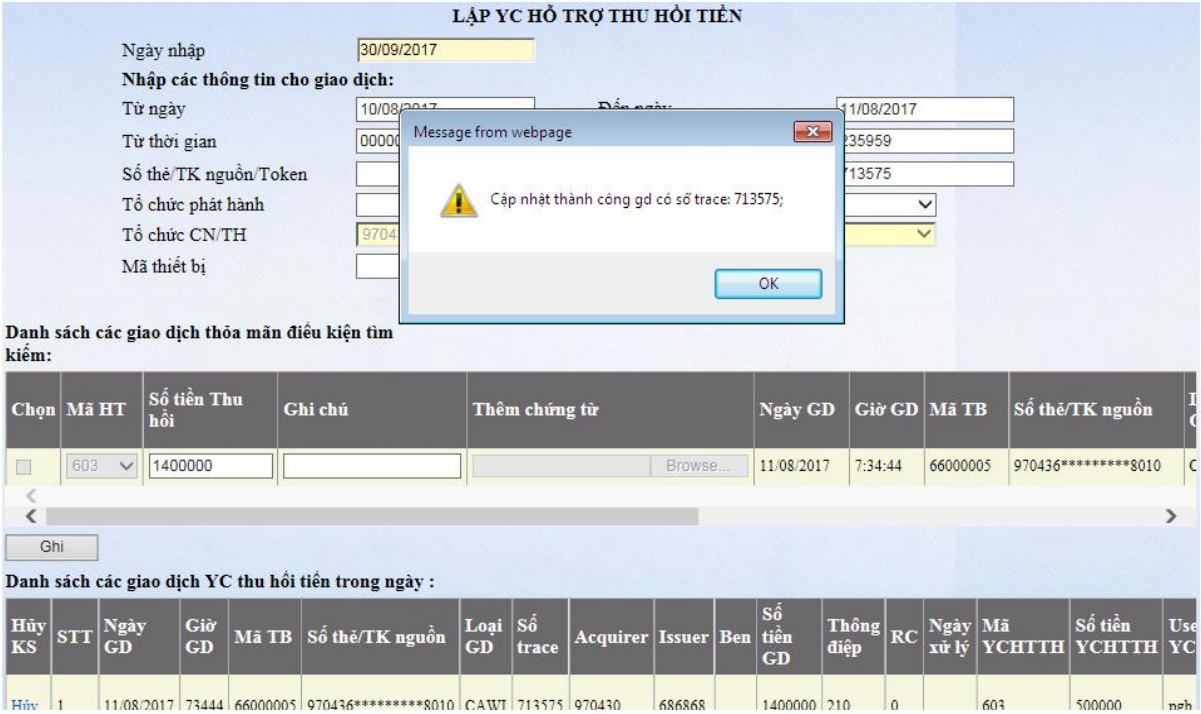
+ Mã thiết bị.

Sau đó ấn vào nút tìm kiếm, các giao dịch thoả mãn điều kiện được hiển thị phía dưới dòng text "Danh sách các giao dịch thoả mãn điều kiện tìm kiếm"

Khi tìm kiếm đúng giao dịch cần hỗ trợ thu hồi tiền, TSV chọn:

- Mã hỗ trợ
- Số tiền thu hồi
- Ghi chú
- Chứng từ đính kèm giao dịch hỗ trợ nhờ thu
- Tích vào "Chọn"

Sau đó bấm "Ghi". Giao dịch trên sẽ hiển thị dưới dòng text "Danh sách các giao dịch yêu cầu thu hồi tiền trong ngày" - như hình dưới đây.



<u>Lưu ý:</u>

(1) Chọn đúng mã hỗ trợ

(2) Ghi chú rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu

(3) Bắt buộc đính kèm văn bản yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền

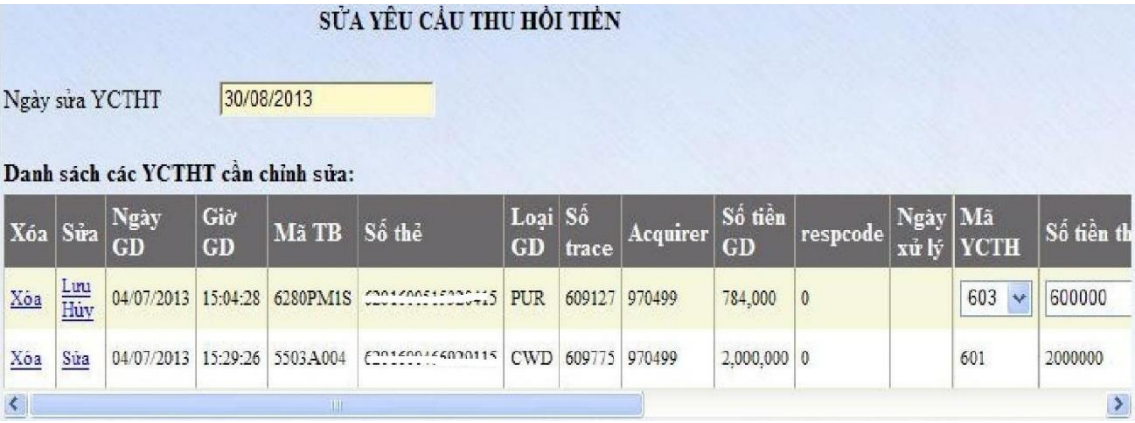
(4) Các giao dịch sau khi đã "Ghi", nếu phát hiện bị sai thì phải xóa ngay để nhập lại.

(5) Sau khi giao dịch hỗ trợ thu hồi tiền được kiểm soát viên duyệt đúng thì sẽ được kiểm soát bởi Napas trước khi giao dịch đến được TCPH/TCPL.

(6) Các giao dịch hỗ trợ thu hồi tiền được Napas duyệt đúng thì TCTT/TCTH/TCNLsẽ xem được các giao dịch trong báo cáo HTTHT01 và tại TCPH/ TCPL sẽ xem được các giao dịch trong báo cáo HTTH06-> xem chi tiết trong phần lập báo cáo.

(ii) Tra soát viên sửa yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền

Đối với những giao dịch mà người kiểm soát duyệt 'Sai', lúc này người tra soát viên sẽ vào chức năng này để sửa lại yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền.



SỬA YÊU CẦU THU HỒI TIỀN

Ngày sửa YCTHT 30/08/2013

Danh sách các YCTHT cần chỉnh sửa:

Xóa	Sửa	Ngày GD	Giờ GD	Mã TB	Số thẻ	Loại GD	Số trace	Acquirer	Số tiền GD	respcode	Ngày xử lý	Mã YCTH	Số tiền th
Xóa	Lưu Hủy	04/07/2013	15:04:28	6280PM1S	[illegible]	PUR	609127	970499	784,000	0		603	600000
Xóa	Sửa	04/07/2013	15:29:26	5503A004	[illegible]	CWD	609775	970499	2,000,000	0		601	2000000

NSD có thể lựa chọn "Xóa" hoặc "Sửa" giao dịch.

Khi lựa chọn "Xóa": Giao dịch cần gửi yêu cầu hỗ trợ thu hồi sẽ bị xóa khỏi màn hình hỗ trợ thu hồi tiền

Khi lựa chọn "Sửa": NSD có thể hay đổi các thông tin, sau đó "Lưu" để lưu thông tin hoặc "Hủy" để bỏ qua việc thay đổi đối với giao dịch.

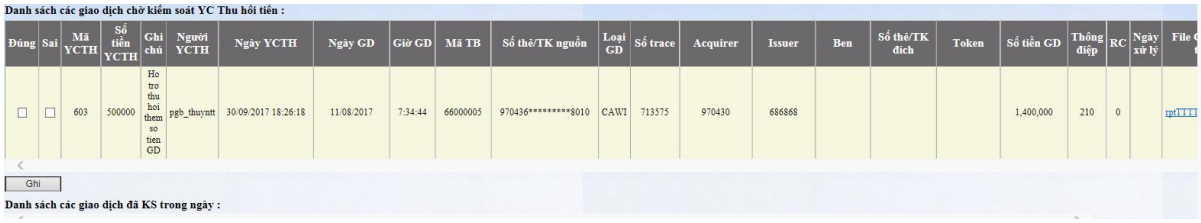
Với giao dịch hỗ trợ thu hồi tiền thì có thêm phần đính kèm chứng từ là các văn bản yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền của TCTT/TCTH/TCNL và các bằng chứng liên quan đến GD.

(iii) Kiểm soát viên kiểm soát yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền

Chỉ kiểm soát viên mới sử dụng chức năng này

Danh sách các giao dịch chờ kiểm soát YC Thu hồi tiền :

Đúng	Sai	Mã YCTH	Số tiền YCTH	Ghi chú	Người YCTH	Ngày YCTH	Ngày GD	Giờ GD	Mã TB	Số thẻ	Loại GD	Số trace	Acquirer	Số
☐	☐	602	100000	ee	vba_tsv	29/07/2013 11:26:38	29/05/2013	14:14:16	7200A002	[illegible]	CWD	474545	970499	50
☐	☐	602	2000000	an test THT	vba_tsv	29/07/2013 11:27:16	04/07/2013	7:08:17	3624A001	[illegible]	CWD	702012	970499	3,0
☐	☐	602	2000000	abc	bnv_anptt vba	29/07/2013 14:21:33	04/07/2013	11:26:08	5700A006	[illegible]	CWD	707890	970499	3,0
☐	☐	601	3000000	abc	bnv_anptt vba	17/07/2013 10:32:47	04/07/2013	15:29:00	3514A001	[illegible]	CWD	609755	970499	3,0



Danh sách các giao dịch chờ kiểm soát YC Thu hồi tiền :

Đúng	Sai	Mã YCTH	Số tiền YCTH	Ghi chú	Người YCTH	Ngày YCTH	Ngày GD	Giờ GD	Mã TB	Số thẻ/TK nguồn	Loại GD	Số trace	Acquirer	Issuer	Ben	Số thẻ/TK đích	Token	Số tiền GD	Thông điệp	RC	Ngày xử lý	File
☐	☐	603	500000	Ho tro thu hoi them so tien GD	pgb_thuyntt	30/09/2017 18:26:18	11/08/2017	7:34:44	66000005	970436********8010	CAWI	713575	970430	686868				1,400,000	210	0		rptTTT

Ghi

Danh sách các giao dịch đã KS trong ngày :

Tại màn hình này, KSV lựa chọn "Đúng" hoặc "Sai" đối với từng giao dịch, sau đó bấm nút "Thực hiện duyệt"

 Nếu duyệt "Đúng", yêu cầu tra soát sẽ chính thức được gửi đến Napas

 Nếu duyệt "Sai", giao dịch được đẩy vào màn hình "Sửa yêu cầu thu hồi tiền"để sửa lại thông tin hỗ trợ.

3.9. Tổ chức trả lời thực hiện trả lời hỗ trợ thu hồi tiền

Mục đích: Chức năng này nhằm hỗ trợ các tổ chức với vai trò là TCTT/TCTH/TCNL thực hiện trả lời cho các yêu cầu hỗ trợ thu hồi tiền của các giao dịch do tổ chức khác với vai trò là TCPH/ TCPL gửi đến tổ chức mình.

Cách thực hiện: làm tương tự như mục 2.10 Tổ chức yêu cầu lập trả lời hỗ trợ thu hồi tiền.

3.10 Xử lý giao dịch QRPAY time- out

Mục đích: Chức năng này nhằm hỗ trợ các tổ chức với vai trò là TCNL thực hiện trả lời cho các yêu cầu xác nhận tình trạng giao dịch timeout do NAPAS gửi đến tổ chức mình.

Mã sử dụng: TC, KTC

(i) TSV lập trả lời giao dịch *QRPAY time- out*:

Mục đích: Cho phép lập trả cho các trả lời GD QRPAY timeout

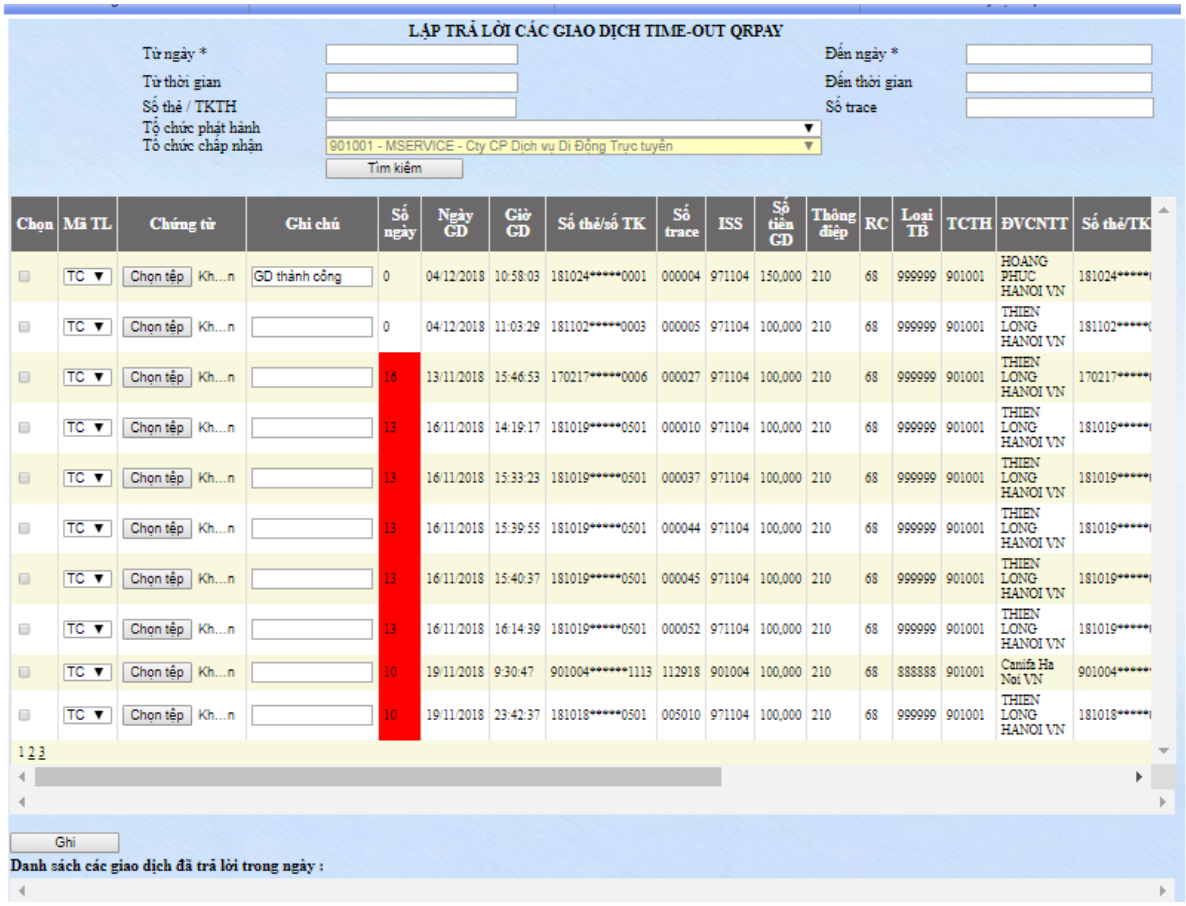
Đối tượng người dùng: User TSV của TCTL được phân quyền chức năng.

Tại màn hình Lập xử lý timeout: Tự động hiển thị danh sách các GD timeout của TCTL.

Người dùng có thể nhập các thông tin tìm kiếm <Từ ngày, đến ngày, số thẻ/TK, Số trace ….> chọn nút <Tìm kiếm> để lọc các GD timeout.

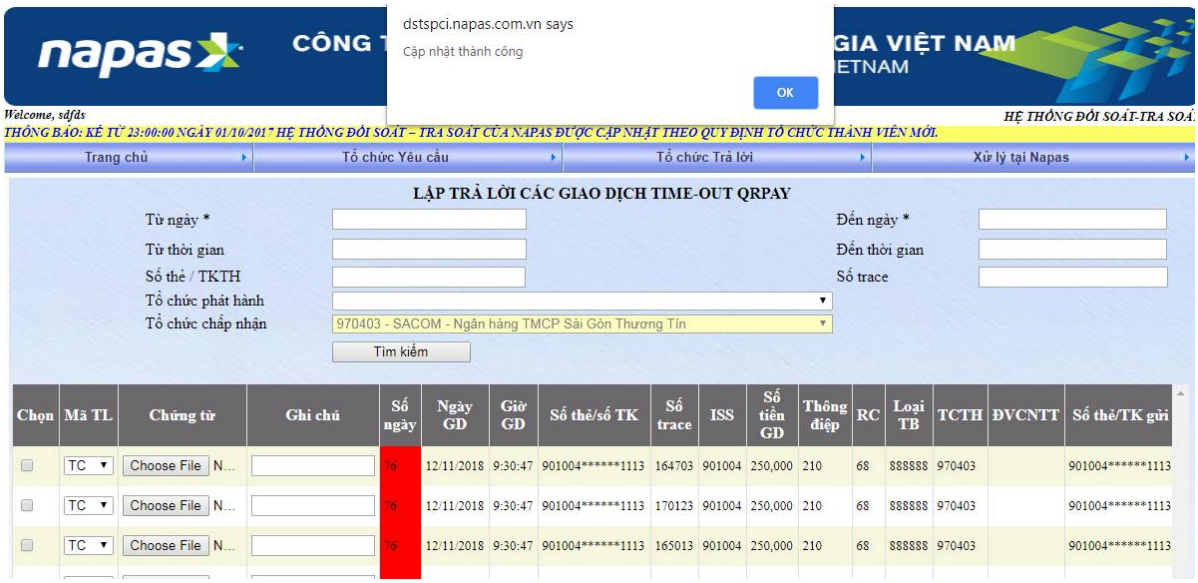
Tại danh sách các GD Timeout người dùng thực hiện xử lý Timeout như sau:

- Chọn GD, Nhập mã TL,
- Trường hợp Mã TL = "TC" (thành công) có thể lựa chọn nhập hoặc không nhập <Chứng từ>
- Chọn nút <GHI> hệ thống báo "Cập nhật thành công" và GD được chọn ghi sẽ hiển thị ở < Danh sách các giao dịch đã trả lời trong ngày> như sau:



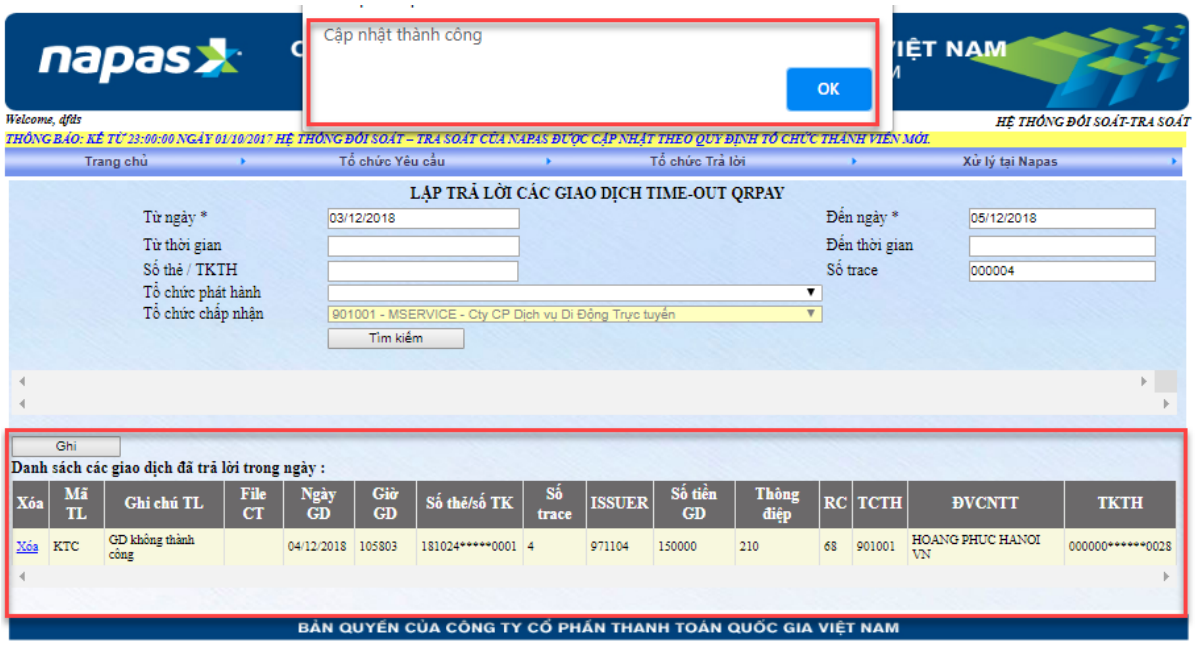
Chọn	Mã TL	Chứng từ	Ghi chú	Số ngày	Ngày GD	Giờ GD	Số thẻ/số TK	Số trace	ISS	Số tiền GD	Thông điệp	RC	Loại TB	TCTH	ĐVCNTT	Số thẻ/TK
	TC	Chọn tệp Kh...n	GD thành công	0	04/12/2018	10:58:03	181024*****0001	000004	971104	150,000	210	68	999999	901001	HOANG PHUC HANOI VN	181024*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		0	04/12/2018	11:03:29	181102*****0003	000005	971104	100,000	210	68	999999	901001	THIEN LONG HANOI VN	181102*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		16	13/11/2018	15:46:53	170217*****0006	000027	971104	100,000	210	68	999999	901001	THIEN LONG HANOI VN	170217*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		13	16/11/2018	14:19:17	181019*****0501	000010	971104	100,000	210	68	999999	901001	THIEN LONG HANOI VN	181019*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		13	16/11/2018	15:33:23	181019*****0501	000037	971104	100,000	210	68	999999	901001	THIEN LONG HANOI VN	181019*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		13	16/11/2018	15:39:55	181019*****0501	000044	971104	100,000	210	68	999999	901001	THIEN LONG HANOI VN	181019*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		13	16/11/2018	15:40:37	181019*****0501	000045	971104	100,000	210	68	999999	901001	THIEN LONG HANOI VN	181019*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		13	16/11/2018	16:14:39	181019*****0501	000052	971104	100,000	210	68	999999	901001	THIEN LONG HANOI VN	181019*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		10	19/11/2018	9:30:47	901004******1113	112918	901004	100,000	210	68	888888	901001	Canifa Ha Noi VN	901004*****
	TC	Chọn tệp Kh...n		10	19/11/2018	23:42:37	181018*****0501	005010	971104	100,000	210	68	999999	901001	THIEN LONG HANOI VN	181018*****

1 2 3



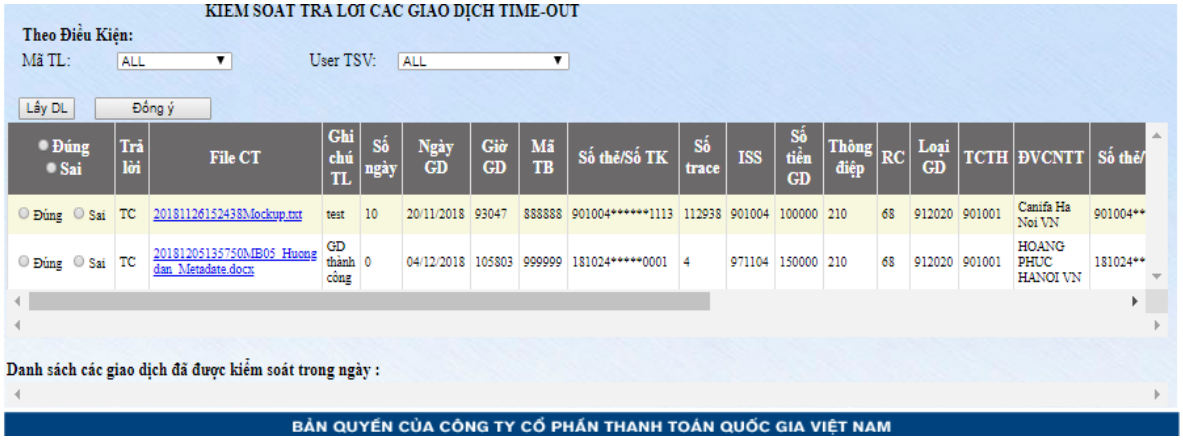
Chọn	Mã TL	Chứng từ	Ghi chú	Số ngày	Ngày GD	Giờ GD	Số thẻ/số TK	Số trace	ISS	Số tiền GD	Thông điệp	RC	Loại TB	TCTH	ĐVCNTT	Số thẻ/TK gửi
	TC	Choose File N...		76	12/11/2018	9:30:47	901004******1113	164703	901004	250,000	210	68	888888	970403		901004******1113
	TC	Choose File N...		76	12/11/2018	9:30:47	901004******1113	170123	901004	250,000	210	68	888888	970403		901004******1113
	TC	Choose File N...		76	12/11/2018	9:30:47	901004******1113	165013	901004	250,000	210	68	888888	970403		901004******1113

- Tại <Danh sách các giao dịch đã trả lời trong ngày> chọn <XÓA>: GD sẽ được hủy xử lý timeout và mất khỏi danh sách các GD đã được trả lời trong ngày và quay trở lại danh sách các GD chưa được trả lời

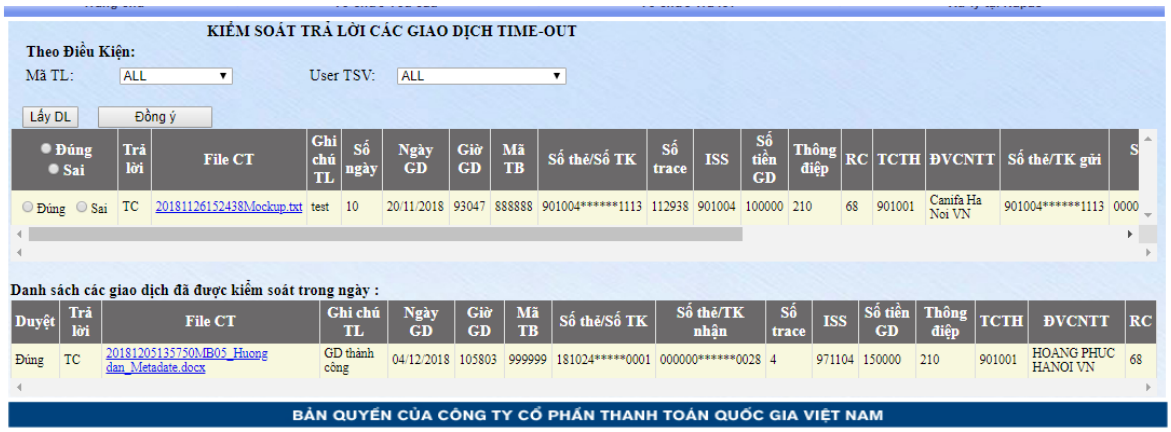


(ii) KSV kiểm soát trả lời giao dịch *QRPAY time- out*

- Mục đích: Cho phép duyệt các trả lời GD QRPAY timeout
- Đối tượng người dùng: User KSV của TCTL được phân quyền chức năng.
- Đăng nhập vào hệ thống TSOL chọn menu Tổ chức trả lời/Xử lý GD QRPAY timeout/Kiểm soát trả lời timeout: Hệ thống hiển thị màn hình kiểm soát trả lời timeout như sau:



- Tại màn hình <kiểm soát trả lời các GD timeout>: Tự động hiển thị danh sách các GD timeout đã được TSV lập trả lời.
- Người dùng có thể nhập các thông tin tìm kiếm <Mã TL, User TSV> chọn nút <Lấy DL> để lọc các GD timeout đã lập xử lý.
- Tại danh sách các GD Timeout đã lập xử lý người dùng thực hiện:
    - Chọn <Đúng> hoặc <Sai>
    - Chọn nút <Đồng ý>: GD sẽ được tổng hợp vào <Danh sách các GD đã được xử lý trong ngày>.



- Chú ý: Với những GD được KSV duyệt <Đúng> với <Mã TL> =TC thì:
    - Nếu <Số ngày> từ 1 trở đi thì GD sẽ được NAPAS xử lý manual.
    - Nếu <Số ngày> = 0 thì sẽ được tổng hợp TQT bổ sung tự động với mã 110.

3.11 TCTL trả lời hỗ trợ ĐCND

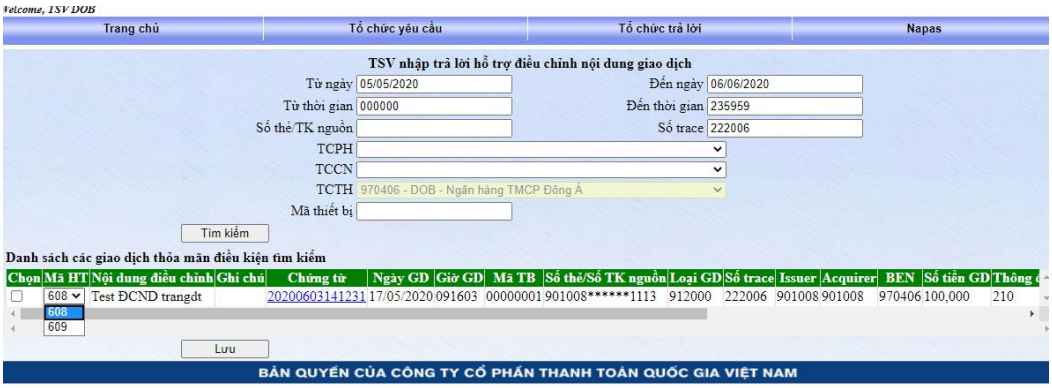
Mục đích: Chức năng này nhằm hỗ trợ các TCTH/TCNL thực hiện trả lời các yêu cầu hỗ trợ điều chỉnh nội dung của các giao dịch phát sinh tại TCPH/TCPL

Mã sử dụng: 608,609

Các giao dịch áp dụng: Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7, giao dịch nạp và rút tiền ví điện tử, giao dịch hỗ trợ chuyển tiền điện tử.

(i) TSV trả lời YC hỗ trợ ĐCND:

Nhập trả lời hồ trợ ĐCND: cán bộ tra soát chọn vào chức năng "TCTL trả lời hỗ trợ ĐCND" chọn "TSV trả lời hỗ trợ ĐCND", nhập các thông tin tìm kiếm giao dịch cần trả lời sau đó ấn nút tìm kiếm, màn hình sẽ hiện ra như dưới đây:



Tại màn hình này, NSD nhập mã trả lời:

- 608: Đồng ý hỗ trợ
- 609 : Không đồng ý hỗ trợ.

Sau đó nhấn nút Lưu

(ii) Tra soát viên sửa trả lời hỗ trợ ĐCND

Đối với những giao dịch mà người kiểm soát duyệt 'Sai', lúc này người tra soát viên sẽ vào chức năng này để sửa lại trả lời hỗ trợ ĐCND.

NSD có thể lựa chọn "Xóa" hoặc "Sửa" giao dịch.

Khi lựa chọn "Xóa": Giao dịch trả lời hỗ trợ ĐCND sẽ bị xóa khỏi màn hình hỗ trợ ĐCND.

Khi lựa chọn "Sửa": NSD có thể hay đổi các thông tin, sau đó "Lưu" để lưu thông tin hoặc "Hủy" để bỏ qua việc thay đổi đối với giao dịch.

(iii) Kiểm soát viên kiểm soát trả lời hỗ trợ ĐCND

Chỉ kiểm soát viên mới sử dụng chức năng này

Tại màn hình này, KSV lựa chọn "Đúng" hoặc "Sai" đối với từng giao dịch, sau đó bấm nút "Lưu"

- Nếu duyệt "Đúng", yêu cầu ĐCND đã được TCTL/TCNL thực hiện
- Nếu duyệt "Sai", giao dịch được đẩy vào màn hình "Sửa trả lời hỗ trợ ĐCND" để sửa lại thông tin hỗ trợ.