

A. MỘT SỐ CÁCH GỌI THÔNG THƯỜNG:

1. Thiết bị kết nối qua cổng audio: AR
2. Thiết bị kết nối qua cổng bluetooth: PR
3. Tài khoản email quản lý giao dịch: là tài khoản dưới dạng email mà Quý khách đăng ký với Mpos hoặc do Mpos cung cấp để quản lý giao dịch. Có 2 cách để Quý khách kiểm tra giao dịch:
 - 3.1. Kiểm tra trên Ứng dụng quản lý (Manager): là ứng dụng download trên điện thoại di động để kiểm tra lịch sử giao dịch bằng tài khoản email quản lý giao dịch. Quý khách vào trang www.mpos.vn để tải ứng dụng về điện thoại
 - 3.2. Kiểm tra giao dịch trên website www.mpos.vn:: Quý khách sử dụng tài khoản email quản lý giao dịch để đăng nhập trên www.mpos.vn để kiểm tra [giao dịch](#)

B MỘT SỐ HỎI ĐÁP THƯỜNG GẶP

I. Thiết bị:

1.Thiết bị Mpos có tính bảo mật hay không?:

Thiết bị đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn của các tổ chức thanh toán/phát hành thẻ: PCI-DSS, TQM SoC, PCI SSC PTS, EMV level 1, EMV level, passed ADVT (Visa), M-TIP(Master Card).

Ứng dụng Mpos đóng vai trò thực hiện gửi, nhận thông tin giao dịch thanh toán cho ngân hàng và hoàn toàn không lưu giữ thông tin thẻ, thông tin khách hàng, thông tin giao dịch thanh toán trên thiết bị di động.

2. Thiết bị đọc thẻ Mpos có cần sạc pin không?:

Thiết bị Mpos sử dụng pin và được sạc qua cổng USB kết nối với máy tính. Để tránh thiết bị bị khoá hoặc không sử dụng được, thiết bị khi không sử dụng trong vòng *3 đến 6 tháng* cần sạc pin đầy đủ. Vui lòng sạc PIN khi dung lượng PIN của thiết bị dưới 20%. Để kiểm tra dung lượng pin, Quý khách vui lòng kết nối thiết bị với điện thoại, trên ứng dụng thanh toán sẽ hiện thị số serial thiết bị và dung lượng pin.

Lưu ý: Trường hợp pin quá yếu, khi kết nối thiết bị AR với điện thoại sẽ không hiển thị serial thiết bị và dung lượng pin mà hiển thị *Vui lòng kết nối thiết bị hoặc Đang kiểm tra kết nối với thiết bị Mpos* như dưới đây:

3.Tại sao di động của tôi không nhận thiết bị?

a. Kiểm tra kết nối giữa điện thoại với thiết bị AR:

- Kiểm tra chân cắm có bị kênh do sử dụng ốp lưng, trong trường hợp này cần tháo ốp lưng
- Bật âm lượng ở mức lớn khi ở chế độ tai nghe.
- Thử cắm thiết bị vào điện thoại khác xem có kết nối được không? Nếu thiết bị kết nối được với điện thoại khác thì lỗi xảy ra do cổng tai nghe của điện thoại trước và thiết bị không tương thích hoặc cổng tai nghe của điện thoại bị hỏng.

b. Kiểm tra kết nối giữa điện thoại với thiết bị PR-01: (Nếu trong phần cài đặt của Bluetooth của điện thoại có hiện thị thông tin của thiết bị thì bỏ qua bước này)

Kiểm tra cài đặt của thiết bị PR: Mở thiết bị → ấn nút mũi tên màu vàng → ấn mũi tên xuống chọn SETTING → OK → ấn mũi tên xuống chọn BLUETOOTH → Kiểm tra

MODE: ENABLED

....

PAIR: DISCOVERABLE

Nếu MODE và PAIR không ở hai trạng thái trên thì ấn phím OK để chuyển về đúng trạng thái trên.

Nếu đúng trạng thái mà vẫn không kết nối được thì thử trường hợp sau.

- ⇒ Thiết bị đã kết nối với điện thoại hoặc máy tính bảng khác: Tắt các kết nối bluetooth từ các điện thoại hoặc máy tính bảng khác đến thiết bị đọc thẻ và kết nối lại.

⇒ Trường hợp điện thoại hoặc máy tính bảng đã kết nối bluetooth với quá nhiều thiết bị đã có sẵn: Quên/Xóa bớt các thiết bị có sẵn trong danh sách thiết bị kết nối với bluetooth.

4. Khi thực hiện thanh toán tôi nên chọn mạng Internet nào?

Khi kết nối Internet trên điện thoại di động/máy tính bảng, khuyến nghị Quý khách sử dụng 3G thay cho wifi vì 3G có tính ổn định hơn.

5. Để biết giao dịch đã thành công hay chưa tôi phải làm thế nào:

Quý khách vui lòng vào Lịch sử thanh toán để xem lại các giao dịch đã thành công. Hoặc Quý khách có thể kiểm tra trạng thái giao dịch trên ứng dụng Quản lý hay trên website mpos.vn bằng tài khoản email quản lý giao dịch. Lưu ý việc cập nhật trạng thái giao dịch trên 2 ứng dụng này sẽ chậm từ 3 đến 5 phút.

6. Làm thế nào để Hủy 1 giao dịch:

Các giao dịch thanh toán thành công nhưng chưa kết toán vẫn có thể hủy trong phần Lịch sử thanh toán (lưu ý không bao gồm các giao dịch **Dịch Vụ** như: nạp thẻ trả trước, trả sau, mua mã thẻ, thanh toán dịch vụ).

Để hủy một giao dịch, Click vào xem chi tiết và chọn “Hủy giao dịch”. Sau khi hủy giao dịch thành công, Quý khách có thể gửi hóa đơn hủy giao dịch cho khách hàng bằng cách chọn chức năng “Gửi hóa đơn” và nhập email của khách hàng.

7. Tôi cần nhập thông tin gì khi khách hàng thanh toán:

Ngoài thông tin về số tiền, email của khách hàng (không bắt buộc) khi khách hàng cần nhận hóa đơn điện tử, Mpos khuyến nghị Quý khách nhập mô tả giao dịch (mô tả hàng hóa bán, mã sản phẩm...) để giúp Quý khách lưu giữ thông tin giao dịch sau này.

8. Khi đang quét thẻ cho khách hàng, kết nối internet bị gián đoạn (time out) hoặc xảy ra lỗi khiến giao dịch không thành công (ví dụ như: quét thẻ/cắm thẻ xong, ứng dụng chạy được khoảng vài chục phần trăm thì mất; đang thực hiện thanh toán thì có cuộc gọi đến...), tuy nhiên khách hàng vẫn bị trừ tiền thì tôi phải làm thế nào?.

Những trường hợp như vậy được gọi là giao dịch **ĐẢO** tức là giao dịch không thành công, tuy nhiên chủ thẻ có thể bị ngân hàng phát hành trừ tiền ngay tại thời điểm đó do hệ thống tự động của ngân hàng. Thông thường, ngay sau thời điểm bị trừ tiền, ngân hàng phát hành (NHPH) sẽ tự động hủy bỏ việc trừ tiền hay hoàn tiền lại cho khách hàng; tuy nhiên, trong vài trường hợp, tùy từng ngân hàng phát hành cũng như tùy từng loại thẻ, việc hoàn tiền sẽ diễn ra từ 1 đến 3 ngày. Như vậy, trong trường hợp này, Quý khách cần làm gì:

- Giải thích cho chủ thẻ giao dịch này không thành công do một số nguyên nhân nêu trên
- Giải thích cho chủ thẻ việc NHPH sẽ tự động hoàn tiền cho chủ thẻ, trong trường hợp cần thiết, chủ thẻ có thể liên hệ ngay với số điện thoại của NHPH phía sau thẻ để xác nhận (phải chính chủ thẻ gọi do đây là yêu cầu bảo mật của NHPH).
- Khi giao dịch bị **ĐẢO**, hệ thống sẽ có pop up thông báo về “Giao dịch không thành công” trên màn hình, ĐVCNT nhập thông tin số điện thoại của chủ thẻ để MPOS có thể hỗ trợ, giải quyết khiếu nại.

⇒ **Đề nghị Chủ thẻ thực hiện lại giao dịch thay thế.**

Lưu ý: Trường hợp Quý khách đã giao hàng nhưng chưa thực hiện lại giao dịch, vui lòng cung cấp chứng từ chứng minh đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ (hóa đơn bán lẻ, hóa đơn đỏ...) về giao dịch và liên hệ với MPOS để MPOS hỗ trợ truy thu số tiền đã giao dịch từ Chủ thẻ.

9. Tôi đã quét thẻ xong nhưng xem lại lịch sử giao dịch không thấy hiển thị giao dịch?

Nguyên nhân:

a. Giao dịch bị **ĐẢO** nên không hiển thị trong ứng dụng Thanh toán. Quý khách có thể kiểm tra giao dịch **ĐẢO** trên ứng dụng Quản lý hoặc trên website www.mpos.vn => [Trường hợp này, Quý khách thực hiện lại giao dịch](http://www.mpos.vn)

[b .Giao dịch không thành công => Quý khách thực hiện lại giao dịch](http://www.mpos.vn)

[c. Giao dịch đã kết toán hoặc kết toán tự động sau 17h hàng ngày không hiển thị trong ứng dụng thanh toán. Quý khách có thể kiểm tra giao dịch trên ứng dụng Quản lý hoặc trên website www.mpos.vn](http://www.mpos.vn)

10. Tôi đã thực hiện giao dịch trên thiết bị kết nối qua bluetooth PR, tuy chưa đến bước ký tên trên điện thoại nhưng Khách hàng đã bị trừ tiền, tôi phải xử lý như thế nào.

- Nguyên nhân: Kết nối mạng không đảm bảo hoặc các nguyên nhân khác dẫn đến giao dịch ở trạng thái **ĐANG CHỜ CHỮ KÝ CHỦ THẺ** (Quý khách có thể kiểm tra giao dịch trên ứng dụng Quản Lý hoặc trên website www.mpos.vn)

- Xử lý: Quý khách thực hiện thao tác **Login/Đăng nhập** trở lại ứng dụng, hệ thống sẽ kiểm tra giao dịch gần nhất của Quý khách, nếu có giao dịch chưa hoàn thiện hệ thống hiển thị một Popup hỏi Quý khách có muốn “Tiếp tục thanh toán” hoặc “Hủy thanh toán” giao dịch đó hay không.

+ **TIẾP TỤC THANH TOÁN:** Khách hàng sẽ thực hiện tiếp các bước để hoàn thiện giao dịch (ký tên).

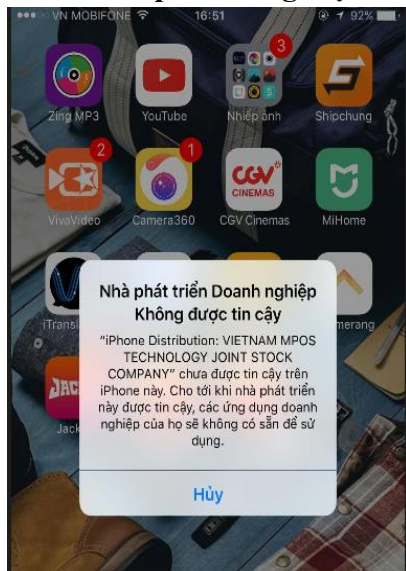
+ **HỦY THANH TOÁN:** Hệ thống sẽ thực hiện hủy giao dịch đó và số tiền giao dịch sẽ chuyển về chủ thẻ (khi Quý khách chưa giao hàng hoặc đã nhận thanh toán tiền mặt từ người mua). Sau đó, Quý khách có thể thực hiện tiếp các giao dịch khác.

11. Khi yêu cầu Khách hàng ký tên trên điện thoại/máy tính bảng, tôi cần lưu ý gì:

- Đối với 1 chủ thẻ, chữ ký trên mỗi giao dịch nên cùng một loại chữ ký, tránh trường hợp tên của 1 chủ thẻ nhưng lại ký khác nhau.

- Khi ký trên màn hình, cần ký gọn trong màn hình, không để nét ký ra sát mép rìa màn hình. Điều này để đảm bảo chữ ký rõ ràng, giúp lưu trữ thông tin khách hàng tốt hơn.

12.. Tôi sử dụng điện thoại Iphone hệ điều hành IOS, đã tải ứng dụng hoặc cập nhật phiên bản mới của Mpos nhưng điện thoại báo Ứng dụng không tin cậy hình dưới, tôi phải xử lý thế nào?



Thông báo thường hiển thị trong trường hợp:

- Quý khách sử dụng điện thoại Iphone hệ điều hành IOS

- Quý khách sử dụng điện thoại Iphone hệ điều hành IOS 9.3.1 khi cập nhật phiên bản mới của Mpos

Xử lý:

- Quý khách vào phần Cài đặt (Setting) > Cài đặt chung (General) > Quản lý ứng dụng (Device Management) > VIETNAM MPOS TECHNOLOGY **chọn** Tin cậy (TRUST).

- **Hoặc** Quý khách xóa ứng dụng hiện tại và vào Appstore cài đặt lại sẽ không phải làm bước xác minh này.

II. Thanh toán, hỗ trợ tra soát:

1. Sau khi khách hàng thanh toán thì bao lâu sau tôi nhận được tiền?

Mpos sẽ thanh toán cho Quý khách sau 2 ngày làm việc kể từ ngày Quý khách thực hiện kết toán giao dịch hoặc giao dịch *thành công* được kết toán tự động sau 17h hàng ngày (Lưu ý: Các giao dịch kết toán sau thời điểm 17h hàng ngày sẽ tính là giao dịch của ngày hôm sau).

Trường hợp thanh toán trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, Mpos sẽ thanh toán vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Làm thế nào để tôi có thể biết được giao dịch đã được thanh toán hay chưa?

Quý khách vui lòng vào website www.mpos.vn theo địa chỉ email quản lý giao dịch, tại mục Quản trị giao dịch, Quý khách có thể xem toàn bộ trạng thái các giao dịch cũng như biết được giao dịch đó đã thanh toán chưa

III. Giao dịch thẻ điện thoại, mua mã thẻ, thẻ game:

1. Tôi thực hiện thanh toán thẻ trả sau mạng Vinaphone hoặc Viettel nhưng không được?

Các chủ thuê bao mạng Vinaphone hoặc Viettel muốn thanh toán trả sau cần đăng ký dịch vụ sau:

- Đối với mạng Vinaphone: Chủ thuê bao cần đăng ký dịch vụ thanh toán thẻ cào EZPay với nhà cung cấp dịch vụ.
- Đối với mạng Viettel: Chủ thuê bao cần đăng ký dịch vụ thanh toán thẻ cào Anypay với nhà cung cấp dịch vụ.

2. Khi thanh toán trả sau tôi nhập số tiền lẻ (756.890 VNĐ) nhưng không được?

Quý khách vui lòng thanh toán số tiền chẵn hàng nghìn (Ví dụ 757.000 VNĐ) và số tiền thanh toán mỗi lần lớn hơn 5.000 VNĐ. Số còn lại chênh lệch nhà mạng sẽ bù vào lần thanh toán kế tiếp sau.

IV. Vấn đề về rủi ro trong thanh toán thẻ:

1. Vì sao ĐVCNT phải quan tâm đến rủi ro?

- Vì nếu tỷ lệ giao dịch bị khiếu kiện/giả mạo lớn hơn 1% hoặc quá 25 giao dịch đòi bồi hoàn (charge back) trong 2 tháng liên tiếp. TCTQT có thể yêu cầu ngừng cung cấp dịch vụ của ĐVCNT.
- Giảm thiểu các giao dịch đòi bồi hoàn

2. Các loại hình rủi ro trong thanh toán thẻ là gì?

- Giao dịch giả mạo: là giao dịch thanh toán khách hàng khiếu nại không phải do chủ thẻ thực hiện.
- Khách hàng khiếu kiện chất lượng hàng hóa/dịch vụ không đúng như mô tả.

3. Các tiêu chí xác định giao dịch nghi ngờ, giả mạo là gì ?

- Đến mua hàng vào lúc cửa hàng sắp đóng cửa.
- Hỏi thực bạn hoặc cố tình làm bạn phân tâm.
- Về bòn chòn, nói nhiều hoặc vội vã.
- Tên của chủ thẻ không đúng tên với giới tính của người sử dụng thẻ.
- Không có giấy tờ tùy thân để chứng minh nhận dạng.
- Thực hiện mua hàng hóa mà không quan tâm đến kích cỡ, chất lượng hoặc giá cả.
- Yêu cầu chia nhỏ số tiền giao dịch thành những giao dịch có số tiền nhỏ hơn.
- Có nhiều thẻ giao dịch không thành công hoặc mang nhiều thẻ của nhiều nước khác nhau và không biết trong thẻ còn bao nhiêu tiền.

4. Nếu nghi ngờ, tôi sẽ làm gì?.

- Yêu cầu chủ thẻ cung cấp giấy tờ tùy thân (Chứng minh thư, Passport, Bằng lái xe..) và đảm bảo rằng tên trên các giấy tờ đó với tên trên mặt trước của thẻ là giống nhau; chụp hình 2 mặt giấy tờ tùy thân của chủ thẻ để lưu giữ và cung cấp cho Mpos khi có yêu cầu.
- Yêu cầu chủ thẻ ký tên trên Hóa đơn đỏ, Hóa đơn bán lẻ (chữ ký chủ thẻ phải trùng với chữ ký trên điện thoại) để xác nhận đã mua hàng và cung cấp cho Mpos khi có yêu cầu.
- Ghi chú nội dung hàng hóa tại mục Mô tả hàng hóa như đã nói tại mục 5. II nêu trên
- Kiểm tra các dấu hiệu nhận biết thẻ ngân hàng (dưới đây)

5. Mpos sẽ hỗ trợ tôi thế nào khi có các giao dịch nghi ngờ?

Mpos sẽ thay mặt ĐVCNT đứng ra bảo vệ quyền lợi cho ĐVCN khi có các yêu cầu tra soát giao dịch nghi ngờ từ ngân hàng. Vì vậy, ĐVCNT trong mọi trường hợp nghi ngờ nên thuyết phục chủ thẻ chụp hình và lưu trữ các chứng từ đã nêu tại mục 4.

6. Các dấu hiệu nhận biết thẻ

Quý khách có thể tham khảo cách nhận biết các loại thẻ như JCB, Master, Visa, Union Pay dưới đây

Đặc điểm nhận biết các mẫu thẻ JCB

MẶT TRƯỚC CỦA THẺ

- ▶ Số tài khoản thẻ dập nổi gồm 16 chữ số, bắt đầu là số 35, được in thẳng hàng và rõ nét.
- ▶ Bốn số đầu tiên của thẻ in chìm ở mặt trước ngay dưới hoặc trên số thẻ.
- ▶ Hình không gian 3 chiều theo 3 thiết kế khác nhau như mẫu thẻ.



MẶT SAU CỦA THẺ

- ▶ Phải có chữ ký của Chủ Thẻ ngay khung chữ ký.
- ▶ Bảng chữ ký có in chữ JCB in liên tục thẳng hàng.
- ▶ Số thẻ (hoặc 4 số thẻ cuối) và 3 chữ số kiểm tra thẻ (CAV2) được in nghiêng sang trái trên bảng chữ ký.



Đặc điểm nhận biết các mẫu thẻ MasterCard

MẶT TRƯỚC CỦA THẺ

- ▶ Số tài khoản thẻ dập nổi gồm 16 chữ số, bắt đầu là số 5, được in thẳng hàng và rõ nét.
- ▶ Bốn số đầu tiên của thẻ in chìm ở mặt trước ngay dưới hoặc trên số thẻ.
- Hologram hình hai quả địa cầu lồng vào nhau theo không gian ba chiều.
- Logo MasterCard: hai hình tròn vàng, đỏ lồng vào nhau, chữ MasterCard màu trắng ở giữa.



MẶT SAU CỦA THẺ

- ▶ Phải có chữ ký của Chủ Thẻ ngay khung chữ ký.
- ▶ Bảng chữ ký có in chữ MasterCard in liên tục, nghiêng 45° với 3 màu xanh, vàng đỏ.
- ▶ Số thẻ (hoặc 4 số thẻ cuối) và 3 chữ số kiểm tra thẻ (CVC2) được in nghiêng sang trái trên bảng chữ ký.



Đặc điểm nhận biết các mẫu thẻ Visa

KÝ HIỆU CHIM BỔ CẦU 3 CHIỀU TRÊN MẶT TRƯỚC CỦA THẺ

3 chữ số kiểm tra thẻ (CVV2) được in nghiêng sang trái



Logo Visa hiện hành
Hình chim bồ câu 3 chiều trên mặt trước của thẻ

KÝ HIỆU CHIM BỔ CẦU 3 CHIỀU TRÊN MẶT SAU CỦA THẺ



Đặc điểm nhận biết mẫu thẻ UnionPay

MẶT TRƯỚC CỦA THẺ

- ▶ Logo UnionPay: bao gồm tên tiếng Anh UnionPay và chữ Trung Quốc 银联 (xem hình) trên nền 3 màu: đỏ, xanh dương, xanh lá.
- ▶ Số thẻ: 13 đến 19 chữ số. Số thẻ bắt đầu: từ 0 đến 9. Số thẻ đầu thường thấy: 3, 4, 5, 6 và 9.
- ▶ Số thẻ đầu tiên của thẻ in chìm ở mặt trước ngay dưới số thẻ bằng màu đen hoặc màu tương phản với màu nền của thẻ
- ▶ Ngày hết hạn và hiệu lực: được định dạng MM/YY.
- ▶ Tên Chủ Thẻ: được dập nổi hoặc in hoặc không in tên.
- ▶ Hologram: bắt buộc xuất hiện trên mặt thẻ tín dụng. Đối với thẻ thanh toán và trả trước không có, tuy nhiên có một số thẻ thanh toán có hologram.



Hologram:
• Hình ảnh 3D của Thiên Đàng
• Hình ảnh kính lúp ở góc trái trên
• Con dấu có tên của tổ chức UnionPay được in bằng chữ Trung Quốc ở góc phải trên



MẶT SAU CỦA THẺ

- ▶ Thanh chữ ký: 03 chữ số kiểm tra của thẻ (CVN2) in sang phải trên bảng chữ ký
- Với thẻ thanh toán và trả trước:
Chữ 银联 với 2 màu xám và xanh dương được in nghiêng và liên tục.
- Với thẻ tín dụng: chữ 银联 và UnionPay với 2 màu đỏ và xanh dương được in nghiêng và liên tục.
- ▶ Một số ít thẻ UnionPay có Logo và Hologram ở mặt sau của thẻ.

