

FiboPay

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

FIBO PAYMENT GATEWAY

Version : 1.5
Last Update : 05 Nov 2009 .

Mục lục

1	Giới thiệu	5
2	Kiến thức thanh toán trực tuyến.....	5
2.1	Một số khái niệm	5
2.2	Các loại thẻ thanh toán.....	5
2.3	Quy định đặt logo bắt buộc.....	6
2.4	Quy định về thông tin bắt buộc.....	6
2.5	Khuyến cáo chấp nhận thanh toán trực tuyến	6
2.6	Thanh toán trên website	7
2.7	Thanh toán dùng chức năng đơn hàng đặc biệt (Custom-Order).....	10
3	Hệ thống quản lý	13
3.1	Giới thiệu hệ thống	13
3.2	Tài khoản reseller.....	13
3.3	Tài khoản merchant	13
3.4	Các chức năng chung	14
3.4.1	Đồng ý/Hủy giao dịch.....	14
3.4.2	Giao dịch hoàn tiền (refund)	14
3.4.3	Giao dịch xác thực (lock)	15
3.4.4	Cấu hình thông tin (configuration).....	15
3.4.5	Báo cáo thống kê giao dịch (report)	15
4	Hệ thống nhận diện giao dịch giả mạo	16
4.1	Kiểm tra giao dịch thành công trong ngày.....	16
4.1.1	Mở danh sách giao dịch trong ngày.....	16
4.1.2	Trang kiểm tra giao dịch.....	17
4.2	Thống kê giao dịch cùng IP.....	18

5	Quản lý rủi ro	19
5.1	Nhận thức	19
5.2	Mục đích quản lý rủi ro.....	19
5.3	Kiểm tra với mỗi giao dịch	20
5.4	Phân loại khách hàng	20
5.5	Phân loại giao dịch	20
5.6	Xử lý giao dịch để giảm thiểu rủi ro	21
6	Quy trình xử lý khiếu nại	21
6.1	Định nghĩa về giao dịch đòi bồi hoàn.....	21
6.2	Các lý do xảy ra giao dịch đòi bồi hoàn.....	22
6.3	Quy trình xử lý giao dịch giả mạo.....	22
6.4	Chứng từ trong quá trình tra soát khiếu nại	23
7	Quy trình hỗ trợ kỹ thuật	23

Danh mục hình :

2-1: Chọn hàng trên website.....	7
2-2: Đơn hàng trên website.....	7
2-3 : Khách hàng chọn loại thẻ để thanh toán.....	8
2-4: Khách hàng nhập thông tin thanh toán cho thẻ Đông Á.	9
2-5: Form xác nhận thanh toán tại ngân hàng Đông Á.	10
2-6: Tạo order mới.....	11
2-7: Email tới khách hàng.	12
2-8 : Thông tin đơn hàng của đơn hàng đặc biệt.....	12
3-1: Đồng ý/Hủy giao dịch.	14
3-2: Hoàn tiền lại cho người mua hàng.	15
3-3: Báo cáo thống kê giao dịch.....	16
4-1: Danh sách giao dịch trong ngày	17
4-2: Thông tin kỹ thuật của giao dịch.	17
4-3: Chi tiết các giao dịch cùng IP.....	18
4-4: Thống kê giao dịch cùng IP	19

1 Giới thiệu

Tài liệu này giúp các khách hàng của FiboPay hiểu rõ hệ thống quản lý tài khoản, tăng cường khả năng điều hành và nhận biết, hạn chế các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình hoạt động.

Môi trường Internet là một môi trường ảo, tuy nhiên các giao dịch thực hiện vẫn là giao dịch thật, FiboPay mong muốn tăng cường các kiến thức sử dụng hệ thống để công việc của khách được tốt hơn mỗi ngày.

Tài liệu bao gồm một số kiến thức cơ bản về payment gateway, hướng dẫn sử dụng hệ thống quản lý từ cấp merchant đến cấp reseller, trình bày các chức năng giao dịch và quản lý cụ thể.

2 Kiến thức thanh toán trực tuyến

2.1 Một số khái niệm

Thẻ thanh toán : là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, người chủ thẻ sử dụng để mua hàng trực tiếp thông qua các máy POST, rút tiền mặt thông qua các máy ATM, hoặc thanh toán trực tuyến trên website

Chủ thẻ : là người có tên trên thẻ, là chủ hợp pháp của tài khoản thẻ.

Đơn vị chấp nhận thẻ (merchant) : là các nhân, tổ chức cung cấp các dịch vụ/ hàng hóa và nhận thanh toán trực tuyến. Các merchant này sẽ được xác thực thanh toán thông qua các tài khoản ngân hàng.

Dịch vụ thanh toán trực tuyến (payment gateway) là đơn vị cấp phép cho các giao dịch trực tuyến, được tạo các tài khoản merchant, và được ngân hàng xác thực khi mở tài khoản, xác thực giao dịch, thanh toán.

Giao dịch được cấp phép : là việc ngân hàng phát hành xác nhận tài khoản của chủ thẻ tại thời điểm thanh toán còn đủ số dư (hạn mức thanh toán) đủ để thực hiện giao dịch.

Ngân hàng phát hành : là ngân hàng, hoặc các tổ chức tài chính thực hiện việc phát hành thẻ cho người dùng (chủ thẻ) một cách hợp pháp

Ngân hàng thanh toán : là ngân hàng đại diện cho payment gateway thanh toán tiền cho merchant

Tổ chức thẻ quốc tế : là hiệp hội các tổ chức tài chính, tín dụng hoặc công ty phát hành và thanh toán thẻ quốc tế, hiện tại bao gồm tổ chức Visa, MasterCard, American Express – Amex, JCB và Diner Club.

2.2 Các loại thẻ thanh toán

Phạm vi sử dụng : Có 02 loại thẻ

- Thẻ quốc tế : Visa, Master, Amex, JCB,... do các tổ chức nước ngoài phát hành
- Thẻ nội địa : Connect24 (Vietcombank), thẻ đa năng (Dongabank)... do các ngân hàng Việt Nam phát hành

Theo tính chất :

- Thẻ tín dụng (Credit Card)

- Thẻ ghi nợ (Debit Card)
- Thẻ trả trước (Prepaid Card)

2.3 Quy định đặt logo bắt buộc

Các website chấp nhận thanh toán trực tuyến phải

- Đặt logo Của các loại thẻ của các đơn vị phát hành thẻ : Visa, Master, Amex, ... Vietcombank, Dongabank
- Đặt logo của nhà cung cấp cổng thanh toán (FiboPay)

Các tổ chức phát hành thẻ sẽ thường xuyên kiểm tra các website chấp nhận thẻ thanh toán để xác nhận tính nghiêm túc của việc kinh doanh. Logo của nhà cung cấp (FiboPay) cũng sẽ được đặt trên website để xác thực cổng thanh toán sẽ chịu trách nhiệm xử lý các giao dịch trên website này.

2.4 Quy định về thông tin bắt buộc

Thông tin merchant trên website phải đầy đủ : tên, địa chỉ, văn phòng giao dịch, tel, fax, email

Phải ghi rõ thêm các thông tin sau

- Chính sách bán hàng
- Phương thức vận chuyển, phạm vi, chi phí vận chuyển
- Chính sách bảo hiểm cho hàng hóa, dịch vụ
- Chính sách hủy đơn hàng, trả hàng, đổi hàng
- Chính sách hoàn tiền (refund)
- Thông tin chi tiết về hàng hóa, dịch vụ (kích thước, đặc điểm, ...)
- Hướng dẫn chi tiết các hình thức thanh toán

*Các thông tin này được sử dụng cho việc giảm thiểu rủi ro cho merchant khi có các khiếu kiện bồi hoàn xảy ra.

2.5 Khuyến cáo chấp nhận thanh toán trực tuyến

Các khuyến cáo của các tổ chức phát hành thẻ luôn mong muốn merchant không phụ thu thêm phí giao dịch đối với khách hàng, tổng giá trị giao dịch bằng thẻ thông qua thanh toán trực tuyến phải bằng với việc thanh toán trực tiếp để tạo sự công bằng trong các phương thức thanh toán

Các website có thể thu thêm các phí tiện ích khác trong quá trình thanh toán với một khoảng cố định.

Phân tích :

- Sử dụng giao dịch trực tiếp : tốn rất nhiều chi phí, thông thường lên đến 10-20% doanh thu
 - o Chi phí văn phòng, cơ sở vật chất
 - o Chi phí con người, quy trình quản lý
- Nếu sử dụng thanh toán trực tiếp thì các chi phí này đương nhiên bỏ qua (hoặc rất ít), như vậy % phí giao dịch rất nhỏ xem như bù vào chi phí khi giao dịch trực tiếp, và như vậy không nên bắt khách hàng phải trả thêm các phí giao dịch này.

2.6 Thanh toán trên website

1. Khách hàng tìm kiếm và đặt hàng trên website

DANH SÁCH SẢN PHẨM

Thanh toán bằng VND
 Thanh toán bằng USD

Tên sản phẩm	Mô tả	Giá tiền	Số lượng mua	Thành tiền
Demo Product 2	Product 2	5,000.00 (VND)	<input type="text" value="2"/>	10,000.00
Demo Product 1	Product 1	4,000.00 (VND)	<input type="text" value="2"/>	8,000.00
Tổng tiền				18,000.00

2-1: Chọn hàng trên website.

THÔNG TIN ĐƠN HÀNG

Thông tin sản phẩm :

Giá tiền : (VND)

Tên khách hàng * :

Số điện thoại * :

Địa chỉ * :

Email :

Ghi chú :

2-2: Đơn hàng trên website.

2. Form thanh toán của website chuyển hướng sang payment gateway

Khách hàng chọn nút thanh toán, phần thanh toán được chuyển hướng qua cổng thanh toán của Fibo:



2-3 : Khách hàng chọn loại thẻ để thanh toán.

3. Khách hàng nhập thông tin theo yêu cầu của ngân hàng

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ FIBO-DEMO-0000001262

Họ Tên :	TR?N VAN AN
Địa Chỉ :	P3 B?ch Mã P16 Q10 HCM
Số Điện Thoại :	09091233456
Trị Giá Đơn Hàng :	18000.0
Ngày Đặt Hàng :	11/11/2009
Ngày Giao Hàng :	13/11/2009
Địa Chỉ Giao Hàng :	

Quý khách vui lòng chọn phương thức thanh toán :

- Thanh toán qua Internet Banking
 Thanh toán qua SMS/Mobile Banking

Đăng nhập Ngân Hàng Đông Á Điện tử

Mã số khách hàng :

Số Mật mã :

Sử dụng bàn phím ảo

0	1	2	3	4
5	6	7	8	9

2-4: Khách hàng nhập thông tin thanh toán cho thẻ Đông Á.

THÔNG TIN ĐƠN ĐẶT HÀNG

Quý khách hàng vui lòng tham khảo về Dịch vụ Thanh Toán Trực Tuyến trước khi sử dụng dịch vụ.

ĐƠN ĐẶT HÀNG SỐ FIBO-DEMO-0000001263	
Họ Tên :	DUONG VAN AN
Địa Chỉ :	P3 B?ch Mã P16 Q10 HCM
Số Điện Thoại :	09091233456
Trị Giá Đơn Hàng :	5000.0
Ngày Đặt Hàng :	11-11-2009
Ngày Giao Hàng :	13-11-2009
Địa Chỉ Giao Hàng :	
Tình Trạng :	Chưa Thanh Toán

2-5: Form xác nhận thanh toán tại ngân hàng Đông Á.

4. Payment Gateway trả lại kết quả thanh toán cho website bán hàng
5. Website bán hàng thông báo giao dịch thành công

2.7 Thanh toán dùng chức năng đơn hàng đặc biệt (Custom-Order)

Trong trường hợp website không có bảng giá cụ thể, hoặc cần phải xử lý những trường hợp cá biệt, người quản lý sẽ sử dụng chức năng này

1. Tạo Order

Mã đơn hàng *	:	DH0205
Đơn vị tiền tệ	:	Vietnam Dong
Giá tiền *	:	500000
Tiền thuế *	:	50000
VAT *	:	20000
Mã giao hàng	:	dh0205
Thông tin đơn hàng *	:	Vé tour đi Nha Trang 2 ngày
Tên khách hàng *	:	Trần Minh Vân
Email khách hàng *	:	MinhVan@Mail.com
Số điện thoại	:	0909124325
Số Fax	:	8486211221321
Địa chỉ	:	125 Ngô Quyền Q5
Thành phố	:	HCM
Quốc gia	:	VietNam
Thông tin khách hàng	:	Số CMND: 0192102293.
Đại chỉ giao hàng *	:	125 Ngô Quyền Q5
Ngôn ngữ	:	Tiếng Việt

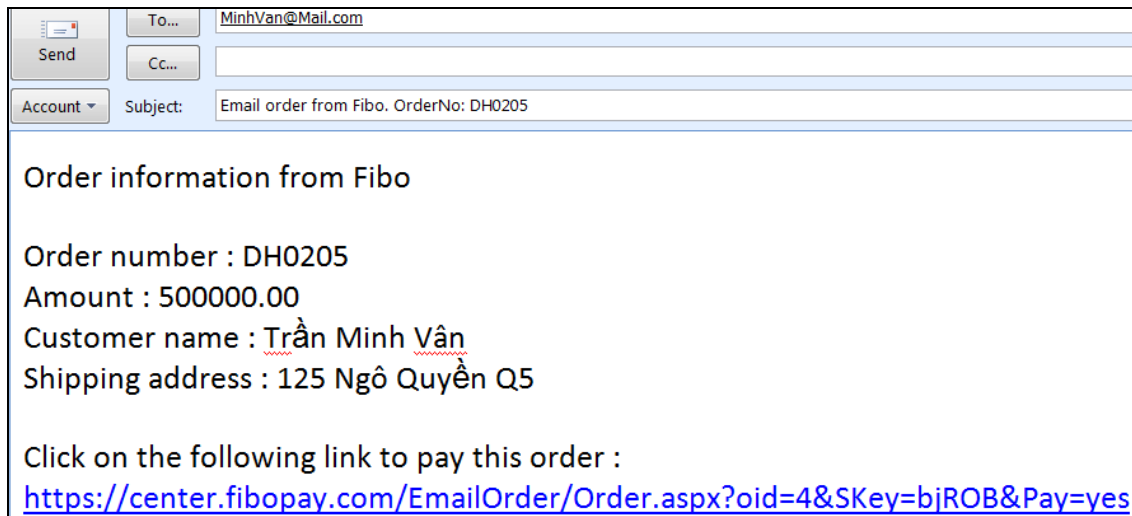
2-6: Tạo order mới.

2. Ra quyết định gửi đến khách hàng qua email/SMS

Sau khi tạo đơn hàng, hệ thống sẽ phát sinh tra link để khách hàng thanh toán :

<https://center.fibopay.com/EmailOrder/Order.aspx?oid=5&SKey=iMHEJ&Pay=yes>

Quý khách có thể gửi link này cho khách hàng thông qua Email, SMS hay bất cứ hình thức nào. Khi nhận được link thanh toán khách hàng sẽ được hướng dẫn thanh toán thông qua Link Đây.



TO... MinhVan@Mail.com

Send

CC...

Account Subject: Email order from Fibo. OrderNo: DH0205

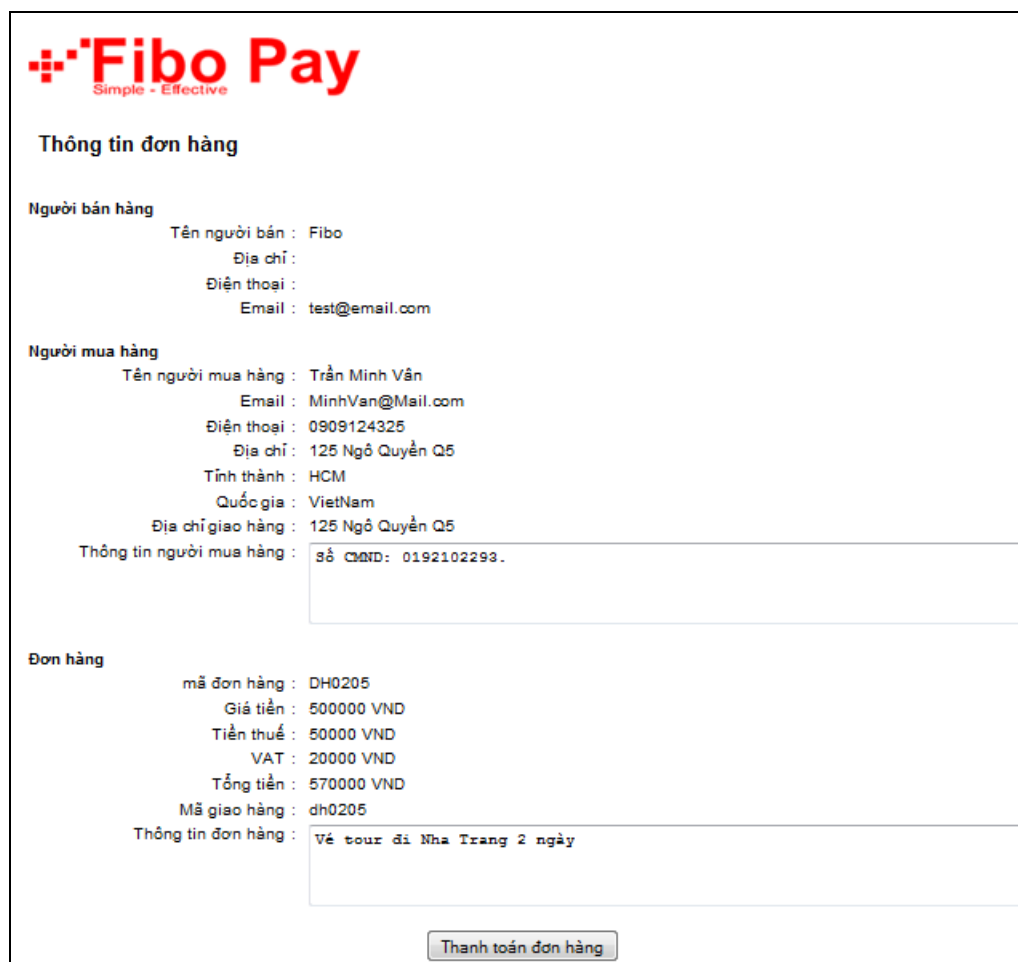
Order information from Fibo

Order number : DH0205
Amount : 500000.00
Customer name : Trần Minh Vân
Shipping address : 125 Ngô Quyền Q5

Click on the following link to pay this order :
<https://center.fibopay.com/EmailOrder/Order.aspx?oid=4&SKey=bjROB&Pay=yes>

2-7: Email tới khách hàng.

3. Mở link đồng ý thanh toán:



Fibo Pay
Simple - Effective

Thông tin đơn hàng

Người bán hàng
Tên người bán : Fibo
Địa chỉ :
Điện thoại :
Email : test@email.com

Người mua hàng
Tên người mua hàng : Trần Minh Vân
Email : MinhVan@Mail.com
Điện thoại : 0909124325
Địa chỉ : 125 Ngô Quyền Q5
Tỉnh thành : HCM
Quốc gia : VietNam
Địa chỉ giao hàng : 125 Ngô Quyền Q5
Thông tin người mua hàng : số CMD: 0192102293.

Đơn hàng
Mã đơn hàng : DH0205
Giá tiền : 500000 VND
Tiền thuế : 50000 VND
VAT : 20000 VND
Tổng tiền : 570000 VND
Mã giao hàng : dh0205
Thông tin đơn hàng : Vé tour đi Nha Trang 2 ngày

Thanh toán đơn hàng

2-8 : Thông tin đơn hàng của đơn hàng đặc biệt

Khách hàng chọn nút thanh toán và tiến hành giao dịch giống như thanh toán cho trường hợp đặt hàng trên web site.

3 Hệ thống quản lý

3.1 Giới thiệu hệ thống

FiboPay cung cấp 02 tài khoản khác nhau

- Tài khoản đơn vị chấp nhận thẻ (merchant) : đơn vị bán hàng trực tiếp
- Tài khoản của đại lý (reseller) : các đơn vị hợp tác triển khai thanh toán trực tuyến đến từng merchant

3.2 Tài khoản reseller

Đây là tài khoản cao cấp, bao gồm các chức năng

- Quản lý merchant
 - o Đăng ký, quản lý thông tin merchant
 - o Thời gian bắt đầu, thời gian hết hạn của từng merchant
 - o Doanh thu của từng merchant
- Hưởng lợi nhuận dựa trên
 - o Chiết khấu tiền trên từng giao dịch
 - o % tổng doanh số hàng tháng

Tài khoản reseller không có quyền can thiệp trực tiếp vào các giao dịch của merchant, mà chỉ có thể xem và thống kê các giao dịch được xác thực.

Địa chỉ quản lý : <http://center.fibopay.com>

3.3 Tài khoản merchant

Đây là tài khoản của đơn vị chấp nhận thẻ, cho phép các chức năng sau

- Xem các giao dịch (ngày/tháng/năm)
- Tìm kiếm giao dịch
- Các chức năng xử lý trên giao dịch
 - o Tìm kiếm
 - o Kiểm tra độ rủi ro của giao dịch
 - o Xác thực, hủy bỏ, đồng ý,.. giao dịch

- Thống kê : doanh số, giao dịch thành công, giao dịch thất bại,...
- Yêu cầu rút tiền
- Thay đổi thông tin cấu hình

Địa chỉ quản lý : <http://center.fibopay.com>

3.4 Các chức năng chung

3.4.1 Đồng ý/Hủy giao dịch

Khi chọn đồng ý, tiền sẽ được rút từ tài khoản của khách hàng chuyển vào tài khoản của Merchant.

Hủy giao dịch khi Merchant không đồng ý giao hàng, hết hàng

Các bước thực hiện :

- Khách hàng mở Menu : **Giao dịch/Danh sách giao dịch**.
- Tìm kiếm giao dịch có trạng thái **“Đang Treo Tiền”**.
- Chọn giao dịch và bấm **“Chi tiết”**.

Thông tin giao hàng	
Người nhận hàng	:
Địa chỉ giao hàng	:
Ngày giao hàng	: 06 / 11 / 2009 (ngày / tháng / năm)
Email người nhận hàng	:
Điện thoại người nhận hàng	:
Thông tin Transaction	
TransactionNo	: FIBO-DEMO-0000001260
Ngày tạo	: 04/11/2009 - 17:28:36 (ngày / tháng / năm)
Ngày ngân hàng xác thực	:
Trạng thái	: WaitingMerchantCut
Trạng thái bên gateway	: HANG
Thông tin chi tiết của trạng thái	:
IP giao dịch	: 118.68.52.202
	Quốc gia : VN - Vietnam (<i>Rủi ro cao</i>)
	Bang : 39
Địa chỉ vật lý của IP	: Thành phố : Dong
	Tọa độ : 21,8667 / 106,7667
Số giao dịch cùng IP trong 24 giờ	: 2 (1 giao dịch thành công) » Xem chi tiết
	[Đồng ý giao dịch] [Từ chối giao dịch]

3-1: Đồng ý/Hủy giao dịch.

3.4.2 Giao dịch hoàn tiền (refund)

Hoàn lại một phần tiền hoặc tất cả số tiền mà chủ thẻ đã thanh toán.

Các bước thực hiện :

- Khách hàng mở Menu : **Giao dịch/Danh sách giao dịch**.
- Tìm kiếm giao dịch có trạng thái “**Đang Treo Tiền**”.
- Chọn giao dịch và bấm “**Refund**”.

Thông tin giao hàng	
Người nhận hàng	:
Địa chỉ giao hàng	:
Ngày giao hàng	: 04 / 10 / 2009 (ngày / tháng / năm)
Email người nhận hàng	:
Điện thoại người nhận hàng	:
Thông tin Transaction	
TransactionNo	: 1208
Ngày tạo	: 02/10/2009 - 16:42:06 (ngày / tháng / năm)
Ngày ngân hàng xác thực	:
Trạng thái	: BankConfirm
Trạng thái bên gateway	:
Thông tin chi tiết của trạng thái	:
IP giao dịch	: 115.74.108.145
	Quốc gia : VN - Vietnam (<i>Rủi ro cao</i>)
	Bang : 44
Địa chỉ vật lý của IP	: Thành phố : Hanoi
	Tọa độ : 21,0333 / 105,85
Số giao dịch cùng IP trong 24 giờ	: 3 (1 giao dịch thành công) » Xem chi tiết
	[Refund]

3-2: Hoàn tiền lại cho người mua hàng.

3.4.3 Giao dịch xác thực (lock)

Yêu cầu khóa (lock) một khoản tiền trong tài khoản của chủ thẻ (nhưng không yêu cầu rút tiền), chức năng này thông thường được dùng để bảo đảm thanh toán đối với các đơn hàng cần thời gian giao hàng

3.4.4 Cấu hình thông tin (configuration)

Tùy chỉnh các thông tin :

- Email, tel, fax, địa chỉ,...
- Thay đổi mật khẩu.
- Thông tin tài khoản ngân hàng sẽ nhận tiền

3.4.5 Báo cáo thống kê giao dịch (report)

FiboPay cung cấp một công cụ báo cáo kinh doanh theo ngày/tuần/tháng/năm. Báo cáo sẽ bao gồm đầy đủ các giao dịch và các tính chất của từng giao dịch để thuận tiện cho việc báo cáo, tra cứu, hoặc đối chiếu sổ sách.

SAO KÊ GIAO DỊCH

Ngày giao dịch từ 04/08/2009 Đến 11/11/2009

Đơn vị tiền tệ VND

Chủ tài khoản	Ngày giao dịch	Trạng thái	Số tiền
DongA			
KHUONG	04/11/2009 17:28:36	WaitingMerchantCut	500.00
NGUYEN VAN A	02/10/2009 10:39:39	WaitingMerchantCut	1,000.00
FIBO	25/09/2009 11:01:36	WaitingMerchantCut	2,000.00
TEST	08/09/2009 10:45:17	WaitingMerchantCut	2,000.00

Tổng : 5.500.00

Tổng tiền : 5.500.00

Ngày in báo cáo : 11/11/2009


3-3: Báo cáo thống kê giao dịch

4 Hệ thống nhận diện giao dịch giả mạo

4.1 Kiểm tra giao dịch thành công trong ngày.

4.1.1 Mở danh sách giao dịch trong ngày

- Chọn Menu **Giao Dịch/Giao dịch trong ngày**.
- Chọn trạng thái là : **Ngân hàng đã xác nhận**.
- Chọn nút **Tim Kiếm**


Giới thiệu | Đối tác | Liên hệ

Giao dịch | Tài khoản | Báo cáo | Thay đổi thông số | Biểu phí | Quản lý Merchant
Tài khoản Reseller: fibo_reseller | Thoát

Danh sách giao dịch

Giao dịch trong ngày

Giao dịch trong tháng

Cảnh báo giao dịch giả mạo

Merchant:

Trạng thái:

Loại thẻ:

Từ khóa:

Ngày tạo giao dịch từ: đến:

Số tiền giao dịch từ: đến:

Tiền tệ:

Chủ tài khoản	Loại thẻ	Ngày giao dịch	Số tiền	Tiền tệ	Số tiền VND	Trạng thái	Bank ID	Reseller/Merchant	Kiểm tra	Chi tiết
CYNTHIA B WELLMAN	VISA_OP	27/04/2009	17.50	USD	311,220.00	BankConfirm	18	Fibo / Nguyen Hieu	Kiểm tra	Chi tiết
KATELYN M ROSINSKI	Master_OP	27/04/2009	22.00	USD	391,248.00	BankConfirm	17	Fibo / Nguyen Hieu	Kiểm tra	Chi tiết
ELIZABETH S MULLEN	Master_OP	27/04/2009	17.90	USD	318,334.00	BankConfirm	15	Fibo / Nguyen Hieu	Kiểm tra	Chi tiết
JEFFREY J. DESANTIS	Master_OP	27/04/2009	17.50	USD	311,203.00	BankConfirm	14	Fibo / Nguyen Hieu	Kiểm tra	Chi tiết
ELIZABETH S MULLEN	Master_OP	27/04/2009	17.80	USD	316,537.00	BankConfirm	10	Fibo / Nguyen Hieu	Kiểm tra	Chi tiết

| (1) | [Tổng số 1 trang]

Fibo dẫn đầu trong công nghệ Payment Gateway tại Việt Nam. Cung cấp các giải pháp tốt nhất, an toàn nhất, với chi phí tốt nhất cho khách hàng. Với việc làm chủ hoàn toàn về mặt công nghệ, Fibo mang đến thị trường CNTT Việt Nam dịch vụ tổng hợp : Web - SMS - Payment.

© Copyright 2008 Fibopay.com All Rights Reserved
© Fibo | Simple - Effective giữ bản quyền nội dung website này.

Giới thiệu | Đối tác | Liên hệ

4-1: Danh sách giao dịch trong ngày .

Để kiểm tra mức độ rủi ro của giao dịch, chọn link **Kiểm Tra**

4.1.2 Trang kiểm tra giao dịch

Phần trên của trang là thông tin giao dịch, phần dưới là kết quả kiểm tra mức độ rủi ro của giao dịch:

Kết quả	
IP	67.68.164.177
Quốc gia	CA - Canada
Bang	QC
Thành phố	Quebec
Tọa độ	46.8 / -71.25
Số giao dịch cùng IP trong 24 giờ	5 (0 giao dịch thành công) » Xem chi tiết
Điểm IP Proxy	0 (Nếu điểm số lớn hơn 2, IP giao dịch đã dùng proxy)
Kết quả kiểm tra giả mạo	Không đủ thông tin để kiểm tra giao dịch giả mạo (Tất cả thông số có dấu * là bắt buộc)


[Quay lại]

4-2: Thông tin kỹ thuật của giao dịch.

Trong đó:

- IP : Địa chỉ IP lúc giao dịch.
- Quốc gia, bang, thành phố, tọa độ : vị trí vật lý nơi phát sinh giao dịch, có cảnh báo các nước có tỷ lệ rủi ro cao.

- Số giao dịch cùng IP trong 24 giờ: Nếu có nhiều giao dịch trên cùng IP thì nguy cơ rủi ro rất cao, chọn **Xem chi tiết** để liệt kê các giao dịch cùng xuất phát trên IP này.
- Điểm IP Proxy : điểm này cho biết khả năng giao dịch được thực hiện qua Proxy, nếu giao dịch qua Proxy thì địa chỉ IP thật của máy thanh toán, vị trí địa lý thật không xác định được. Nếu điểm lớn hơn 2 thì khả năng rủi ro cao.
- Kết quả kiểm tra giả mạo : Lời gợi ý về khả năng rủi ro của giao dịch (bằng Tiếng Anh). Nếu không có lời gợi ý, vui lòng điền đầy đủ thông tin của giao dịch (đặc biệt là những thông tin có dấu *) rồi bấm nút **Kiểm tra**


Giới thiệu | Đối tác | Liên hệ

Giao dịch Tài khoản Báo cáo Thay đổi thông số Biểu phí Quản lý Merchant
Tài khoản Reseller : fibo_reseller | Thoát

Thông tin chi tiết của IP

[Quay lại]

Thông tin địa lý của IP 67.68.164.177

Quốc gia : Canada - CA
 Bang : QC
 Thành phố : Quebec
 Tọa độ : -71.25 / 46.8

Danh sách các giao dịch của IP 67.68.164.177

Chủ tài khoản	Loại thẻ	Ngày giờ giao dịch	Số tiền	Tiền tệ	Số tiền VND	Trạng thái	Mã ngân hàng	Reseller/Merchant	Chi tiết
CYNTHIA B WELLMAN	VISA_OP	27/04/2009 22:36:59	17.50	USD	311,220.00	BankConfirm	18	Fibo/Nguyen Hieu	Chi tiết
KATELYN M ROSINSKI	Master_OP	27/04/2009 21:01:49	22.00	USD	391,248.00	BankConfirm	17	Fibo/Nguyen Hieu	Chi tiết
KATELYN M ROSINSKI	Master_OP	27/04/2009 20:54:59	22.00	USD	0.00	Others	16	Fibo/Nguyen Hieu	Chi tiết
JEFFREY J. DESANTIS	Master_OP	27/04/2009 13:53:03	17.50	USD	311,203.00	BankConfirm	14	Fibo/Nguyen Hieu	Chi tiết
CLAIRE A FORDREE	VISA_OP	27/04/2009 13:25:36	19.40	USD	0.00	Others	11	Fibo/Nguyen Hieu	Chi tiết

| (1) | [Tổng số 1 trang]
[Quay lại]

Fibo dẫn đầu trong công nghệ Payment Gateway tại Việt Nam. Cung cấp các giải pháp tốt nhất, an toàn nhất, với chi phí tốt nhất cho khách hàng. Với việc làm chủ hoàn toàn về mặt công nghệ, Fibo mang đến thị trường CNTT Việt Nam dịch vụ tổng hợp : Web - SMS - Payment.

© Copyright 2008 Fibopay.com All Rights Reserved
 © Fibo | Simple - Effective giữ bản quyền nội dung website này.

Giới thiệu | Đối tác | Liên hệ

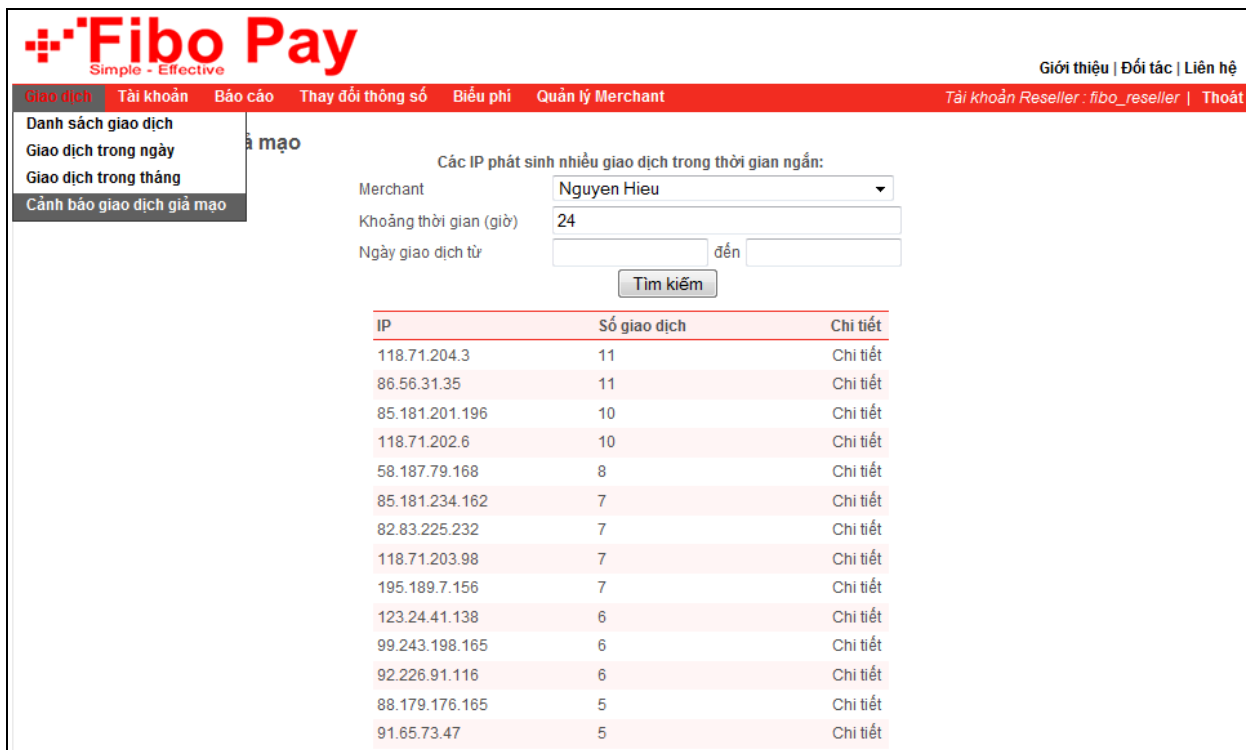
4-3: Chi tiết các giao dịch cùng IP.

Với 1 IP, khách hàng thử đến 3 thẻ khác nhau, chủ thẻ khác nhau. Đây là dấu hiệu của rủi ro cao.

4.2 Thống kê giao dịch cùng IP

Khách hàng của FiboPay cũng có thể dùng menu **Giao Dịch/Cảnh báo giao dịch giả mạo** để xem thống kê về số lần giao dịch trên cùng 1 IP. Hình bên dưới cho biết danh sách các IP có số lượng giao dịch từ cao tới thấp trong vòng **24** giờ.

Với thống kê này khách hàng có thể xem chi tiết các giao dịch và quyết định có giao hàng hay không.



The screenshot shows the Fibo Pay merchant dashboard. At the top, there is a navigation menu with options: [Giới thiệu](#) | [Đối tác](#) | [Liên hệ](#). Below this is a secondary menu with: [Giao dịch](#) | [Tài khoản](#) | [Báo cáo](#) | [Thay đổi thông số](#) | [Biểu phí](#) | [Quản lý Merchant](#). On the right side of the dashboard, there are links for [Tài khoản Reseller: fibo_reseller](#) and [Thoát](#).

The main content area is titled "Danh sách giao dịch giả mạo" (List of fake transactions). It includes a sidebar with options: [Danh sách giao dịch](#), [Giao dịch trong ngày](#), [Giao dịch trong tháng](#), and [Cảnh báo giao dịch giả mạo](#). The main section is titled "Các IP phát sinh nhiều giao dịch trong thời gian ngắn:" (IPs that generate many transactions in a short period). It features a search form with the following fields:

- Merchant: Nguyen Hieu
- Khoảng thời gian (giờ): 24
- Ngày giao dịch từ: [] đến: []
- Search button: [Tìm kiếm](#)

Below the search form is a table listing the results:

IP	Số giao dịch	Chi tiết
118.71.204.3	11	Chi tiết
86.56.31.35	11	Chi tiết
85.181.201.196	10	Chi tiết
118.71.202.6	10	Chi tiết
58.187.79.168	8	Chi tiết
85.181.234.162	7	Chi tiết
82.83.225.232	7	Chi tiết
118.71.203.98	7	Chi tiết
195.189.7.156	7	Chi tiết
123.24.41.138	6	Chi tiết
99.243.198.165	6	Chi tiết
92.226.91.116	6	Chi tiết
88.179.176.165	5	Chi tiết
91.65.73.47	5	Chi tiết

4-4: Thống kê giao dịch cùng IP

5 Quản lý rủi ro

5.1 Nhận thức

Rủi ro trong thương mại điện tử là phần khó quản lý nhất trong quá trình kinh doanh trực tuyến. Đặc biệt khó khăn cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ở nước đang phát triển như Việt Nam. Với luật pháp của quốc gia chưa đủ mạnh cộng với kinh nghiệm trong thanh toán trực tuyến của các doanh nghiệp không có, dịch vụ, sản phẩm của các nước đang phát triển trở thành phương tiện để quy đổi tiền trong thẻ ăn cắp thành tiền mặt. Khi có tranh chấp, phần thiệt luôn nằm về phía doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

Ngược lại, tỷ lệ dùng thẻ ăn cắp xuất phát từ các quốc gia đang phát triển cao tới mức, rất nhiều hệ thống thanh toán trực tuyến từ chối cung cấp dịch vụ cho những giao dịch xuất phát từ các quốc gia này.

Như vậy việc thanh toán trực tuyến chứa đựng trong nó rất nhiều rủi ro, đặc biệt rủi ro trong những nước đang phát triển. Để thành công trong việc kinh doanh trực tuyến, phần quản lý rủi ro là phần không thể bỏ qua.

5.2 Mục đích quản lý rủi ro

Ngân hàng phát hành chỉ kiểm chứng được thông tin thẻ (số thẻ, ngày hiệu lực, mã SVV) chứ không thể xác thực được tên chủ thẻ trong quá trình thanh toán, nên nếu thẻ bị mất cắp thì rất dễ bị lợi dụng

Việc khiếu kiện thành công hay không phục thuộc rất nhiều đến bảng giá cung cấp, chi tiết và chất lượng sản phẩm có đúng với cam kết của từng merchant khi thực hiện bán hàng

Mục đích của quản lý rủi ro :

- Phòng chống việc chấp nhận các giao dịch giả mạo
- Giảm thiểu các giao dịch đòi bồi hoàn (ngoại trừ trả lại tiền cho chủ thẻ, merchant còn phải trả thêm phí charge back)

5.3 Kiểm tra với mỗi giao dịch

Hệ thống tự động gửi email, sms khi có giao dịch của khách hàng.

Nhân viên FiboPay trực 24/07 để thao dõi giao dịch. Khi có nghi vấn sẽ dùng hệ thống kiểm tra giao dịch giả mạo của Fibo để thẩm định giao dịch.

Nếu giao dịch nghi ngờ là giả mạo, xử lý theo quy trình xử lý giao dịch giả mạo.

Hệ thống chống giao dịch giả mạo sẽ chấm điểm các giao dịch rủi ro cao, và đưa lên trên cùng để xử lý nhanh chóng

5.4 Phân loại khách hàng.

Khách hàng mới tham gia hệ thống của Fibo sẽ được đánh điểm rủi ro. Điểm rủi ro càng cao, giao dịch của khách hàng này có nguy cơ giả mạo cao, cần quan tâm.

Các trọng số đánh giá điểm của một khách hàng

- Thời gian tham gia
- Số lượng giao dịch/tháng
- Tổng tiền giao dịch/tháng
- Mức độ rủi ro đối với hàng hóa kinh doanh
- Số lượng, % các giao dịch giả mạo đã phát hiện

5.5 Phân loại giao dịch

Các giao dịch cũng được phân loại theo số điểm rủi ro dựa vào hệ thống phát hiện rủi ro của FiboPay. Giao dịch có nguy cơ giả mạo cao sẽ được xử lý theo quy trình xử lý giao dịch giả mạo.

Các dấu hiệu nhận biết giao dịch rủi ro

- Khách hàng lần đầu tiên giao dịch với giá trị lớn
- Giao dịch được thực hiện từ 01 IP giả mạo

- Quốc tịch chủ thẻ và Thẻ phát hành nằm ở 02 quốc gia khác nhau
- Đơn hàng được thanh toán bằng nhiều thẻ
- Phát sinh nhiều thẻ thanh toán từ 01 IP
- Nơi mua hàng và nơi nhận hàng là 02 nơi khác nhau
- Người mua hàng khác người nhận
- Số tiền giao dịch lớn, và hàng được gửi đến các quốc gia có độ rủi ro cao
- Khách hàng giao dịch từ IP giả mạo (qua Proxy).
- Một thẻ phát sinh nhiều giao dịch trong thời gian ngắn.

5.6 Xử lý giao dịch để giảm thiểu rủi ro

- Luôn kiểm tra giao dịch trước khi giao hàng.
- Lưu giữ lại toàn bộ giấy tờ hóa đơn liên quan tới đơn hàng trong ít nhất 6 tháng : Email, hóa đơn, giấy tờ chuyển hàng, giấy tờ ngân hàng Các giấy tờ này dùng làm bằng chứng khi có tranh chấp xảy ra.

Ngay sau khi phát hiện giao dịch nghi ngờ giả mạo, merchant phải ngừng cung cấp hàng hóa, dịch vụ đồng thời thực hiện ngay công tác xác thực chủ thẻ.

- Kiểm tra giấy tờ liên qua tới chủ thẻ : Yêu cầu gửi Scan mặt thẻ, Hộ chiếu.
- Liên hệ với FiboPay cùng xử lý tình hình.

Chú ý, nếu đơn vị chấp nhận thẻ không xử lý các giao dịch nghi ngờ rủi ro, khi có yêu cầu trả lại tiền của chủ thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ phải hoàn lại số tiền đã thu và chịu phí Charge Back.

6 Quy trình xử lý khiếu nại

6.1 Định nghĩa về giao dịch đòi bồi hoàn

Giao dịch đòi bồi hoàn nghĩa là chủ thẻ khiếu nại về giao dịch thanh toán với ngân hàng phát hành theo 02 lý do thông thường sau

- Chủ thẻ không thực hiện giao dịch (giao dịch xảy ra là giao dịch giả mạo từ nhiều nguyên nhân khác)
- Chủ thẻ khiếu nại về việc cung cấp hàng hóa (dịch vụ) của merchant không đúng như lời giới thiệu hoặc cam kết

Hệ quả :

- FiboPay có quyền từ chối thanh toán tạm ứng cho merchant, và thu hồi các thanh toán đã tạm ứng tương ứng với các thanh toán bị bắt buộc bồi hoàn, đồng thời merchant cũng phải thanh toán lại cho FiboPay chi phí charge back
- Nếu tỉ lệ đòi bồi hoàn lớn hơn 1% của tổng số lượng giao dịch/ tháng, hoặc quá 30 giao dịch đòi bồi hoàn trong vòng 02 tháng, FiboPay có thể gửi cảnh báo và ngưng cung cấp dịch vụ đối với merchant.
- Các tổ chức thẻ sẽ không xác thực cho các merchant sau này, nếu tiếp tục muốn triển khai lại dịch vụ thanh toán trực tuyến cũng không thể thực hiện được.

6.2 Các lý do xảy ra giao dịch đòi bồi hoàn

Ngoài 02 lý do trên, chủ thẻ có thể khiếu nại về các giao dịch với các merchant vì một trong số nguyên nhân sau

- Giao dịch bị lặp (chủ thẻ bị thanh toán 2-3 lần cho chỉ một lần đặt hàng thanh toán)
- Số tiền thanh toán không chính xác
- Chủ thẻ đã thanh toán nhưng không nhận được thông báo thành công của đơn hàng
- Chủ thẻ không nhận được hàng hóa từ merchant, hoặc đơn hàng giao chậm
- Hàng hóa không đúng chất lượng

6.3 Quy trình xử lý giao dịch giả mạo.

Hàng ngày FiboPay sẽ nhận được các giao dịch thông tin yêu cầu charge back từ phía ngân hàng, sau đó sẽ có các hình thức liên lạc với merchant

Cảnh báo merchant, và yêu cầu merchant tự xử lý các giao dịch có nguy cơ giả mạo (03 ngày)

Cảnh báo mức độ cao, yêu cầu cung cấp chứng từ (05 ngày)

- Email, điện thoại
- Các chứng từ về đơn hàng, quá trình giao hàng
- Scan của thẻ

Nếu không có các chứng từ, thông tin đầy đủ - > yêu cầu merchant hủy giao dịch, hoàn tiền lại cho chủ thẻ (03 ngày)

Nếu các chứng từ là hợp lệ và đầy đủ - > FiboPay sẽ cung cấp các chứng từ này cho ngân hàng để trả lời các khiếu nại / khiếu kiện từ chủ thẻ và ngân hàng phát hành thẻ

- Ngân hàng thanh toán -> Ngân hàng phát hành: 30 ngày
- Ngân hàng phát hành -> Tổ chức thẻ : 07 ngày (xác thực : Đúng hoặc Sai)
- Ngân hàng phát hành -> Ngân hàng thanh toán: 30 ngày

Phía Fibo có quyền từ chối thanh toán tạm ứng, hoặc thu hồi giá trị giá trị đã tạm ứng cho merchant nếu phía merchant sai trong quá trình này, đồng thời sẽ thu phí charge back tương ứng.

6.4 Chứng từ trong quá trình tra soát khiếu nại

Loại chứng từ

- Đơn hàng của khách hàng (email/ fax)
- Đơn xác nhận đặt hàng của merchant
- Chứng từ giao/nhận hàng hóa
- Các văn bản/ hợp đồng đính kèm

Lưu giữ chứng từ

- Các merchant phải lưu trữ chứng từ tối thiểu 180 ngày kể từ ngày chủ thẻ thanh toán
- Merchant có trách nhiệm xuất trình đầy đủ chứng từ trong vòng 03 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát từ FiboPay

7 Quy trình hỗ trợ kỹ thuật

Chúng tôi chấp nhận hỗ trợ kỹ thuật qua các kênh sau :

- **Điện thoại, email** : trong giờ hành chính
- **Diễn đàn trao đổi**: trao đổi các kiến thức trong quá trình sử dụng dịch vụ của FiboPay
- **Support Helpdesk** : hỗ trợ 24/7 tại <http://support.fibo.vn> , cam kết các yêu cầu của khách hàng tại đây sẽ được giải đáp chậm nhất là 30phút