

BÁO CÁO

Về việc rà soát, điều chỉnh tiêu chí cảnh báo giao dịch
trên chương trình cảnh báo gian lận giao dịch thẻ và NHĐT
(Fraud Detection System – SCB FDS)

Kính gửi: TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ tình hình thực tế,

Nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác kiểm soát gian lận giao dịch thẻ, giao dịch eBanking đồng thời nhằm kịp thời hỗ trợ Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ thẻ và eBanking, P.Giám sát và Tra soát Thẻ & Ngân hàng Số (P.GS&TS) trân trọng báo cáo Tổng Giám đốc tình hình rà soát và các đề xuất liên quan đến việc điều chỉnh tiêu chí cảnh báo trên chương trình FDS, cụ thể như sau:

Căn cứ tình hình thực tế trong quá trình giám sát giao dịch, nhằm đảm bảo vừa kịp thời phát hiện giao dịch có dấu hiệu bất thường, giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo vừa không làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của Khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ và eBanking của SCB, P.GS&TS kính đề xuất:

- Điều chỉnh tiêu chí cảnh báo giao dịch thẻ quốc tế: **Phụ lục 01** đính kèm.
- Điều chỉnh tiêu chí cảnh báo giao dịch eBanking: **Phụ lục 02** đính kèm.

Trong vòng **10 ngày làm việc** sau khi nội dung điều chỉnh tiêu chí cảnh báo giao dịch được duyệt thuận, P.GS&TS phối hợp P.VH&KT T&NHS để cập nhật trên chương trình FDS.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- P.VH&KT T&NHS “để phối hợp”;
- Lưu VT, P.GS&TS T&NHS.

GIÁM ĐỐC GS&TS T&NHS



NGUYỄN THỊ MỸ HẠNH

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH KHỎI THẺ & NHS



PHỤ LỤC 01

TIÊU CHÍ CẢNH BÁO GIAO DỊCH THỂ QUỐC TẾ

(Đính kèm Báo cáo số 4/BC-GS&T/ST&VNS/20 ngày 05/10/2020)

STT	Nhóm	Tính chất	Rule ID	Tên tiêu chí	Hiện tại	Điều chỉnh/Bổ sung mới	Cơ sở đánh giá, điều chỉnh	Nội dung tin nhắn thông báo	Tin nhắn mẫu	SL, ký
1	Nhóm 1 Cảnh báo giao dịch gian lận	Giá trị giao dịch	RULE03	TONG GIA TRI GD LON TRONG 1 GIO	Trong 1 giờ, thẻ phát sinh giao dịch (không bao gồm giao dịch key-enter, e-commerce và credential on file): - GD CHIP 3D SECURE; + Thẻ Debit và Thẻ Chuẩn: Tổng số tiền giao dịch ≥ 30 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; + Thẻ Vàng: Tổng số tiền giao dịch ≥ 50 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; + Thẻ Platinum, thẻ Mastercard World: Tổng số tiền giao dịch ≥ 80 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; - GD TỬ + Thẻ Debit và Thẻ Chuẩn: Tổng số tiền giao dịch ≥ 20 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; + Thẻ Vàng: Tổng số tiền giao dịch ≥ 30 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; + Thẻ Platinum, thẻ Mastercard World: Tổng số tiền giao dịch ≥ 50 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương.	KHÔNG bao gồm: - Giao dịch key-enter, e-commerce và credential on file không có 3D - Trong 01 giờ, thẻ phát sinh giao dịch: + Thẻ Debit và Thẻ Chuẩn: Tổng số tiền giao dịch ≥ 30 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương); + Thẻ Vàng: Tổng số tiền giao dịch ≥ 50 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương); + Thẻ Platinum, thẻ Mastercard World: Tổng số tiền giao dịch ≥ 80 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương). - GD CHIP (bao gồm giao dịch contactless): + Thẻ Debit và Thẻ Chuẩn: Tổng số tiền giao dịch ≥ 30 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; + Thẻ Vàng: Tổng số tiền giao dịch ≥ 50 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương); + Thẻ Platinum, thẻ Mastercard World: Tổng số tiền giao dịch ≥ 80 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương). - GD TỬ (bao gồm GD fallback): + Thẻ Debit và Thẻ Chuẩn: Tổng số tiền giao dịch ≥ 5 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương); + Thẻ Vàng: Tổng số tiền giao dịch ≥ 10 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương); + Thẻ Platinum, thẻ Mastercard World: Tổng số tiền giao dịch ≥ 15 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương).	Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên giá trị giao dịch/ngày và theo từng loại giao dịch. Đánh thời, theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT), các Tổ chức thanh toán (TCTT)/Tổ chức phát hành (TCPH) đều phải nâng cấp hệ thống chấp nhận thanh toán/ phát hành thẻ theo chuẩn chip EMV. Do đó, việc điều chỉnh tiêu chí nhằm cảnh báo các thẻ phát sinh GD từ số tiền lớn và tại những ĐVCNT chưa được nâng cấp EMV đồng thời tăng cường biện pháp giám sát, giảm hạn mức giao dịch từ để cảnh báo phù hợp theo hành vi giao dịch của Khách hàng (KH).			
2			RULE17	GIAO DỊCH KEY ENTER, CREDENTIAL ON FILE VA E-COMMERCE KHONG CO 3D SECURE Điền chính: TONG GIA TRI GD KHONG CO 3D SECURE	Trong 2 giờ, thẻ phát sinh key-enter, credential on file và e-commerce (không có 3D Secure): - THẺ DEBIT, THẺ CHUẨN: Tổng số tiền giao dịch ≥ 1 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; - THẺ VÀNG, PLATINUM, WORLD: Tổng số tiền giao dịch ≥ 2 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; + Đối với các ĐVCNT: * Agoda, Booking.com, Traveloka, Airbnb: Tổng số tiền giao dịch ≥ 12 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương; + Các hãng hàng không: Tổng số tiền giao dịch ≥ 20 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương.	KHÔNG bao gồm: - Giao dịch CHIP - Giao dịch TỬ - Giao dịch có 3D SECURE Trong 01 giờ, thẻ phát sinh giao dịch key-enter, credential on file và e-commerce, KHÔNG CO 3D SECURE: - THẺ DEBIT, THẺ CHUẨN: Tổng số tiền giao dịch ≥ 2 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương); - THẺ VÀNG, PLATINUM, WORLD: Tổng số tiền giao dịch ≥ 3 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương); + Đối với các ĐVCNT: - MCC 7011 - LODGING - HOTELS, MOTELS, RESORTS: Tổng số tiền giao dịch ≥ 5 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương); - MCC 4511 - AIRLINES, AIR CARRIERS: Tổng số tiền giao dịch ≥ 10 triệu VND; - MCC 6300 - INSURANCE: Tổng số tiền giao dịch ≥ 20 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương).	Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên danh số giao dịch không xuất trình thẻ (card not present), không 3D Secure. Loại hình giao dịch này chiếm tỷ lệ giao lận cao nhất do các kẻ gian chi can đánh cắp các thông tin cơ bản là có thể thực hiện được các giao dịch e-commerce (non 3DS). Đặc biệt trong giai đoạn ảnh hưởng của dịch Covid-19, chủ thẻ chuyển đổi hình thức thanh toán, tập trung thực hiện thanh toán qua các kênh thương mại điện tử. Do đó, nâng tăng giá trị giao dịch theo từng loại thẻ, loại Đơn vị cấp nhận thẻ (ĐVCNT) phù hợp.			
3		Tốc độ giao dịch	RULE08	GIAO DỊCH LIÊN TỤC TRONG 1 GIO Điền chính GD LIÊN TỤC	Trong 1 giờ, thẻ phát sinh (không bao gồm các giao dịch chip, key-enter, e-commerce và credential on file): - GD TỬ/ TAI POS: ≥ 5 giao dịch. - GD TỬ/ TAI ATM: + Thẻ Credit: ≥ 5 giao dịch + Thẻ Debit: ≥ 7 giao dịch và tổng số tiền ≥ 20 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương.	KHÔNG bao gồm: - Giao dịch key-enter, e-commerce và credential on file (không có 3D Secure) Trong 30 phút, thẻ phát sinh: - GD 3D SECURE: ≥ 5 giao dịch - GD CHIP: * TAI POS: ≥ 5 giao dịch * TAI ATM + Thẻ Credit: ≥ 5 giao dịch + Thẻ Debit: ≥ 7 giao dịch - GD TỬ: ≥ 5 giao dịch	Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch/ngày và theo từng loại giao dịch cụ thể. Bổ sung kiểm soát tốc độ giao dịch chip, giao dịch key-enter, e-commerce và credential on file có 3D secure có cùng mức độ rủi ro.			
4			RULE21	TỐC ĐỘ GD KEY ENTER/E- COMMERCE/CREDENTI AL ON FILE Điền chính TỐC ĐỘ GD KHÔNG CO 3D SECURE	Thẻ phát sinh ≥ 3 giao dịch key enter/e-commerce/credential on file từ lần trong 5 phút	KHÔNG bao gồm: - Giao dịch chip - Giao dịch có 3D Trong 5 phút, thẻ phát sinh giao dịch key enter/ e-commerce/credential on file (không có 3D Secure): ≥ 3 giao dịch	Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch/ngày và theo từng loại giao dịch cụ thể.			

1/3

STT	Nhóm	Tính chất	Tên tiêu chí	Rule ID	Hiện tại	Điều chỉnh/Bổ sung mới	Cơ sở đánh giá, điều chỉnh	Nội dung tin nhắn thông báo	Tin nhắn mẫu	SL kỳ tự
5			GD LIÊN TỤC TRONG 10 PHÚT	RULE27	Trong 10 phút, thẻ phát sinh (không bao gồm giao dịch chip, key-enter, e-commerce và credential on file): - GD TỰ TẠI POS: ≥ 3 giao dịch. - GD TỰ TẠI ATM: + Thẻ Credit: ≥ 3 giao dịch + Thẻ Debit: ≥ 5 giao dịch và tổng số tiền ≥ 15 triệu VND hoặc ngoại tệ tương đương.	Ngừng cảnh báo	Tiền chi cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch phát sinh cùng 1 ĐVCNT/ngày. Niêm cảnh báo các trường hợp KH có thể để quên thẻ/ hoặc chưa rút giao dịch.			
6			GD LIÊN TỤC TẠI CUNG TERMINAL	RULE33	Trong 30 phút, tại cùng 1 terminal (TID), thẻ phát sinh ≥ 3 giao dịch. KHÔNG bao gồm giao dịch tại ATM.	KHÔNG bao gồm: - Giao dịch CHIP tại ATM - Giao dịch có 3D SECURE Trong 15 phút, thẻ phát sinh ≥ 3 giao dịch tại cùng 1 ĐVCNT (Cung MID).	Tiền chi cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch phát sinh cùng 1 ĐVCNT/ngày. Niêm cảnh báo các trường hợp KH có thể để quên thẻ/ hoặc chưa rút giao dịch.			
7		Khác	GD PHÁT SINH TẠI HAI QUỐC GIA KHÁC NHAU	RULE23	The phát sinh giao dịch xuất trình thẻ tại hai quốc gia khác nhau trong vòng 24 giờ. KHÔNG bao gồm giao dịch key-enter, e-commerce và credential on file.	KHÔNG bao gồm: - Giao dịch không thành công tại ATM Trong vòng 12 giờ, thẻ phát sinh giao dịch xuất trình thẻ tại hai quốc gia khác nhau và tổng số tiền ≥ 2 triệu VND (hoặc ngoại tệ tương đương).	Tiền chi cảnh báo được điều chỉnh dựa trên mã quốc gia của ĐVCNT và tổng giá trị của 2 giao dịch ở 2 quốc gia khác nhau/ngày nhằm tăng cường cảnh sát qua giám sát giao dịch.			
8			GD TẠI ĐVCNT CÓ RỦI RO CAO	RULE26	Giao dịch thanh toán tại ĐVCNT được cảnh báo từ Tổ chức quốc tế, Tiêu ban quản lý rủi ro.	Điều kiện bất tuân theo MERC ST CNTRY	Tiền chi cảnh báo được thiết lập dựa trên cảnh báo của TBQLRR hoặc TCQT liên quan đến những ĐVCNT nghi ngờ lộ thông tin thẻ.			
9			GD THE Mastercard TẠI ATM Ở AN DO, INDONESIA, NEPAL	RULE29	Cảnh báo giao dịch thẻ Mastercard qua từ tại ATM ở Ấn Độ, Indonesia. - Giao dịch tại ATM ở Ấn Độ sẽ ngừng cảnh báo từ sau 01/01/2019. - Để xuất cấp lại thẻ miễn phí cho KH nếu KH phát sinh giao dịch từ tại ATM ở Indonesia.	Cảnh báo giao dịch thẻ Mastercard qua từ tại ATM ở Indonesia. - Để xuất cấp lại thẻ miễn phí cho KH nếu KH phát sinh giao dịch từ tại ATM ở Indonesia.	Tiền chi cảnh báo được điều chỉnh dựa trên tình hình xử lý tra soát giao dịch giao lại tại ATM Indonesia. - Theo quy định chương trình Chip Liability Shift, chương trình này được triển khai nhằm bảo vệ lợi ích của thành viên đã chuyển đổi hệ thống thẻ/ATM/POS sang công nghệ chip EMV. Trách nhiệm tài chính liên quan đến giao dịch giả mạo sẽ do bên chưa thực hiện chuyển đổi công nghệ Chip gánh chịu. Tuy nhiên, tại thị trường Indonesia, thời gian áp dụng chương trình Chip Liability Shift theo quy định TCQT được gia hạn đến tháng 01/2022. Do đó, SCB không được quyền tra soát. - Đồng thời, ngày cơ chế từ thẻ bị lộ thông tin cao nếu máy ATM bị giả thiết bị đánh cắp thông tin khi thẻ phát sinh GD từ từ các máy ATM này.			
10			GD THE VISA TẠI ATM Ở AN DO, INDONESIA	RULE30	Cảnh báo giao dịch thẻ Visa qua từ tại ATM ở Ấn Độ, Indonesia. - Giao dịch tại ATM ở Ấn Độ sẽ ngừng cảnh báo từ sau 01/01/2019. - Để xuất cấp lại thẻ miễn phí cho KH nếu KH phát sinh giao dịch từ tại ATM ở Indonesia.	Cảnh báo giao dịch thẻ Visa qua từ tại ATM ở Indonesia. - Để xuất cấp lại thẻ miễn phí cho KH nếu KH phát sinh giao dịch từ tại ATM ở Indonesia.	Tiền chi cảnh báo được điều chỉnh dựa trên tình hình xử lý tra soát giao dịch giao lại tại ATM Indonesia. - Theo quy định chương trình Chip Liability Shift, chương trình này được triển khai nhằm bảo vệ lợi ích của thành viên đã chuyển đổi hệ thống thẻ/ATM/POS sang công nghệ chip EMV. Trách nhiệm tài chính liên quan đến giao dịch giả mạo sẽ do bên chưa thực hiện chuyển đổi công nghệ Chip gánh chịu. Tuy nhiên, tại thị trường Indonesia, thời gian áp dụng chương trình Chip Liability Shift theo quy định TCQT được gia hạn đến tháng 01/2022. Do đó, SCB không được quyền tra soát. - Đồng thời, ngày cơ chế từ thẻ bị lộ thông tin cao nếu máy ATM bị giả thiết bị đánh cắp thông tin khi thẻ phát sinh GD từ từ các máy ATM này.			
11			GD (KHÔNG PHẢI TẠI BAR, BEER CLUB,...) VÀO THỜI GIAN ĐẶC BIỆT	RULE39	The phát sinh giao dịch VND trong khoảng thời gian 23h00ph - 04h (Không bao gồm các giao dịch key-enter, e-commerce, credential on file và GD tại Bar, Lounge; MCC 5921, 5813): - GD CHIP + Thẻ Credit: ≥ 20 triệu VND + Thẻ Debit: ≥ 10 triệu VND - GD TỰ + Thẻ Credit: ≥ 10 triệu VND + Thẻ Debit: ≥ 5 triệu VND	The phát sinh giao dịch VND trong khoảng thời gian 23h00ph - 04h09: KHÔNG bao gồm: - Giao dịch key-enter, e-commerce, credential on file. - Giao dịch tại các ĐVCNT có MCC: 5921, 5813 - GD CHIP + Thẻ Credit: ≥ 10 triệu VND + Thẻ Debit: ≥ 5 triệu VND - GD TỰ + Thẻ Credit: ≥ 10 triệu VND + Thẻ Debit: ≥ 5 triệu VND	Tiền chi cảnh báo được điều chỉnh dựa trên khung thời gian đặc biệt thẻ phát sinh giao dịch. - Niêm cảnh báo các trường hợp bị mất thẻ, phát sinh GD giao lần ...			
12			GD CỦA KH CÓ SỐ ĐT TREN CW VA CORE KHÁC NHAU	RULE41	Trong 6 giờ, GD của KH có số điện thoại trên CW và FCC khác nhau thỏa điều kiện: - Tổng số lượng giao dịch ≥ 2 giao dịch VÀ - Tổng số tiền giao dịch ≥ 10 triệu VND/hoặc ngoại tệ tương đương.	Ngừng cảnh báo	Tiền chi cảnh báo này được điều chỉnh cảnh báo theo chương trình giám sát thông tin phát hành thẻ TDQT.			
13	Nhóm 2 Thông báo giao dịch không thành công		GD THE KHOA CHI TIÊU QUÀ MANG	RULE13	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo giao dịch không thành công đến KH nếu giao dịch thứ 1 không thành công và bất kỳ giao dịch thứ 2.	Trong vòng 1 giờ, thẻ phát sinh GD không thành công do khóa chức năng chi tiêu qua mạng: - Thẻ phát sinh giao dịch không thành công lần 1, SCB gửi SMS thông báo đến KH qua số điện thoại KH đăng ký với SCB. - Thẻ phát sinh giao dịch lần 2, hệ thống cảnh báo thông tin giao dịch.	Niêm hỗ trợ KH kịp thời và nâng cao chất lượng dịch vụ của SCB. Đồng thời, khuyến nghị KH có thể chủ động kiểm soát được các giao dịch chi tiêu qua mạng. Vui lòng mở chức năng chi tiêu qua mạng qua kênh eBanking.	The SCB X8315 giao dịch không thành công tại <Tên thành phố> do thẻ khóa chức năng chi tiêu qua mạng. Vui lòng mở chức năng này trên MB/IB hoặc LH 19006538.	155	
14			GD THE BI KHOA	RULE14	Giao dịch phát sinh từ thẻ đang bị khóa	KHÔNG bao gồm: - Các trường hợp thẻ bị khóa vĩnh viễn - Các trường hợp thẻ bị khóa do nợ phí Thẻ phát sinh giao dịch không thành công do thẻ đang bị tạm khóa.	Niêm hỗ trợ KH kịp thời và nâng cao chất lượng dịch vụ của SCB. *Đối với các trường hợp thẻ bị khóa tạm thời do nợ phí, khi phát sinh giao dịch, hệ thống thực hiện gửi tin nhắn thông báo đến KH KH có thể chủ động liên hệ SCB để thanh toán phí và yêu cầu mở khóa.	The SCB X8315 giao dịch không thành công tại <Tên thành phố> do thẻ khóa chức năng chi tiêu qua mạng. Vui lòng liên hệ 19006538 để được hỗ trợ.	132	

STT	Nhóm	Tính chất	Rule ID	Tên tiêu chí	Hiện tại	Điều chỉnh/Bổ sung mới	Cơ sở đánh giá, điều chỉnh	Nội dung tin nhắn thông báo	Tin nhắn mẫu	SLK tự
15			RULE13	GD ONLINE NHẬP SAI CVV2/CVV2	The giao dịch online nhập sai số bảo mật (CVV2)	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã số bảo mật CVV2/CVV2: - Hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã số bảo mật CVV2/CVV2. - Hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã số bảo mật CVV2/CVV2. - Hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã số bảo mật CVV2/CVV2.	Tiền cảnh báo được điều chỉnh dựa trên thông tin giao dịch lỗi do khách hàng nhập sai CVV. - Khi KH nhận được SMS thông báo có thể kiểm tra thông tin thẻ và thực hiện lại giao dịch. - Trong trường hợp tiếp tục phát sinh GD không thành công, NV GSGD&HTKH liên hệ KH thông báo và tư vấn KH liên hệ lại giao dịch. - Hệ thống cảnh báo thông tin giao dịch.	The SCB X<bn> số cuối thẻ> GD không thành công tại AEON BINH TAN do nhập sai 3 số bảo mật CVV2/CVV2. Quý khách vui lòng kiểm tra và thực hiện lại giao dịch. LH 19006538	The SCB X<bn> số cuối thẻ> GD không thành công tại AEON BINH TAN do nhập sai 3 số bảo mật CVV2/CVV2. Quý khách vui lòng kiểm tra và thực hiện lại giao dịch. LH 19006538	155
16			RULE16	THE CHUA KÍCH HOẠT THỰC HIỆN GD	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo kích hoạt thẻ nếu giao dịch thứ 1 không thành công và từ thẻ 1 không thành công và từ thẻ 2.	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo kích hoạt thẻ nếu giao dịch thứ 1 không thành công và từ thẻ 1 không thành công và từ thẻ 2. - Hệ thống gửi SMS thông báo kích hoạt thẻ nếu giao dịch thứ 1 không thành công và từ thẻ 1 không thành công và từ thẻ 2. - Hệ thống gửi SMS thông báo kích hoạt thẻ nếu giao dịch thứ 1 không thành công và từ thẻ 1 không thành công và từ thẻ 2.	Tiền cảnh báo dựa trên các giao dịch không thành công do thẻ kích hoạt, nhằm kịp thời hỗ trợ KH và tăng cường chất lượng dịch vụ. - Khi KH nhận được SMS, KH có thể chủ động gọi tư vấn Hotline hỗ trợ để kích hoạt thẻ. Giám đốc chi phí KH liên hệ Hotline hỗ trợ đồng thời giao dịch được thực hiện nhanh chóng. - Trong trường hợp, thẻ tiếp tục phát sinh giao dịch không thành công, NV GSGD&HTKH chủ động liên hệ KH xác nhận, tư vấn và đánh giá thông tin KH, để thực hiện kích hoạt thẻ.	The SCB <loại thẻ> X<bn> số cuối thẻ> giao dịch không thành công tại AEON BINH TAN do thẻ chưa được kích hoạt. Chi tiết LH 19006538 để được hỗ trợ.	The SCB X<bn> số cuối thẻ> giao dịch không thành công tại AEON BINH TAN do thẻ chưa được kích hoạt. Chi tiết LH 19006538 để được hỗ trợ.	122
17			RULE20	GD CỦA THE HẾT HẠN	The hết hạn phát sinh giao dịch					
18			RULE34	GD VƯỢT QUA HẠN MỤC - MCS-VSS	Giao dịch vượt quá hạn mức khả dụng (Mastercard, Visa, Mastercard Vàng, Visa Vàng và Visa Vàng)	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng: - Hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng. - Hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng.	Nhằm tăng cường hiệu quả giám sát và hỗ trợ khách hàng phù hợp cho phần khác loại thẻ chuẩn, vàng. - Trường hợp KH phát sinh GD không thành công lần 1, SCB gọi điện thoại đến KH, KH có thể chủ động kiểm tra tại hạn mức giao dịch và thực hiện lại giao dịch với số tiền nhỏ hơn. Hoặc KH có thể chủ động liên hệ SCB để được tư vấn. - Trường hợp hệ thống cảnh báo KH có thể phát sinh GD không thành công lần 2, NV GSGD&HTKH có thể liên hệ KH hỗ trợ kịp thời.	The SCB X<bn> số cuối thẻ> giao dịch không thành công tại AEON BINH TAN do vượt hạn mức giao dịch. Chi tiết LH 19006538 để được hỗ trợ.	The SCB X<bn> số cuối thẻ> giao dịch không thành công tại AEON BINH TAN do vượt hạn mức giao dịch. Chi tiết LH 19006538 để được hỗ trợ.	140
19			RULE35	GD VƯỢT QUA HẠN MỤC - MCW-MCG-VSSG-VSP	Giao dịch vượt quá hạn mức khả dụng (Mastercard, Visa, Mastercard Vàng, Visa Vàng và Visa Vàng)	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng: - Hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng. - Hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng.	Đa phần các loại thẻ Mastercard World, Visa Platinum thuộc nhóm KH VIP/VIP, cần được hỗ trợ nhanh chóng và kịp thời. Trường hợp KH đủ điều kiện nâng hạn mức tạm thời, NV GSGD&HTKH có thể hỗ trợ KH nâng hạn mức tạm thời theo Thông báo 218/TB-TCB 16 ngày 08/09/2016 hoặc hỗ trợ tư vấn nhanh chóng. - SCB quy định hạn mức giao dịch đối với từng loại giao dịch: hạn mức giao dịch lần và hạn mức giao dịch ngày. - Nhằm hỗ trợ KH chủ chủ sử dụng thành thạo hàng hóa dịch vụ, hệ thống cảnh báo KH để liên hệ tư vấn KH và hỗ trợ KH cấp phép giao dịch với hạn mức cao hơn.			
20			RULE43	SO TIỀN GD VƯỢT HẠN MỤC QUY ĐỊNH CỦA SCB	Được cảnh báo chung tại RULE37	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng: - Hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng. - Hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng.	Hệ thống cảnh báo các trường hợp giao dịch không thành công của KH, NV GSGD&HTKH có thể kiểm tra trên chương trình Cardworks kịp thời để hỗ trợ tư vấn KH trong từng trường hợp cụ thể.			
21			RULE37	GD BỊ TỰ CHOI	Tất cả giao dịch không thành công KHÔNG bao gồm: - Giao dịch đã hết hạn 13, 14, 15, 16, 20, 34, 35 - Giao dịch không thành công do nhập sai PIN - Giao dịch không thành công do số tiền giao dịch lớn hơn số dư khả dụng TKTT (đối với thẻ thanh toán quốc tế)	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo không thành công với một trong các trạng thái sau: - Sys status = C hoặc D - Response code = 05, Ref code = [blank] và USER ID (CW auth screen) = SIP - Response code = 05 và Ref code = 26 - Response code = 96 và Ref code = 23 hoặc 24	Nhằm cảnh báo kịp thời lỗi phát sinh từ hệ thống NV GSGD&HTKH thực hiện thông báo đến P.VHT/MAKT kịp thời để kiểm tra và khắc phục lỗi sự cố.			
22			RULE42	GD BỊ TỰ CHOI DO LỖI HỆ THỐNG	Trong 10 phút, hệ thống phát sinh ≥ 20 giao dịch không thành công với một trong các trạng thái sau: - Sys status = C hoặc D - Response code = 05, Ref code = [blank] và USER ID (CW auth screen) = SIP - Response code = 05 và Ref code = 26 - Response code = 96 và Ref code = 23 hoặc 24	Trong 05 phút, hệ thống phát sinh ≥ 20 giao dịch không thành công với một trong các trạng thái sau: - Sys status = C hoặc D - Response code = 05, Ref code = [blank] và USER ID (CW auth screen) = SIP - Response code = 05 và Ref code = 26 - Response code = 96 và Ref code = 23 hoặc 24	Nhằm cảnh báo kịp thời lỗi phát sinh từ hệ thống NV GSGD&HTKH thực hiện thông báo đến P.VHT/MAKT kịp thời để kiểm tra và khắc phục lỗi sự cố.			
23			RULE44	SO TIỀN GD LỖN HON SO DƯ KHẢ DỤNG	Được cảnh báo chung tại RULE37	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng: - Hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng. - Hệ thống gửi SMS thông báo vượt hạn mức khả dụng.	Nhằm tăng cường hiệu quả giám sát và hỗ trợ khách hàng phù hợp cho phần khác loại thẻ chuẩn, vàng. - Trường hợp KH phát sinh GD không thành công lần 1, SCB gọi điện thoại đến KH, KH có thể chủ động kiểm tra tại hạn mức giao dịch và thực hiện lại giao dịch với số tiền nhỏ hơn. Hoặc KH có thể chủ động liên hệ SCB để được tư vấn.	The SCB X<bn> số cuối thẻ> giao dịch không thành công tại AEON BINH TAN do vượt hạn mức giao dịch. Chi tiết LH 19006538 để được hỗ trợ.	The SCB X<bn> số cuối thẻ> giao dịch không thành công tại AEON BINH TAN do vượt hạn mức giao dịch. Chi tiết LH 19006538 để được hỗ trợ.	143
24			RULE45	GD NHẬP SAI MÃ PIN	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã PIN: - Hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã PIN. - Hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã PIN.	Trong vòng 1 giờ, hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã PIN: - Hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã PIN. - Hệ thống gửi SMS thông báo nhập sai mã PIN.	Nhằm tăng cường hiệu quả giám sát và hỗ trợ khách hàng phù hợp cho phần khác loại thẻ chuẩn, vàng. - Trường hợp KH phát sinh GD không thành công lần 2, SCB gọi điện thoại đến KH, KH có thể chủ động kiểm tra lại mã PIN hoặc chủ động đổi mã PIN theo đường dẫn SCB đã gửi và thực hiện lại giao dịch. Hoặc KH có thể chủ động liên hệ SCB để được tư vấn.	The SCB X<bn> số cuối thẻ> giao dịch không thành công tại AEON BINH TAN do nhập sai PIN. Quý khách vui lòng kiểm tra và thực hiện lại giao dịch. Chi tiết LH 19006538 để được hỗ trợ.	The SCB X<bn> số cuối thẻ> giao dịch không thành công tại AEON BINH TAN do nhập sai PIN. Quý khách vui lòng kiểm tra và thực hiện lại giao dịch. Chi tiết LH 19006538 để được hỗ trợ.	150

PHU LUC 02

TIÊU CHÍ CẢNH BÁO GIAO DỊCH E-BANKING

(Đính kèm Báo cáo số 14/BC-GS&TST&NHS.20 ngày 05/10/2020)

STT	Nhóm	Rule ID	Tên Rule	Hiện tại	Điều chỉnh/Bổ sung mới	Cơ sở đánh giá, điều chỉnh
1	Nhóm 1 Cảnh báo giao dịch gian lận	RULE01	GD LIEN TUC TRONG 15 PHUT Điều chỉnh: GIAO DỊCH LIEN TUC	Trong 30 phút, phát sinh > 6 giao dịch tài chính và tổng số tiền ≥ 30trđ. KHÔNG bao gồm: - GD mới/tất toán số tiết kiệm - GD chuyển tiền cá nhân - Chuyển tiền chứng khoán - GD thực hiện tại quầy. - GD thanh toán dư nợ thẻ SCB - GD thanh toán phí bảo hiểm - GD có giá trị lớn được xác thực bằng token: + Đối với KHCN GD > 100trđ + Đối với KHDN tự nhân: GD > 500trđ	- Trong 5 phút, phát sinh ≥ 3 giao dịch tài chính thành công. KHÔNG bao gồm: * Giao dịch cho chính KH: - Chuyển tiền cá nhân - Mới/tất toán số tiết kiệm - Thanh toán thẻ tín dụng cá nhân * Giao dịch thanh toán hóa đơn: - Thanh toán hóa đơn - Nạp tiền điện thoại - Mua bảo hiểm - QR Pay thanh toán - Mua vé máy bay * Giao dịch trong hệ thống SCB - Chuyển tiền chứng khoán - Thanh toán thẻ tín dụng của KH khác	Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch tài chính của KH/ngày và theo mức độ rủi ro của từng loại giao dịch.
		RULE14	GD SO TIEN LON	Chỉ áp dụng đối với KH cá nhân. Trong 10 phút, phát sinh ≥ 3 giao dịch tài chính và tổng số tiền ≥ 200 trđ.	Trong 5 phút, tổng số tiền GD thành công ≥ 250 triệu VNĐ KHÔNG bao gồm: * Giao dịch cho chính KH: - Chuyển tiền cá nhân - Mới/tất toán số tiết kiệm - Thanh toán thẻ tín dụng cá nhân * Giao dịch thanh toán hóa đơn: - Thanh toán hóa đơn - Nạp tiền điện thoại - Mua bảo hiểm - QR Pay thanh toán - Mua vé máy bay * Giao dịch trong hệ thống SCB - Chuyển tiền chứng khoán - Thanh toán thẻ tín dụng của KH khác	- Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch tài chính của KH/ngày và theo mức độ rủi ro của từng loại giao dịch. - Đồng thời SCB đã triển khai giải pháp xác thực Soft-OTP. Do đó, giảm thời gian và tăng tổng hạn mức giao dịch của cảnh báo để phù hợp với hành vi KH.
2						
3		RULE02	GD CHUYEN TIEN TRONG VA NGOAI HE THONG (KHONG BAO GOM CHUYEN KHOAN CA NHAN) Điều chỉnh: GD CHUYEN TIEN	Từ 21h - 6h phát sinh: - Đối với KHCN: tổng số tiền GD > 50trđ - Đối với KHDN: tổng số tiền GD > 200trđ KHÔNG bao gồm GD chuyển tiền có giá trị lớn được xác thực bằng token: + Đối với KHCN: GD > 100trđ + Đối với KHDN tự nhân: GD > 500trđ	Trong vòng 15 phút, số lượng GD ≥ 3 và tổng số tiền GD ≥ 200 triệu VNĐ KHÔNG bao gồm: * Giao dịch cho chính KH: - Chuyển tiền cá nhân * Giao dịch trong hệ thống SCB - Chuyển tiền chứng khoán - Thanh toán thẻ tín dụng của KH khác	Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch tài chính của KH/ngày và tổng giá trị giao dịch tài chính theo mức độ rủi ro của giao dịch chuyển tiền.

STT	Nhóm	Rule ID	Tên Rule	Hiện tại	Điều chỉnh/Bổ sung mới	Cơ sở đánh giá, điều chỉnh
4		RULE03	GD THANH TOÁN TRỰC TUYẾN	Trong 1h, tổng giá trị thanh toán trực tuyến có giá trị lớn $\geq 10trđ$. KHÔNG bao gồm: - GD thanh toán hóa đơn - GD thanh toán phí bảo hiểm - GD có giá trị lớn được xác thực bằng token: + Đối với KHCN: GD > 100trđ + Đối với KHDN tự nhân: GD > 500trđ	Trong 1 giờ, - Số lượng GD thanh toán trực tuyến phát sinh ≥ 4 GD hoặc - Tổng giá trị GD thanh toán trực tuyến phát sinh ≥ 5 triệu VNĐ.	Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch tài chính của KH/ngày và tổng giá trị giao dịch tài chính theo mức độ rủi ro của giao dịch thanh toán trực tuyến.
5		RULE04	GD NẠP THE GAME TREN IB/MB, MUA THE DIEN THOAI - THE GAME TREN IB Điều chỉnh: GD NẠP THE GAME, MUA THE DIEN THOAI - THE GAME TREN IB, TOP-UP	Trong 30 phút, phát sinh ≥ 3 GD HOẶC tổng số tiền GD phát sinh $\geq 1trđ$	Trong 30 phút, phát sinh ≥ 4 GD hoặc tổng số tiền GD phát sinh $\geq 500,000 VNĐ$	Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên số lượng giao dịch nạp thẻ/mua thẻ điện thoại-thẻ game của KH ngày và tổng giá trị giao dịch.
6		RULE05	GD NẠP TIỀN DIEN THOAI (TOP UP)	Trong 30 phút, phát sinh > 4 GD HOẶC tổng số tiền GD phát sinh $\geq 1,5 trđ$	Ngừng cảnh báo	Tiêu chí được điều chỉnh phù hợp theo nội dung RULE04.
7		RULE06	GD QUA VI DIEN TU	Giao dịch qua vi điện tử $\geq 1trđ$ /GD hoặc trong 1h, tổng số tiền GD qua vi điện tử $\geq 5trđ$.	Giao dịch vi điện tử: - Số tiền /GD: $\geq 10trđ$ đồng - Trong 30 phút, số lượng GD: ≥ 02 GD và tổng số tiền GD: $\geq 3trđ$ đồng.	Tiêu chí được điều chỉnh dựa trên hạn mức giao dịch của các đối tác Vi SCB đang liên kết và hành vi giao dịch của KH qua Vi.
8		RULE07	GD TRONG KHOANG THOI GIAN DAC BIET	Từ 23h - 6h, phát sinh ≥ 2 GD. KHÔNG bao gồm: - GD mở/tắt toán số tiết kiệm - GD chuyển tiền cá nhân - GD thanh toán dư nợ thẻ SCB - GD thanh toán hóa đơn - GD Chuyển tiền chứng khoán - GD có giá trị lớn được xác thực bằng token: + Đối với KHCN: GD > 100trđ + Đối với KHDN tự nhân: GD > 500trđ	Từ 23h - 6h, trong vòng 15 phút, số lượng ≥ 2 GD và tổng số tiền ≥ 30 triệu VNĐ. KHÔNG bao gồm: * Giao dịch cho chính KH: - Chuyển tiền cá nhân - Mở/tắt toán số tiết kiệm - Thanh toán thẻ tín dụng cá nhân * Giao dịch thanh toán hóa đơn: - Thanh toán hóa đơn - Nạp tiền điện thoại - Mua bảo hiểm - QR Pay thanh toán - Mua vé máy bay * Giao dịch trong hệ thống SCB - Chuyển tiền chứng khoán - Thanh toán thẻ tín dụng của KH khác	- Tiêu chí được điều chỉnh dựa trên khung thời gian đặc biệt KH phát sinh giao dịch tài chính theo mức độ rủi ro của từng loại giao dịch. - Nhằm cảnh báo các trường hợp tài khoản bị khách hàng bị lợi dụng, phát sinh GD gian lận ...
9	Nhóm 2 Thông báo giao dịch không thành công	RULE08	SAI THÔNG TIN ĐĂNG NHẬP MB/IB Điều chỉnh: ĐĂNG NHẬP KHÔNG THANH CÔNG	Trong 10 phút, sai tên đăng nhập/mật khẩu như sau: - ODBX ≥ 3 lần - MB VNPay ≥ 3 lần	- Trong 10 phút, sai tên đăng nhập/mật khẩu ≥ 3 lần liên tiếp. Hoặc - Đăng nhập từ tên đăng nhập bị khóa	- Tiêu chí cảnh báo được điều chỉnh dựa trên thông tin giao dịch lỗi do khách hàng nhập sai tên đăng nhập/mật khẩu hoặc tên đăng nhập bị khóa. - Khi KH nhập sai tên đăng nhập/mật khẩu 3 lần hoặc tên đăng nhập bị khóa, NV GSGD&HTKH liên hệ KH tư vấn, hỗ trợ KH cấp lại mật khẩu.
10		RULE09	ĐĂNG NHẬP MB TREN THIET BI KHAC	Đăng nhập trên thiết bị khác thiết bị đã đăng nhập MB lần gần nhất.	Ngừng cảnh báo	Ngừng tiêu chí cảnh báo, do hiện tại nhiều khách hàng có hành vi đăng nhập thông tin trên nhiều thiết bị di động cá nhân.

STT	Nhóm	Rule ID	Tên Rule	Hiện tại	Điều chỉnh/Bổ sung mới	Cơ sở đánh giá, điều chỉnh
11		RULE10	GD VƯỢT SỐ DƯ TRONG TÀI KHOẢN	Giao dịch bị từ chối từ lần thứ 2 trở đi do vượt quá số dư trong tài khoản.	Ngừng cảnh báo	Ngừng tiêu chí cảnh báo, do hiện tại thông tin giao dịch vượt quá số dư khá dung trên tài khoản đã được thông báo trên màn hình lúc khách hàng thực hiện giao dịch. KH có thể chủ động kiểm tra và điều chỉnh số tiền giao dịch.
12		RULE11	GD KHÔNG THANH CÔNG NHIỀU LẦN	Trong 1 giờ, KH thực hiện GD không thành công ≥ 2 GD (không bao gồm các giao dịch đã hit Rule 08, 09, 10, 13).	Trong 30 phút, KH thực hiện GD không thành công ≥ 2 GD (không bao gồm các giao dịch đã hit Rule 08, 09, 10, 13).	Tiêu chí cảnh báo các trường hợp tài khoản KH phát sinh giao dịch không thành công còn lại. - Trường hợp KH phát sinh GD không thành công lần 1, KH kiểm tra lại báo lỗi trên màn hình giao dịch hoặc thông tin tài khoản.... - Trường hợp khi hệ thống cảnh báo tài khoản phát sinh GD không thành công lần 2, NV GSGD&HTKH liên hệ KH hỗ trợ, tư vấn trong từng trường hợp cụ thể.
14		RULE13	GD CHUYỂN TIỀN 24/7 KHÔNG THANH CÔNG	Giao dịch chuyển tiền 24/7 không thành công nhưng tài khoản KH bị trừ tiền, có giá trị từ $\geq 5trd$ /giao dịch.	Giao dịch chuyển tiền 24/7 không thành công nhưng tài khoản KH bị trừ tiền, có giá trị từ $\geq 5trd$ /giao dịch. Đối với các giao dịch lỗi sau khi từ hệ thống SCB đẩy đi đến Napas và NH thụ hưởng, phải chờ kết quả đối soát để xác minh được tình trạng GD.	Tiêu chí cảnh báo được thiết lập dựa trên thông tin giao dịch 24/7 của KH bị lỗi, NV GSGD&HTKH liên hệ tư vấn KH chờ kết quả tra soát và không thực hiện lại giao dịch. Trong trường hợp KH cần chuyển khoản gấp, tư vấn KH kiểm tra và thương lượng với người nhận. Trong trường hợp nhận được báo có 2 giao dịch, đề nghị thực hiện hoàn trả một giao dịch.

mw

