NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 18 /2024/TT-NHNN	*Hà Nội, ngày 28 tháng 6 năm 2024*

THÔNG TƯ

Quy định về hoạt động thẻ ngân hàng

Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 16 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng ngày 18 tháng 01 năm 2024;

Căn cứ Nghị định số 102/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 52/2024/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về thanh toán không dùng tiền mặt;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;

Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư quy định về hoạt động thẻ ngân hàng.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về hoạt động thẻ ngân hàng (sau đây gọi tắt là thẻ) bao gồm: hoạt động phát hành, sử dụng, thanh toán, chuyển mạch, bù trừ điện tử và quyết toán giao dịch thẻ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Tổ chức phát hành thẻ.

2. Tổ chức thanh toán thẻ.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

4. Đơn vị chấp nhận thẻ.

5. Chủ thẻ.

6. Các tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến hoạt động thẻ.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thoả thuận.

2. Thẻ ghi nợ (debit card) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ.

3. Thẻ tín dụng (credit card) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thoả thuận với tổ chức phát hành thẻ.

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

Thẻ trả trước bao gồm: thẻ trả trước định danh (có các thông tin định danh chủ thẻ) và thẻ trả trước vô danh (không có các thông tin định danh chủ thẻ).

5. Thẻ đồng thương hiệu là thẻ đồng thời có thương hiệu của tổ chức chuyển mạch thẻ tại Việt Nam và thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ của quốc gia khác.

6. Thẻ vật lý là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định tại Điều 11 Thông tư này.

7. Thẻ phi vật lý là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ theo quy định tại Điều 11 Thông tư này. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa tổ chức phát hành thẻ và chủ thẻ.

8. Giao dịch thẻ là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng theo quy định của pháp luật.

9. Giao dịch thanh toán khống tại đơn vị chấp nhận thẻ là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

10. Giao dịch nội địa xuất trình thẻ là giao dịch thẻ, trong đó thẻ được phát hành bởi tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam và được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán tại Việt Nam.

11. Thẻ giả là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.

12. Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.

13. Chủ thẻ là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

14. Chủ thẻ chính là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ.

15. Chủ thẻ phụ là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

16. Tổ chức phát hành thẻ (viết tắt là TCPHT) là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư này.

17. Tổ chức thanh toán thẻ (viết tắt là TCTTT) là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định tại khoản 1 Điều 20 Thông tư này.

18. Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán (viết tắt là TCTGTT) bao gồm: Tổ chức chuyển mạch thẻ; Tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ và TCTGTT có hợp tác với TCTTT.

19. Tổ chức chuyển mạch thẻ là TCTGTT thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, tổ chức thẻ quốc tế và đơn vị chấp nhận thẻ theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

20. Tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ là TCTGTT thực hiện việc bù trừ điện tử các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, tổ chức thẻ quốc tế và đơn vị chấp nhận thẻ theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

21. Đơn vị chấp nhận thẻ (viết tắt là ĐVCNT) là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ.

22. Tổ chức thẻ quốc tế (viết tắt là TCTQT) là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

23. Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number - viết tắt là PIN) là mã số mật được TCPHT cấp cho chủ thẻ hoặc do chủ thẻ tạo lập theo quy trình được TCPHT quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.

24. Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định tại Thông tư này.

25. Máy giao dịch tự động là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.

26. Mã tổ chức phát hành thẻ (Bank Identification Number - viết tắt là BIN) là một dãy chữ số, bao gồm các loại BIN sau: BIN xác định TCPHT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng; BIN do TCTQT cấp; và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.

27. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ là thỏa thuận bằng văn bản giữa TCPHT với chủ thẻ về việc phát hành và sử dụng thẻ.

28. Hợp đồng thanh toán thẻ là thỏa thuận bằng văn bản giữa TCTTT với ĐVCNT hoặc với TCTQT, TCTGTT (nếu có) về việc chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.

29. Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa là Bộ Tiêu chuẩn cơ sở TCCS 01:2018/NHNNVN về Các yêu cầu kỹ thuật thẻ thanh toán nội địa công nghệ chip tiếp xúc tại Việt Nam và TCCS 02:2018/NHNNVN về Các yêu cầu kỹ thuật thẻ thanh toán nội địa công nghệ chip không tiếp xúc tại Việt Nam do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước công bố theo Quyết định số 1927/QĐ-NHNN ngày 05 tháng 10 năm 2018 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

Điều 4. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ

1. Trên lãnh thổ Việt Nam:

a) Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;

b) Đối với các giao dịch thẻ khác:

(i) Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ;

(ii) Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam. Các ĐVCNT chỉ được nhận thanh toán bằng đồng Việt Nam từ TCTTT;

c) Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

2. Ngoài lãnh thổ Việt Nam:

Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho TCPHT bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

Điều 5. Phí dịch vụ thẻ

1. Chỉ TCPHT được thu phí đối với chủ thẻ theo Biểu phí dịch vụ thẻ do TCPHT đã công bố, đảm bảo:

a) Biểu phí dịch vụ thẻ phải nêu rõ các loại phí, mức phí áp dụng cho từng loại thẻ và dịch vụ thẻ;

b) Biểu phí dịch vụ thẻ của TCPHT phải phù hợp với quy định của pháp luật, được niêm yết công khai và phải cung cấp cho chủ thẻ trước khi sử dụng và khi có sự thay đổi;

c) Các hình thức, thời hạn thông báo và cung cấp thông tin về phí cho chủ thẻ phải được quy định cụ thể trong hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày;

d) TCPHT không được thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí TCPHT đã công bố.

2. TCTTT thỏa thuận về việc thu phí đối với ĐVCNT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT. Việc chia sẻ phí giữa TCPHT, TCTTT, TCTGTT, TCTQT do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 6. Xử lý rủi ro, tổn thất tài sản trong kinh doanh thẻ

1. TCPHT thực hiện việc trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong kinh doanh thẻ theo quy định của Chính phủ về trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng.

2. Đối với các loại rủi ro khác trong kinh doanh thẻ, TCPHT và TCTTT xử lý tổn thất về tài sản phát sinh theo quy định của pháp luật về chế độ tài chính đối với tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Điều 7. Thu hồi thẻ

Thẻ bị thu hồi trong các trường hợp sau:

1. Thẻ giả.

2. Thẻ sử dụng trái phép.

3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.

4. Các trường hợp thu hồi thẻ khác được thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

Chương II

PHÁT HÀNH THẺ

Điều 8. Tổ chức phát hành thẻ

1. Tổ chức phát hành thẻ bao gồm:

a) Ngân hàng thương mại, ngân hàng hợp tác xã, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phát hành thẻ khi hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ được ghi trong Giấy phép do Ngân hàng Nhà nước cấp;

b) Ngân hàng chính sách phát hành thẻ theo quy định của Chính phủ và quy định tại Thông tư này;

c) Công ty tài chính tổng hợp và công ty tài chính tín dụng tiêu dùng được phát hành thẻ tín dụng khi hoạt động phát hành thẻ tín dụng được ghi trong Giấy phép do Ngân hàng Nhà nước cấp.

2. TCPHT phải tuân thủ Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa khi phát hành thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp.

3. TCPHT phải ban hành quy định nội bộ về phát hành thẻ và sử dụng thẻ đảm bảo tuân thủ theo quy định tại Thông tư này và quy định pháp luật có liên quan.

4. TCPHT phải sử dụng BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều này.

5. TCPHT được phép hoạt động ngoại hối được ký kết văn bản thỏa thuận với TCTQT để phát hành thẻ có BIN do TCTQT cấp.

6. TCPHT không được thỏa thuận với các tổ chức khác nhằm mục đích hạn chế hay ngăn chặn việc phát hành thẻ đồng thương hiệu.

Điều 9. Thủ tục phát hành thẻ

1. Thỏa thuận về việc phát hành và sử dụng thẻ phải được lập thành hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ phù hợp quy định tại Thông tư này và quy định pháp luật có liên quan. Nội dung của hợp đồng thực hiện theo quy định tại Điều 12 Thông tư này.

2. Trước khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ theo yêu cầu của khách hàng, TCPHT yêu cầu chủ thẻ cung cấp đầy đủ các tài liệu, thông tin, dữ liệu nhằm nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và quy định pháp luật có liên quan:

a) Trường hợp khách hàng cá nhân là người Việt Nam, TCPHT yêu cầu khách hàng cung cấp giấy tờ tùy thân để nhận biết khách hàng: Thẻ căn cước công

dân hoặc thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) hoặc Chứng minh nhân dân;

b) Trường hợp khách hàng cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch, TCPHT yêu cầu khách hàng cung cấp giấy tờ tùy thân để nhận biết khách hàng: Giấy chứng nhận căn cước;

c) Trường hợp khách hàng cá nhân là người nước ngoài, TCPHT yêu cầu khách hàng cung cấp các giấy tờ tùy thân để nhận biết khách hàng: Hộ chiếu và thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có). TCPHT yêu cầu khách hàng cung cấp giấy tờ cần thiết để xác minh thời hạn cư trú tại Việt Nam như giấy phép lao động hoặc các giấy tờ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam;

d) Trường hợp khách hàng tổ chức, TCPHT yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu, dữ liệu để nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và quy định tại Điều này; bao gồm các tài liệu, thông tin, dữ liệu của người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc đại diện theo ủy quyền của tổ chức khác (sau đây gọi tắt là đại diện hợp pháp).

3. Việc thu thập, lưu trữ các tài liệu, thông tin, dữ liệu của khách hàng phải đáp ứng yêu cầu sau:

a) Các tài liệu là văn bản giấy phải là bản chính hoặc bản sao được chứng thực hoặc bản sao cấp từ sổ gốc hoặc bản sao kèm bản chính để đối chiếu phù hợp với quy định của pháp luật. Đối với trường hợp xuất trình bản chính để đối chiếu, TCPHT phải xác nhận vào bản sao và chịu trách nhiệm về tính chính xác của bản sao so với bản chính;

b) Đối với các tài liệu, thông tin, dữ liệu là dữ liệu điện tử, TCPHT phải kiểm tra, đối chiếu, xác nhận đảm bảo nội dung đầy đủ, chính xác và lưu trữ theo quy định pháp luật về giao dịch điện tử;

c) Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu nêu tại điểm a, điểm b khoản này bằng tiếng nước ngoài, TCPHT được thỏa thuận với khách hàng về việc dịch hoặc không dịch ra tiếng Việt nhưng phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

(i) TCPHT phải kiểm tra, kiểm soát và chịu trách nhiệm xác nhận về nội dung của các tài liệu, thông tin, dữ liệu bằng tiếng nước ngoài đảm bảo đáp ứng các thông tin yêu cầu cung cấp tại Thông tư này;

(ii) Các tài liệu, thông tin, dữ liệu bằng tiếng nước ngoài phải được dịch khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

d) Các tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định tại khoản 2 Điều này phải còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong suốt quá trình phát hành và sử dụng thẻ.

4. Khi phát hành thẻ ghi nợ, TCPHT phải yêu cầu chủ thẻ chính có tài khoản thanh toán mở tại TCPHT.

5. TCPHT phải quy định về thời hạn hiệu lực của thẻ, trong đó thời hạn hiệu lực đối với thẻ trả trước định danh không được quá 03 năm. Trước khi tiếp tục gia hạn thẻ cho khách hàng, TCPHT phải thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và quy định tại Thông tư này.

6. Trong thời hạn ít nhất 15 ngày trước ngày dự kiến phát hành loại thẻ mới hoặc có thay đổi về mẫu thẻ đã phát hành, TCPHT gửi thông báo về mẫu thẻ phát hành cho Ngân hàng Nhà nước theo mẫu tại Phụ lục số 01 ban hành kèm theo Thông tư này. Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày ngừng phát hành thêm loại thẻ đã phát hành, TCPHT phải thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước để theo dõi, quản lý.

7. TCPHT căn cứ điều kiện, khả năng cung ứng của đơn vị mình để hướng dẫn về thủ tục phát hành thẻ cho khách hàng là người khuyết tật nhưng phải đảm bảo thu thập đủ tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và Thông tư này.

8. Trường hợp phát hiện khách hàng sử dụng tài liệu, thông tin, dữ liệu giả mạo, không hợp pháp hoặc khách hàng thuộc Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, TCPHT báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền và xử lý theo quy định pháp luật.

9. TCPHT có thể thực hiện phát hành thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước định danh đối với chủ thẻ chính là cá nhân, tổ chức bằng phương tiện điện tử. Thủ tục phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử được thực hiện theo quy định tại Điều này và Điều 10 Thông tư này.

Điều 10. Phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử

1. TCPHT phải xây dựng, ban hành quy định nội bộ về quy trình, thủ tục phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử phù hợp với quy định tại Thông tư này, pháp luật về phòng, chống rửa tiền, giao dịch điện tử, bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin khách hàng và an toàn hoạt động của TCPHT, bao gồm tối thiểu các bước như sau:

a) Thu thập các tài liệu, thông tin, dữ liệu nhằm nhận biết khách hàng theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Thông tư này và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ đối với khách hàng cá nhân, thông tin sinh trắc học của đại diện hợp pháp đối với khách hàng tổ chức;

b) Thực hiện kiểm tra, đối chiếu và xác minh thông tin nhận biết khách hàng. Trong đó, TCPHT phải thực hiện đối chiếu, đảm bảo sự khớp đúng giữa

thông tin sinh trắc học của chủ thẻ (đối với khách hàng cá nhân) hoặc đại diện hợp pháp (đối với khách hàng tổ chức) với:

(i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

(ii) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập);

c) Hiển thị cảnh báo cho khách hàng về các hành vi không được thực hiện trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ được phát hành bằng phương tiện điện tử; có giải pháp xác nhận đảm bảo việc khách hàng đã đọc đầy đủ các nội dung cảnh báo;

d) Cung cấp cho khách hàng hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ theo các nội dung quy định tại Điều 12 Thông tư này và có biện pháp kỹ thuật để thực hiện việc xác nhận sự chấp thuận theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều này;

đ) Thông báo tên TCPHT, tên hoặc nhãn hiệu thương mại của thẻ (nếu có), số thẻ, thời hạn hiệu lực của thẻ, tên chủ thẻ, phạm vi và chức năng sử dụng của thẻ, các điều cấm theo quy định pháp luật khi sử dụng thẻ cho khách hàng.

2. TCPHT được quyết định biện pháp, hình thức, công nghệ để nhận biết và xác minh khách hàng phục vụ việc phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử; chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) và phải đáp ứng các yêu cầu tối thiểu sau:

a) Biện pháp, hình thức, công nghệ được TCPHT lựa chọn phải đảm bảo tiêu chuẩn về an ninh, an toàn, bảo mật theo quy định của Ngân hàng Nhà nước;

b) Có biện pháp kỹ thuật sử dụng hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của chủ thẻ (đối với khách hàng cá nhân) hoặc đại diện hợp pháp (đối với khách hàng tổ chức) đối với các nội dung tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ;

c) Lưu trữ, bảo quản đầy đủ, chi tiết theo thời gian đối với các thông tin, dữ liệu nhận biết khách hàng trong quá trình khách hàng phát hành và sử dụng thẻ, như: thông tin nhận biết khách hàng; các yếu tố sinh trắc học của khách hàng; âm thanh, hình ảnh, bản ghi hình, ghi âm; số điện thoại thực hiện giao dịch; nhật ký giao dịch. Các thông tin, dữ liệu phải được lưu trữ an toàn, bảo mật, được sao lưu dự phòng, đảm bảo tính đầy đủ, toàn vẹn của dữ liệu để phục vụ cho công tác

kiểm tra, đối chiếu, giải quyết tra soát, khiếu nại, tranh chấp và cung cấp thông tin khi có yêu cầu từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền. Thời hạn lưu trữ thực hiện theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền;

d) Trong quá trình triển khai phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử, TCPHT phải thường xuyên tự kiểm tra, đánh giá mức độ an toàn, bảo mật của giải pháp xác thực điện tử; trường hợp nhận thấy có dấu hiệu mất an toàn về giải pháp công nghệ phải lập tức tạm dừng cung cấp dịch vụ để nâng cấp, chỉnh sửa, hoàn thiện các giải pháp.

3. Việc phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử tại Điều này không áp dụng với đối tượng tại điểm b khoản 1 và khoản 3 Điều 15 Thông tư này.

4. Việc cấp tín dụng qua thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ được thấu chi ngoài việc tuân thủ quy định tại Điều này còn phải thực hiện theo quy định tại Điều 14 Thông tư này.

Điều 11. Thông tin trên thẻ

1. Thông tin in trên thẻ vật lý phải bao gồm các yếu tố sau:

a) Tên TCPHT (tên viết tắt hoặc logo thương mại của TCPHT). Trường hợp trên thẻ có in tên viết tắt hoặc logo thương mại của nhiều tổ chức (bao gồm TCPHT, tổ chức hợp tác phát hành thẻ với TCPHT, tổ chức chuyển mạch thẻ, TCTQT và các đơn vị liên quan), tên viết tắt hoặc logo thương mại của tổ chức hợp tác không lớn hơn tên viết tắt hoặc logo thương mại của TCPHT, thông tin trên thẻ cần thể hiện rõ bằng tiếng Việt nội dung thẻ này được phát hành bởi TCPHT;

b) Tên tổ chức chuyển mạch thẻ mà TCPHT là thành viên (tên viết tắt hoặc logo thương mại của tổ chức chuyển mạch thẻ) trừ trường hợp thẻ không có tính năng giao dịch thông qua dịch vụ chuyển mạch thẻ của tổ chức chuyển mạch thẻ;

c) Tên hoặc nhãn hiệu thương mại của thẻ (nếu có);

d) Họ, tên đối với chủ thẻ là cá nhân; tên tổ chức đối với chủ thẻ là tổ chức và họ, tên của cá nhân được tổ chức ủy quyền sử dụng thẻ. Quy định này không áp dụng đối với thẻ trả trước vô danh.

2. Ngoài các thông tin quy định tại khoản 1 Điều này, TCPHT được quy định thêm các thông tin khác in trên thẻ nhưng phải phù hợp với quy định của pháp luật.

3. Khi phát hành thẻ đồng thương hiệu, TCPHT phải đảm bảo việc sắp xếp logo thương mại của tổ chức chuyển mạch thẻ Việt Nam và TCTQT hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ của quốc gia khác không có sự phân biệt đối xử giữa các tổ chức (logo phải có cùng kích cỡ, được đặt trên cùng mặt thẻ).

Điều 12. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ

1. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ phải bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

a) Số hợp đồng;

b) Thời điểm (ngày, tháng, năm) lập hợp đồng;

c) Tên TCPHT, tên chủ thẻ; họ, tên cá nhân được tổ chức ủy quyền sử dụng thẻ;

d) Các nội dung về quyền và nghĩa vụ của các bên;

đ) Quy định về phí (các loại phí, các thay đổi về phí);

e) Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo của TCPHT cho chủ thẻ về việc phát hành thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác;

g) Thỏa thuận về việc cấp tín dụng cho chủ thẻ, bao gồm hạn mức (hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác) và sự thay đổi hạn mức sử dụng thẻ, hạn mức thấu chi (đối với thẻ ghi nợ) và hạn mức tín dụng; lãi suất, phương pháp tính lãi trong hoạt động cấp tín dụng theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, thứ tự thu hồi nợ gốc và lãi (đối với thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ được thấu chi); thời hạn cấp tín dụng, mục đích cấp tín dụng, thời hạn trả nợ, mức trả nợ tối thiểu, phương thức trả nợ, phí phạt khoản nợ quá hạn (nếu có). Thỏa thuận về việc cấp tín dụng cho chủ thẻ có thể được nêu trong hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoặc tại văn bản thỏa thuận riêng;

h) Phạm vi, hạn mức sử dụng, thời hạn hiệu lực của thẻ;

i) Các trường hợp tạm khóa, từ chối thanh toán thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ;

k) Các trường hợp thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng (bao gồm trường hợp TCPHT phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác và các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật);

l) Các trường hợp hoàn trả lại số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết;

m) Việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ và trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ;

n) Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 19 Thông tư này;

o) Các trường hợp bất khả kháng;

p) Việc xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng, của người có liên quan theo quy định tại Thông tư này hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng tổ chức cung cấp;

việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thẻ cho chủ thẻ hoặc xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.

2. Đối với thẻ trả trước vô danh, TCPHT phải có các quy định và điều khoản về việc phát hành và sử dụng thẻ trả trước vô danh và phải công khai cho khách hàng biết. TCPHT phải có thỏa thuận bằng văn bản với bên đề nghị phát hành thẻ trả trước vô danh, trong đó nội dung tối thiểu bao gồm: thông tin của bên đề nghị phát hành thẻ, số lượng thẻ phát hành, hạn mức thẻ, việc nạp thêm tiền vào thẻ, phạm vi sử dụng thẻ, thời hạn hiệu lực của thẻ.

Điều 13. Hạn mức thẻ

1. TCPHT thỏa thuận với chủ thẻ về hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ đối với chủ thẻ phù hợp với quy định tại Thông tư này, quy định của pháp luật hiện hành về quản lý ngoại hối và quy định pháp luật có liên quan.

2. Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.

3. Đối với thẻ tín dụng, tổng hạn mức rút tiền mặt tính theo BIN của thẻ tín dụng tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng.

4. Đối với thẻ trả trước, TCPHT quy định cụ thể hạn mức số dư, hạn mức nạp thêm tiền vào thẻ và hạn mức giao dịch; đảm bảo số dư tại mọi thời điểm trên một thẻ trả trước vô danh không được quá 05 (năm) triệu đồng Việt Nam; tổng hạn mức giao dịch (bao gồm giao dịch rút tiền mặt, giao dịch chuyển khoản, giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ) trên một thẻ trả trước định danh không được quá 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng.

Điều 14. Cấp tín dụng qua thẻ

1. Việc cấp tín dụng qua thẻ tín dụng phải đảm bảo các yêu cầu sau:

a) Được thực hiện theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và các văn bản thỏa thuận khác về việc cấp tín dụng giữa TCPHT với chủ thẻ (nếu có);

b) TCPHT phải có quy định nội bộ về cấp tín dụng qua thẻ tín dụng (bao gồm quy định đối với cấp tín dụng qua thẻ tín dụng bằng phương tiện điện tử (nếu có) phù hợp với quy định pháp luật về đảm bảo an toàn trong hoạt động cấp tín dụng, trong đó quy định cụ thể về đối tượng, hạn mức (bao gồm hạn mức cấp tín dụng, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác), điều kiện, thời hạn cấp tín dụng, thời hạn trả nợ, cơ cấu lại thời hạn trả nợ, mức trả nợ tối thiểu, lãi suất áp dụng, phương pháp tính lãi trong hoạt động cấp tín dụng theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, thứ tự thu hồi nợ gốc và lãi, phí phạt khoản nợ quá hạn, trình tự áp dụng các biện pháp thu hồi nợ quá hạn, thời hạn áp dụng từng biện

pháp xử lý nợ quá hạn, mục đích cấp tín dụng, quy trình thẩm định và quyết định cấp tín dụng qua thẻ theo nguyên tắc phân định rõ trách nhiệm giữa khâu thẩm định và quyết định cấp tín dụng, các biện pháp áp dụng thu hồi nợ để đảm bảo trách nhiệm các bộ phận tại TCPHT trong quá trình thu hồi nợ;

c) Đối với khoản cấp tín dụng qua thẻ thuộc trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này, TCPHT phải có tối thiểu thông tin về mục đích sử dụng vốn hợp pháp, khả năng tài chính của khách hàng trước khi quyết định cấp tín dụng;

d) Đối với khoản cấp tín dụng qua thẻ không thuộc trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này, TCPHT phải yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu, dữ liệu chứng minh khả năng tài chính của khách hàng, phương án sử dụng vốn khả thi, mục đích sử dụng vốn hợp pháp và thông tin về người có liên quan trước khi quyết định cấp tín dụng;

đ) Thông tin về người có liên quan của khách hàng quy định tại điểm d khoản này bao gồm các thông tin sau:

(i) Thông tin về người có liên quan là cá nhân, bao gồm: họ và tên; số định danh cá nhân; quốc tịch, số hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp đối với người nước ngoài; mối quan hệ với khách hàng;

(ii) Thông tin về người có liên quan là tổ chức, bao gồm: tên, mã số doanh nghiệp, địa chỉ trụ sở chính của doanh nghiệp, số Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy tờ pháp lý tương đương; người đại diện theo pháp luật, mối quan hệ với khách hàng;

e) TCPHT xem xét và quyết định cấp tín dụng qua thẻ tín dụng cho chủ thẻ đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

(i) Chủ thẻ là cá nhân thuộc đối tượng quy định tại khoản 1 Điều 15 Thông tư này;

(ii) Chủ thẻ là tổ chức thuộc đối tượng quy định tại khoản 2 Điều 15 Thông tư này và không thuộc đối tượng không được cấp tín dụng quy định tại Điều 134 Luật Các tổ chức tín dụng;

(iii) Chủ thẻ có phương án sử dụng vốn khả thi (không bắt buộc đối với trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này), mục đích sử dụng vốn hợp pháp và có khả năng tài chính để trả nợ gốc, lãi và phí đầy đủ, đúng hạn;

g) TCPHT thỏa thuận với khách hàng về việc áp dụng hoặc không áp dụng biện pháp bảo đảm thực hiện nghĩa vụ trả nợ theo quy định của pháp luật;

h) Hạn mức thẻ tín dụng đối với cá nhân quy định tại khoản 1 Điều 134 và điểm đ khoản 1 Điều 135 Luật Các tổ chức tín dụng như sau:

(i) Trường hợp phát hành thẻ tín dụng có tài sản bảo đảm: hạn mức tín dụng cấp cho chủ thẻ do TCPHT xác định theo quy định nội bộ của TCPHT về cấp tín dụng qua thẻ tín dụng và tối đa là 01 (một) tỷ đồng Việt Nam;

(ii) Trường hợp phát hành thẻ tín dụng không có tài sản bảo đảm: hạn mức tín dụng cấp cho chủ thẻ tối đa là 500 (năm trăm) triệu đồng Việt Nam.

2. Khoản cấp tín dụng qua thẻ có mức giá trị nhỏ theo quy định tại khoản 2 Điều 102 Luật Các tổ chức tín dụng là khoản cấp tín dụng không vượt quá 400 (bốn trăm) triệu đồng Việt Nam.

3. Việc cho vay theo hạn mức thấu chi đối với thẻ ghi nợ của TCPHT phải tuân thủ theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng đối với khách hàng.

4. Việc cấp tín dụng qua thẻ tín dụng, cho vay theo hạn mức thấu chi đối với thẻ ghi nợ của TCPHT phải tuân thủ quy định về hạn chế cấp tín dụng, giới hạn cấp tín dụng tại Điều 135, Điều 136 Luật Các tổ chức tín dụng và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước.

5. TCPHT thực hiện lưu trữ hồ sơ tín dụng theo quy định tại Luật Các tổ chức tín dụng; thời hạn lưu trữ hồ sơ tín dụng theo quy định pháp luật về lưu trữ.

6. TCPHT có quyền, nghĩa vụ kiểm tra, giám sát việc sử dụng khoản cấp tín dụng qua thẻ và trả nợ của khách hàng quy định tại khoản 1 Điều 102 Luật Các tổ chức tín dụng; có biện pháp kiểm tra, giám sát việc sử dụng thẻ và trả nợ của khách hàng, đảm bảo khả năng thu hồi nợ gốc, lãi và phí đầy đủ, đúng hạn theo thỏa thuận, việc sử dụng thẻ đúng mục đích đối với các khoản cấp tín dụng qua thẻ theo quy định tại khoản 2 Điều 102 Luật Các tổ chức tín dụng và khoản 2 Điều này; có quyền yêu cầu khách hàng báo cáo việc sử dụng khoản cấp tín dụng qua thẻ và cung cấp tài liệu, dữ liệu chứng minh khoản cấp tín dụng qua thẻ được sử dụng đúng mục đích.

Chương III

SỬ DỤNG THẺ

Điều 15. Đối tượng được sử dụng thẻ

1. Đối với chủ thẻ chính là cá nhân:

a) Người từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật được sử dụng thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước;

b) Người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự được sử dụng thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước.

2. Đối với chủ thẻ chính là tổ chức: tổ chức đủ điều kiện mở tài khoản thanh toán được sử dụng thẻ ghi nợ. Tổ chức là pháp nhân được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam được sử dụng thẻ tín dụng, thẻ

trả trước định danh. Chủ thẻ là tổ chức được ủy quyền bằng văn bản cho cá nhân sử dụng thẻ của tổ chức đó hoặc cho phép cá nhân sử dụng thẻ phụ theo quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật về ủy quyền.

3. Đối với chủ thẻ phụ:

Chủ thẻ phụ được sử dụng thẻ theo chỉ định cụ thể của chủ thẻ chính nhưng chỉ trong phạm vi quy định sau đây:

a) Người từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật được sử dụng thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước;

b) Người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự được sử dụng thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước;

c) Người từ đủ 6 tuổi đến chưa đủ 15 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự được người đại diện theo pháp luật của người đó (chủ thẻ chính) đồng ý bằng văn bản về việc sử dụng thẻ được sử dụng thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.

4. Trường hợp đối tượng được sử dụng thẻ quy định tại khoản 1, khoản 3 Điều này là người nước ngoài thì phải có thời hạn cư trú tại Việt Nam từ 12 tháng (360 ngày) trở lên kể từ thời điểm đề nghị phát hành thẻ; thời hạn hiệu lực thẻ không vượt quá thời hạn cư trú còn lại tại Việt Nam.

5. Chủ thẻ phải cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các thông tin, tài liệu, dữ liệu cần thiết theo yêu cầu của TCPHT nhằm xác minh, nhận biết khách hàng trước khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin, tài liệu, dữ liệu mà mình cung cấp.

6. Khi sử dụng thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ được thấu chi, chủ thẻ phải sử dụng tiền đúng mục đích đã cam kết và thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho TCPHT các khoản nợ gốc và lãi, phí phát sinh từ việc sử dụng thẻ theo hợp đồng đã giao kết với TCPHT.

7. TCPHT thực hiện các biện pháp cần thiết để cập nhật, kiểm tra, rà soát, đối chiếu và nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng thẻ.

Điều 16. Phạm vi sử dụng thẻ

1. Thẻ ghi nợ, thẻ trả trước định danh được sử dụng để thực hiện các giao dịch thẻ theo thỏa thuận giữa chủ thẻ với TCPHT.

2. Thẻ tín dụng được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp; rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa chủ thẻ với TCPHT; không được sử dụng thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.

3. Thẻ trả trước vô danh chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không

được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử và không được rút tiền mặt.

4. Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và phù hợp với phạm vi sử dụng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa TCPHT và chủ thẻ chính.

5. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài.

6. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ với:

a) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

b) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

c) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc

d) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

Điều 17. Đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ

1. TCPHT:

a) Tự chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành các loại thẻ;

b) Phổ biến, hướng dẫn cho khách hàng về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố, những hành vi bị cấm khi sử dụng thẻ và trách nhiệm của chủ thẻ khi vi phạm;

c) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng,

kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ vận hành thông suốt và an toàn;

d) Thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của chủ thẻ;

đ) Phối hợp với các TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động thẻ; thực hiện quản lý rủi ro đối với bên liên quan khác theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử;

e) Có biện pháp kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ, bao gồm: biện pháp kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và đối chiếu đảm bảo sự khớp đúng, chính xác của các tài liệu, thông tin, dữ liệu của khách hàng đã thu thập trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ; biện pháp ngăn chặn các hành vi mạo danh, can thiệp, chỉnh sửa, làm sai lệch việc xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ; biện pháp kỹ thuật, giải pháp công nghệ để đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của khách hàng theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 10 và khoản 6 Điều 16 Thông tư này; biện pháp đảm bảo việc sử dụng thẻ được thực hiện bởi chính chủ thẻ; các biện pháp khác do TCPHT quy định nhằm phòng, chống rủi ro gian lận, mạo danh, vi phạm pháp luật hoặc lợi dụng thẻ cho mục đích bất hợp pháp;

g) Có biện pháp kiểm soát việc sử dụng thẻ đúng phạm vi, hạn mức đã thỏa thuận giữa TCPHT với chủ thẻ theo quy định tại Thông tư này;

h) Xây dựng Bộ tiêu chí nhận diện các thẻ có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật (sau đây gọi tắt là Bộ tiêu chí) trên cơ sở tham khảo các lý do nghi ngờ tại Phụ lục số 02 ban hành kèm theo Thông tư này. TCPHT phải thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung, cập nhật Bộ tiêu chí dựa trên các thông tin, tài liệu, dữ liệu trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ;

i) Xác định các loại rủi ro có thể phát sinh trong hoạt động phát hành và sử dụng thẻ và biện pháp xử lý rủi ro tương ứng. Biện pháp xử lý rủi ro bao gồm:

(i) Quy định về phạm vi, hạn mức giao dịch theo các mức độ rủi ro phân theo đối tượng khách hàng trong đó có quy định cụ thể biện pháp quản lý rủi ro với đối tượng khách hàng chưa đủ 18 tuổi;

(ii) Các trường hợp phải thực hiện cập nhật, xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng, bao gồm các trường hợp theo quy định tại điểm n khoản này;

(iii) Các trường hợp từ chối hoặc tạm dừng giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử;

k) Quy định về việc kiểm tra, đối chiếu thông tin nhận biết chủ thẻ với Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước và danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có) để áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro phù hợp;

l) Cung cấp thông tin các thẻ có dấu hiệu gian lận, giả mạo cho cơ quan chức năng điều tra về tội phạm thẻ; kiểm tra, rà soát hoặc phối hợp với cơ quan chức năng cập nhật danh sách thẻ cần phải từ chối thanh toán hoặc có dấu hiệu giả mạo cho TCTTT và ĐVCNT; phối hợp với cơ quan chức năng và các bên liên quan trong việc phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt động thẻ và việc điều tra, xử lý khi phát hiện tội phạm sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật;

m) TCPHT phải thường xuyên cảnh báo, hướng dẫn cho khách hàng về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong phát hành và sử dụng thẻ; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng thẻ an toàn;

n) TCPHT phải xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:

(i) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;

(ii) TCPHT có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của tài liệu, thông tin, dữ liệu của khách hàng đã thu thập khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;

(iii) Thông tin của chủ thẻ có trong danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);

(iv) Thông tin về thẻ, chủ thẻ sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan chức năng;

o) Quy định về giấy tờ, chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ ra nước ngoài và thực hiện kiểm tra, lưu trữ giấy tờ, chứng từ theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, giao dịch điện tử;

p) Giám sát chặt chẽ và chịu trách nhiệm đảm bảo việc thực hiện giao dịch thẻ ra nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng thẻ quy định tại Thông tư này và phù hợp với quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối;

q) TCPHT phải theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của khách hàng quy định tại khoản 2 Điều 9 Thông tư này; thông báo cho khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực

của giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam để kịp thời yêu cầu khách hàng cập nhật, bổ sung; tạm dừng giao dịch thẻ với các trường hợp giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của khách hàng hết hiệu lực.

2. Chủ thẻ và cá nhân được chủ thẻ là tổ chức ủy quyền sử dụng thẻ phải bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ; thông báo và phối hợp với TCPHT để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại.

3. TCTTT:

a) Phối hợp với các TCPHT, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, ĐVCNT, các cơ quan chức năng và các bên liên quan khác trong việc phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt động thẻ;

b) Yêu cầu ĐVCNT cung cấp các tài liệu chứng minh hoạt động kinh doanh của ĐVCNT là hợp pháp khi ký kết hợp đồng với ĐVCNT. TCTTT phải xây dựng tiêu chí lựa chọn ĐVCNT và thực hiện đánh giá, phân loại lần đầu và định kỳ (theo quý hoặc theo năm) các đối tượng có nhu cầu chấp nhận thanh toán thẻ phù hợp với đặc điểm, ngành nghề kinh doanh;

c) Có các biện pháp kiểm tra, quản lý chặt chẽ các ĐVCNT, đặc biệt là ĐVCNT có lắp thiết bị chấp nhận thẻ không dây. Trường hợp phát hiện hoặc có cơ sở để cho rằng ĐVCNT thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt và các hành vi như thực hiện giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT, chuyển thiết bị chấp nhận thẻ cho bên khác sử dụng; chấp nhận thanh toán thẻ mà không có hợp đồng thanh toán thẻ; sử dụng trái phép các thiết bị chấp nhận thẻ của TCTTT ở Việt Nam hoặc của TCTTT ở nước ngoài, TCTTT thông báo với cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tiếp nhận tố giác, tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố hoặc cơ quan có thẩm quyền khác để phối hợp theo dõi, xử lý và xem xét áp dụng các biện pháp ngăn chặn phù hợp, bao gồm cả việc chấm dứt hoặc yêu cầu TCTGTT có hợp tác với TCTTT chấm dứt hợp đồng thanh toán thẻ với ĐVCNT đó.

4. ĐVCNT phải thực hiện đầy đủ các biện pháp, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ và bảo mật thông tin chủ thẻ, phát hiện gian lận, giả mạo trong thanh toán thẻ được TCTTT hướng dẫn và phải chịu trách nhiệm về các thiệt hại nếu ĐVCNT không thực hiện đúng các quy định của TCTTT.

5. Khi tham gia vào các thỏa thuận về hoạt động thẻ ngân hàng, TCPHT, TCTTT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ phải thỏa thuận về việc các bên liên quan có trách nhiệm tuân thủ quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền

riêng tư cá nhân, bảo mật tài liệu, thông tin thẻ, giao dịch thẻ và tài khoản của chủ thẻ.

6. TCTTT hợp tác với TCTGTT cung ứng các dịch vụ trung gian thanh toán qua thẻ cần đảm bảo tuân thủ theo các quy định tại Thông tư này và Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

Điều 18. Xử lý trong trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ

1. Khi mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, chủ thẻ phải thông báo ngay cho TCPHT.

2. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, TCPHT phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Sau khi thực hiện khóa thẻ, TCPHT hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ.

3. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, TCPHT và chủ thẻ phân định trách nhiệm và thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, chủ thẻ có quyền yêu cầu TCPHT tra soát. TCPHT quy định cụ thể thời hạn chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với TCPHT không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

2. TCPHT có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của chủ thẻ đảm bảo tuân thủ tối thiểu các quy định sau:

a) Áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) và qua các điểm giao dịch hợp pháp của TCPHT; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà chủ thẻ đã cung cấp cho TCPHT;

b) Ban hành mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại (văn bản giấy và điện tử) để chủ thẻ sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại hoặc kênh trực tuyến, TCPHT yêu cầu chủ thẻ cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, có biện pháp lưu trữ thông tin khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

c) TCPHT phải thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm đối với toàn bộ tổn

thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị khóa thẻ;

d) TCPHT có trách nhiệm giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho chủ thẻ trong phạm vi thời hạn như sau:

(i) Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với khách hàng tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm a khoản này;

(ii) Đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với khách hàng tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, TCPHT thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (TCTTT, TCTGTT, TCTQT, ĐVCNT), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho TCPHT theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;

b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, TCPHT thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên;

c) Trường hợp TCPHT, chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, TCPHT thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, TCPHT thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

5. TCPHT phải có giải pháp để chủ thẻ có thể tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại.

Chương IV

THANH TOÁN, QUYẾT TOÁN GIAO DỊCH THẺ

Điều 20. Tổ chức thanh toán thẻ

1. Tổ chức thanh toán thẻ bao gồm:

a) Ngân hàng thương mại, ngân hàng hợp tác xã, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thanh toán thẻ khi hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ được ghi trong Giấy phép do Ngân hàng Nhà nước cấp;

b) Ngân hàng chính sách được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Chính phủ và quy định tại Thông tư này.

2. TCTTT được phép hoạt động ngoại hối thì được cung ứng dịch vụ thanh toán thẻ có BIN do TCTQT cấp và thẻ có BIN của quốc gia khác.

3. TCTTT phải phối hợp với các bên liên quan xây dựng quy trình và thủ tục thanh toán thẻ, trong đó quy định rõ các bước xử lý giao dịch thẻ cũng như trách nhiệm của các bên liên quan, bảo đảm tuân thủ quy định tại Thông tư này và các quy định hiện hành về hoạt động ngân hàng điện tử; quản lý, vận hành, đảm bảo an toàn, liên tục hoạt động của các trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ.

4. TCTTT phải tuân thủ Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa áp dụng đối với máy giao dịch tự động và thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán của TCTTT.

5. TCTTT thực hiện xử lý giao dịch thanh toán thẻ trên cơ sở thỏa thuận giữa TCTTT và tổ chức chuyển mạch thẻ, TCPHT, TCTQT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT và các bên liên quan khác về quy trình và thủ tục thanh toán thẻ.

6. Khi hợp tác với TCTGTT và ĐVCNT, TCTTT tuân thủ theo quy định tại Thông tư quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt và quy định tại Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

7. TCTTT phải đề tên (tên viết tắt hoặc logo thương mại) của tổ chức chuyển mạch thẻ mà TCTTT là thành viên trên máy giao dịch tự động của TCTTT và trên thiết bị chấp nhận thẻ tại ĐVCNT của TCTTT.

8. TCTTT không được phân biệt đối xử giữa thanh toán thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp với thanh toán thẻ có BIN do TCTQT cấp và thanh toán thẻ có BIN của quốc gia khác; không được thỏa thuận với các tổ chức khác để hạn chế hay ngăn chặn việc chấp nhận giao dịch thẻ đồng thương hiệu.

9. TCTTT phải có trách nhiệm phối hợp với TCTGTT có hợp tác với TCTTT về việc đảm bảo thẩm định, lựa chọn, giám sát ĐVCNT tuân thủ các quy định tại Thông tư này và Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

Điều 21. Đơn vị chấp nhận thẻ

1. ĐVCNT tuân thủ theo quy định về đơn vị chấp nhận thanh toán tại Thông tư quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

2. ĐVCNT có trách nhiệm cung cấp các hóa đơn, chứng từ giao dịch thẻ và hóa đơn, chứng từ hàng hóa, dịch vụ cung cấp có liên quan đến giao dịch thẻ tại ĐVCNT theo quy định của pháp luật, TCTTT, TCPHT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được ĐVCNT cung cấp cho giao dịch thẻ.

Điều 22. Tổ chức chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ

1. Việc chuyển mạch, bù trừ điện tử giao dịch thẻ giữa TCPHT, TCTTT đối với các giao dịch thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp thực hiện thông qua tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ được Ngân hàng Nhà nước cấp phép.

2. Việc chuyển mạch đối với các giao dịch nội địa xuất trình thẻ của thẻ có BIN do TCTQT cấp và thẻ có BIN của quốc gia khác giữa TCPHT, TCTTT với TCTQT phải được thực hiện thông qua một cổng do một tổ chức chuyển mạch thẻ được Ngân hàng Nhà nước cấp phép vận hành.

3. Việc bù trừ điện tử các giao dịch thẻ có BIN do TCTQT cấp, thẻ có BIN của quốc gia khác được thực hiện theo thỏa thuận giữa TCPHT, TCTTT và các bên liên quan.

4. Tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ thỏa thuận với các tổ chức thành viên tham gia về các tiêu chuẩn, quy tắc, quy trình nghiệp vụ và các quy định khác về hoạt động chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ phù hợp với quy định của pháp luật.

5. Tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ thực hiện kết nối hệ thống trực tiếp với TCPHT, TCTTT và TCTQT theo thỏa thuận giữa các bên, đảm bảo cung ứng an toàn, liên tục dịch vụ chuyển mạch, các dịch vụ khác cho các tổ chức thành viên, TCTQT tham gia kết nối và tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 23. Tổ chức thẻ quốc tế

1. TCTQT ký kết thỏa thuận với tổ chức chuyển mạch thẻ được Ngân hàng Nhà nước cấp phép để thực hiện quy định tại khoản 2 Điều 22 Thông tư này.

2. TCTQT không được đưa ra các hạn chế đối với các TCPHT, TCTTT nhằm mục đích:

a) Đối xử không công bằng về thương hiệu được in trên thẻ của các tổ chức liên kết, hợp tác phát hành thẻ;

b) Hạn chế quyền lựa chọn tổ chức chuyển mạch thẻ của các ĐVCNT thông qua các quy định về phí hoặc nghĩa vụ khác.

Điều 24. Quyết toán kết quả thanh toán bù trừ giao dịch thẻ

Việc quyết toán các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ việc thanh toán bù trừ giao dịch thẻ giữa các TCPHT, TCTTT phải được thực hiện tại một tổ chức được phép của Ngân hàng Nhà nước.

Điều 25. Từ chối thanh toán thẻ

1. TCPHT, TCTTT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, ĐVCNT phải từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp sau:

a) Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt;

b) Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất;

c) Thẻ hết hạn sử dụng;

d) Thẻ bị khóa.

2. TCPHT, TCTTT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, ĐVCNT có thể từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

3. TCPHT, TCTTT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, ĐVCNT được từ chối thanh toán thẻ theo thỏa thuận trong các trường hợp sau:

a) Số dư tài khoản thanh toán, số dư thẻ, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;

b) Chủ thẻ vi phạm các quy định của TCPHT trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với TCPHT mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán.

4. TCPHT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu về các trường hợp từ chối thanh toán thẻ quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này cho TCTTT; khi nhận được thông báo của TCPHT tại Việt Nam hoặc TCPHT ở nước ngoài hoặc TCTQT bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu về các trường hợp từ chối thanh toán thẻ quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này, TCTTT có trách nhiệm thông báo lại cho TCTGTT có hợp tác với TCTTT, ĐVCNT.

5. Các thông báo về việc thẻ bị từ chối thanh toán (bao gồm cả các thông báo của TCPHT ở nước ngoài và TCTQT) có hiệu lực kể từ thời điểm bên liên quan đến giao dịch thanh toán thẻ nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu. Sau khi bên liên quan đã nhận được thông báo mà vẫn thanh toán thẻ và để xảy ra các trường hợp thẻ bị lợi dụng thì việc xác định trách nhiệm do các bên thỏa thuận.

Chương V

BÁO CÁO, CUNG CẤP THÔNG TIN

Điều 26. Báo cáo

1. TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ thực hiện báo cáo định kỳ theo chế độ báo cáo thống kê và quy định của Ngân hàng Nhà nước.

2. TCPHT phải gửi cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Chính sách tiền tệ, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng) quy định nội bộ về cấp tín dụng và quản lý khoản cấp tín dụng dưới hình thức phát hành thẻ tín dụng trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày ban hành, sửa đổi, bổ sung.

3. TCPHT, TCTTT, TCTGTT có trách nhiệm báo cáo Ngân hàng Nhà nước trong các trường hợp sau:

a) Theo yêu cầu cụ thể của Ngân hàng Nhà nước để phục vụ cho mục tiêu quản lý nhà nước;

b) Khi có phát sinh diễn biến bất thường trong hoạt động thẻ có thể làm ảnh hưởng đến tình hình hoạt động của TCPHT, TCTTT.

Điều 27. Cung cấp thông tin

1. TCPHT, TCTTT, ĐVCNT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ, TCTQT có trách nhiệm bảo mật các thông tin thẻ, chủ thẻ, giao dịch thẻ và chỉ cung cấp thông tin theo yêu cầu của chủ thẻ, của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

2. TCPHT, TCTTT, TCTGTT thỏa thuận về việc chia sẻ thông tin liên quan đến hoạt động thẻ theo quy định của pháp luật.

3. TCTQT có trách nhiệm cung cấp các thông tin liên quan đến giao dịch thẻ có BIN do TCTQT cấp theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước để thực hiện chức năng quản lý nhà nước.

4. TCPHT cung cấp thông tin về thẻ theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước để thực hiện chức năng quản lý nhà nước.

5. Chậm nhất ngày 10 hàng tháng, TCPHT cung cấp theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước thông tin về các thẻ, chủ thẻ có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo Phụ lục số 02 ban hành kèm theo Thông tư này. Việc cung cấp thông tin được thực hiện bằng phương tiện điện tử theo hướng dẫn kỹ thuật kết nối của Ngân hàng Nhà nước.

Chương VI

TỔ CHỨC THI HÀNH

Điều 28. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, trừ quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều này.

2. Điều 9, Điều 10, Điều 12 (trừ quy định tại điểm g khoản 1) và khoản 1 Điều 17 (trừ quy định tại điểm q) Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 10 năm 2024.

3. Khoản 3 Điều 13, khoản 6 Điều 16, điểm q khoản 1 Điều 17 và khoản 5 Điều 19 Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2025. Đối với các TCPHT là tổ chức tín dụng được kiểm soát đặc biệt, quy định tại khoản 6 Điều 16, điểm q khoản 1 Điều 17 và khoản 5 Điều 19 Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2025.

4. Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng, được sửa đổi, bổ sung bởi: Thông tư số 30/2016/TT-NHNN ngày 14 tháng 10 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán; Thông tư số 26/2017/TT-NHNN ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; Thông tư số 41/2018/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; Thông tư số 28/2019/TT-NHNN ngày 25 tháng 12 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; Thông tư số 22/2020/TT-NHNN ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; Thông tư số 17/2021/TT-NHNN ngày 16 tháng 11 năm 2021 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, trừ các quy định tại Điều 10, Điều 10a, Điều 13 (trừ điểm g khoản 1 Điều 13), khoản 1 Điều 18 có hiệu lực đến hết ngày 30 tháng 9 năm 2024; điểm g khoản 1 Điều 13 hết hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.

Điều 29. Quy định chuyển tiếp

1. Đối với mẫu thẻ vật lý đã in trước ngày 01 tháng 7 năm 2024, TCPHT được tiếp tục sử dụng đến hết ngày 31 tháng 12 năm 2024.

2. Đối với khách hàng có thẻ được phát hành trước ngày 01 tháng 10 năm 2024, TCPHT phối hợp với khách hàng thực hiện cập nhật, bổ sung tài liệu, thông tin, dữ liệu của khách hàng đảm bảo tuân thủ quy định tại khoản 2 Điều 9, Điều 12 Thông tư này, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2026.

Điều 30. Tổ chức thực hiện

1. Vụ Thanh toán có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra và phối hợp với các đơn vị liên quan để xử lý những vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Thông tư này.

2. Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm thanh tra, giám sát việc thực hiện Thông tư này và xử lý các trường hợp vi phạm theo thẩm quyền.

3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Thanh toán, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Ngân hàng Nhà nước, tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, TCTGTT và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Thông tư này./.

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (để kiểm tra);
- Ban lãnh đạo NHNN;
- Thủ trưởng các đơn vị thuộc NHNN;
- Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;
- Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;
- Công báo;
- Cổng thông tin điện tử NHNN;
- Lưu: VP, PC, TT (5b).

KT. THỐNG ĐỐC
PHÓ THỐNG ĐỐC

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

Phạm Tiến Dũng

Phụ lục số 01

(Ban hành kèm theo Thông tư số 18/ ngày 28/ tháng 6/ năm 2024 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng)

TÊN TỔ CHỨC PHÁT HÀNH THẺ	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:.....	....., ngày..... tháng..... năm.....

THÔNG BÁO VỀ MẪU THẺ PHÁT HÀNH

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Vụ Thanh toán)

Tên đơn vị:

- Bằng tiếng Việt: .....
- Bằng tiếng nước ngoài: .....
- Tên viết tắt: .....

Địa chỉ trụ sở chính: .....

Điện thoại: ..... Fax: .....

Điện thoại (bộ phận hoặc cán bộ trực tiếp phụ trách): .....

Thực hiện theo khoản 6 Điều 9 Thông tư số ..... ngày .... tháng ..... năm 2024 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng, chúng tôi thông báo về (các) mẫu thẻ sau:

1. Các thông tin liên quan về mẫu thẻ

Tên thẻ	Phân loại thẻ			Phạm vi sử dụng thẻ
	Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp/ Thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp (đề nghị ghi cụ thể BIN để xác định rõ tổ chức phát hành thẻ)	Thẻ ghi nợ/Thẻ tín dụng/Thẻ trả trước định danh/Thẻ trả trước vô danh	Thẻ vật lý/Thẻ phi vật lý	
Thẻ A (mẫu thẻ chính)				

2. Đối tượng khách hàng, điều kiện phát hành thẻ

3. Vai trò, trách nhiệm của tổ chức phát hành thẻ và các bên liên quan (tổ chức hợp tác hoặc liên kết phát hành thẻ (nếu có)) trong việc phát hành các mẫu thẻ

4. Hình ảnh quét (scan) màu mặt trước và mặt sau của mẫu thẻ

5. Các thông tin về mẫu thẻ phụ (nếu có):

(Trường hợp không phát hành mẫu thẻ phụ, tổ chức phát hành thẻ ghi rõ không phát hành mẫu thẻ phụ)

Nội dung thông tin	Thẻ A (mẫu thẻ phụ)	
	Nếu giống Thẻ A (mẫu thẻ chính), tích dấu X	Nếu khác Thẻ A (mẫu thẻ chính), đề nghị mô tả cụ thể các thông tin có sự khác biệt
Đối tượng, điều kiện phát hành mẫu thẻ phụ		
Chức năng của mẫu thẻ phụ		
Hình ảnh của mẫu thẻ phụ		

Tổ chức phát hành thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin do tổ chức phát hành thẻ cung cấp trong thông báo này.

Nơi nhận:
- ...
- ...

Đính kèm:
- ...
- ...

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP
CỦA TỔ CHỨC PHÁT HÀNH THẺ
(Ký, ghi rõ chức danh, họ tên, đóng dấu)

Phụ lục số 02

(Ban hành kèm theo Thông tư số 18. ngày 28 tháng 6.. năm 2024

của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng)

Tên Đơn vị báo cáo

DANH SÁCH THẺ, CHỦ THẺ
NGHI NGỜ GIAN LẬN, GIẢ MẠO, VI PHẠM PHÁP LUẬT
(Tháng ..... Năm.....)

STT	Mã khách hàng (CIF)	Giấy tờ tùy thân (GTTT)		Họ và tên	Ngày tháng Năm sinh	Giới tính	Quốc tịch	Số thẻ	Loại thẻ		Ngày phát hành thẻ	Thời hạn hiệu lực thẻ	Số điện thoại	Lý do nghi ngờ	Trạng thái thẻ
		Số GTTT	Loại GTTT						Nội địa	Quốc tế					
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1															
2															
....															

Ghi chú:

- Thời gian gửi báo cáo: Trước ngày 10 hàng tháng.

- Cách thức gửi báo cáo: Bằng phương tiện điện tử theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Hướng dẫn lập bảng:

- Tại Cột (3): Ghi rõ Loại giấy tờ tùy thân bằng số (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) tương ứng như sau: 1.Thẻ căn cước công dân; 2.Thẻ căn cước; 3.Chứng minh nhân dân; 4.Hộ chiếu; 5.Giấy chứng nhận căn cước; 6.Tài khoản định danh và xác thực điện tử; 7.Giấy tờ khác.

- Tại Cột (6): Ghi rõ "M" đối với giới tính Nam, "F" đối với giới tính Nữ.

- Tại Cột (9),(10): Ghi rõ "GN" đối với thẻ ghi nợ, "TD" đối với thẻ tín dụng, "TT" đối với thẻ trả trước định danh tương ứng tại cột 9 và 10.

- Tại Cột (14): Ghi rõ một hoặc nhiều lý do bằng số (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) tương ứng như sau:

1. Thẻ ghi nợ gắn với tài khoản thanh toán, ví điện tử nằm trong danh sách tài khoản thanh toán, ví điện tử nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật;

2. Thông tin, tài liệu, dữ liệu do chủ thẻ cung cấp khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ không trùng khớp với thông tin của cá nhân đó trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

3. Thẻ nằm trong danh sách được quảng cáo, mua, bán, trao đổi trên các website, hội nhóm trên không gian mạng;

4. Thẻ phát sinh các giao dịch với địa điểm, thời gian, tần suất bất thường;

5. Giá trị, số lượng giao dịch lớn, bất thường không phù hợp với nghề nghiệp, độ tuổi, địa chỉ cư trú, lịch sử giao dịch và hành vi,... của chủ thẻ;

6. Giao dịch sai PIN, OTP, thông tin thẻ nhiều lần;

7. Khách hàng thuộc danh sách cảnh báo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Cơ quan Công an hoặc cơ quan có thẩm quyền khác;

8. Giao dịch thanh toán khống tại đơn vị chấp nhận thẻ, giao dịch thẻ tại đơn vị chấp nhận thẻ ở nước ngoài kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không hợp pháp theo quy định pháp luật hoặc tại đơn vị chấp nhận thẻ nằm trong danh sách đơn vị chấp nhận thanh toán nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật;

9. Dấu hiệu khác: ghi chú rõ nội dung cụ thể (footnote) đối với thông tin này.

- Tại Cột (15): Ghi rõ trạng thái thẻ bằng số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng theo nội dung dưới đây:1. Đang hoạt động; 2. Tạm dừng giao dịch, 3. Tạm khóa; 4. Thu hồi; 5. Hết hiệu lực.

NGƯỜI LẬP BẢNG	**ĐẠI DIỆN NGÂN HÀNG**
(Ký ghi rõ Họ và tên)	*(Ký ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

Số điện thoại liên hệ:
Bộ phận: