

## THÔNG TƯ

### 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

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

*Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017;*

*Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt; Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP; Nghị định số 16/2019/NĐ-CP ngày 01 tháng 02 năm 2019 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định quy định về điều kiện kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;*

*Căn cứ Nghị định số 16/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;*

*Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư 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 (sau đây gọi tắt là Thông tư số 19/2016/TT-NHNN).*

#### **Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 19/2016/TT-NHNN**

1. Sửa đổi, bổ sung khoản 12 Điều 3 như sau:

“12. 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.”.

2. Bổ sung khoản 5 vào Điều 9 như sau:

“5. 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 theo lộ trình chuyển đổi quy định tại Điều 27b Thông tư này. TCPHT trong thời gian kiểm soát đặc biệt thực hiện lộ trình chuyển đổi theo quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước đối với từng trường hợp cụ thể.”.

3. Sửa đổi, bổ sung khoản 5 Điều 10 (được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 3 Điều 1 của 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) như sau:

“5. Trước khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với khách hàng, TCPHT yêu cầu chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin, giấy tờ cần thiết nhằm nhận biết khách hàng theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền. Trường hợp phát hành thẻ cho người nước ngoài, TCPHT yêu cầu khách hàng cung cấp các giấy tờ cần thiết để xác minh thời hạn cư trú tại Việt Nam gồm: hộ chiếu, thị thực, giấy chứng nhận miễn thị thực nhập cảnh, giấy chứng nhận tạm trú hoặc thẻ tạm trú hoặc thẻ thường trú, hợp đồng lao động hoặc quyết định trúng tuyển, hoặc các giấy tờ khác chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam. Các giấy tờ cần thiết của khách hàng khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ là bản chính hoặc bản sao kèm bản chính để đối chiếu hoặc bản sao điện tử hoặc bản sao được chứng thực hoặc bản sao cấp từ sổ gốc theo 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. Trường hợp giấy tờ là bản sao điện tử, TCPHT phải có giải pháp, công nghệ để thu thập, kiểm tra và đối chiếu, đảm bảo bản sao điện tử có nội dung đầy đủ, chính xác và khớp đúng so với bản chính theo quy định của pháp luật.”.

4. Bổ sung khoản 10 vào Điều 10 như sau:

“10. 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 bằng phương thức điện tử. Thủ tục phát hành thẻ của cá nhân bằng phương thức điện tử được thực hiện theo quy định tại Điều này và Điều 10a Thông tư này.”.

5. Bổ sung Điều 10a như sau:

**“Điều 10a. Phát hành thẻ bằng phương thức điện tử**

1. TCPHT phải xây dựng, ban hành, công khai quy trình, thủ tục phát hành thẻ của cá nhân bằng phương thức điện tử phù hợp với quy định tại Điều này, pháp luật về phòng, chống rửa tiền, pháp luật về giao dịch điện tử, các quy

định pháp luật liên quan về 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 thông tin, giấy tờ cần thiết trước khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với khách hàng nhằm nhận biết khách hàng và xác định hạn mức giao dịch của thẻ ghi nợ, thẻ trả trước định danh, thẻ tín dụng theo quy định tại khoản 5 Điều 10, khoản 3 Điều này và Điều 14 Thông tư này, quy định nội bộ của TCPHT và các quy định pháp luật khác (nếu có);

b) Thực hiện kiểm tra, đối chiếu và xác minh thông tin nhận biết khách hàng;

c) Cảnh báo cho khách hàng về các hành vi không được thực hiện trong quá trình mở và sử dụng thẻ được phát hành bằng phương thức điện tử;

d) Cung cấp cho khách hàng hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ theo các nội dung quy định tại Điều 13 Thông tư này và thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với khách hàng đảm bảo quy định về pháp luật giao dịch điện tử;

đ) Thông báo tên TCPHT, tên hoặc nhãn hiệu thương mại của thẻ, số thẻ, thời hạn hiệu lực (hoặc thời điểm bắt đầu có 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 thức điện tử; chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) và phải đáp ứng các yêu cầu tối thiểu sau:

a) Có giải pháp, công nghệ để thu thập, kiểm tra, đối chiếu, đảm bảo sự khớp đúng giữa thông tin nhận biết khách hàng, dữ liệu sinh trắc học của khách hàng (là các yếu tố, đặc điểm sinh học gắn liền với khách hàng thực hiện định danh, khó làm giả, có tỷ lệ trùng nhau thấp như vân tay, khuôn mặt, móng mắt, giọng nói và các yếu tố sinh trắc học khác) với các thông tin, yếu tố sinh trắc học tương ứng trên giấy tờ cần thiết nhằm nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, theo yêu cầu của TCPHT hoặc với dữ liệu định danh cá nhân được xác thực bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bởi tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác hoặc bởi tổ chức được cung ứng dịch vụ định danh và xác thực điện tử;

b) Có biện pháp kỹ thuật để xác nhận việc khách hàng đã được định danh đồng ý với nội dung tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ;

c) Xây dựng quy trình quản lý, kiểm soát, đánh giá rủi ro, trong đó có 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 trước, trong và sau khi phát hành thẻ cho khách hàng; biện pháp để kiểm tra, xác minh thông tin nhận biết khách hàng đảm bảo khách hàng thực hiện giao dịch thẻ được phát hành bằng phương thức điện tử là chủ thẻ chính. Quy trình quản lý, kiểm soát rủi ro phải thường xuyên được rà soát, hoàn thiện dựa trên những thông tin, dữ liệu cập nhật trong quá trình cung ứng dịch vụ;

d) 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 gian lưu trữ thực hiện theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

3. TCPHT căn cứ điều kiện công nghệ áp dụng khi nhận biết và xác minh khách hàng để đánh giá rủi ro, quyết định áp dụng hạn mức giao dịch của khách hàng mở bằng phương thức điện tử tại khoản 2 Điều này nhưng phải đảm bảo tổng hạn mức giao dịch (bao gồm rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán) của thẻ ghi nợ hoặc thẻ trả trước định danh hoặc thẻ tín dụng của một khách hàng không vượt quá 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong một tháng và không thực hiện rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế.

4. TCPHT được quyết định áp dụng hạn mức giao dịch của thẻ mở bằng phương thức điện tử cao hơn hạn mức quy định tại khoản 3 Điều này và được thực hiện rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế khi thực hiện một trong các biện pháp sau:

a) TCPHT áp dụng công nghệ để kiểm tra, đối chiếu đặc điểm sinh trắc học của khách hàng với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân;

b) TCPHT áp dụng giải pháp cuộc gọi ghi hình (video call) để thực hiện thu thập, kiểm tra, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình phát hành thẻ đảm bảo hiệu quả như quy trình nhận biết, xác minh thông tin khách hàng qua phương thức gặp mặt trực tiếp. Giải pháp video call phải đáp ứng tối thiểu các yêu cầu sau: đảm bảo an toàn, bảo mật; độ phân giải cao; tín hiệu liên tục; cho phép tương tác âm thanh, hình ảnh với khách hàng theo thời gian thực để đảm bảo nhận diện người thật; lưu trữ toàn bộ dữ liệu âm thanh, hình ảnh hoặc bản ghi hình, ghi âm trong quá trình phát hành thẻ cho khách hàng;

c) Sau khi TCPHT đã thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin khách hàng thông qua gặp mặt trực tiếp chủ thẻ chính là cá nhân.

5. Việc phát hành thẻ bằng phương thức điện tử tại Điều này không áp dụng với các đối tượng tại điểm b khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 16 Thông tư này. TCPHT chỉ phát hành thẻ bằng phương thức điện tử cho khách hàng cá nhân là người nước ngoài theo quy định tại khoản 4 Điều 16 Thông tư này đối với thẻ ghi nợ.

6. 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 15 Thông tư này.”.

6. Sửa đổi, bổ sung điểm g khoản 1 Điều 13 như sau:

“g. Thỏa thuận về việc cấp tín dụng cho chủ thẻ, bao gồm: Các hạn mức và sự thay đổi hạn mức sử dụng thẻ, bao gồm cả hạn mức thấu chi (đối với thẻ ghi nợ) và hạn mức tín dụng; lãi suất, phương thức tính lãi tiền vay, thứ tự thu hồi nợ gốc và lãi tiền vay (đối với thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ được thấu chi); thời hạn cấp tín dụng, mục đích vay, 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;”.

7. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 1 Điều 15 như sau:

“b. TCPHT phải có quy định nội bộ về cấp tín dụng qua thẻ tín dụng 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, 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 thức tính lãi tiền vay, thứ tự thu hồi nợ gốc và lãi tiền vay, phí phạt khoản nợ quá hạn, mục đích vay, 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;”.

8. Sửa đổi, bổ sung khoản 2 Điều 16 (được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 7 Điều 1 của 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) như sau:

“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.”.

9. Sửa đổi, bổ sung khoản 1, khoản 2 Điều 17 như sau:

“1. Chủ thẻ phải cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của TCPHT khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

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

10. Bổ sung điểm e vào khoản 3 Điều 17 như sau:

“e. Thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước định danh phát hành bằng phương thức điện tử không thực hiện rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế trừ trường hợp quy định tại khoản 4 Điều 10a Thông tư này.”.

11. Bổ sung khoản 4 vào Điều 17 như sau:

“4. TCPHT, TCTTT 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.”.

12. Bổ sung khoản 1a vào Điều 22 như sau:

“1a. TCTTT phải tuân thủ Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa áp dụng đối với ATM và thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán của TCTTT theo lộ trình chuyển đổi quy định tại Điều 27a Thông tư này. TCTTT trong thời gian kiểm soát đặc biệt thực hiện lộ trình chuyển đổi theo quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước đối với từng trường hợp cụ thể.”.

13. Bổ sung khoản 1a vào Điều 27 như sau:

“1a. TCPHT, 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.”.

14. Sửa đổi, bổ sung khoản 3 Điều 28 như sau:

“3. TCPHT gửi biểu phí dịch vụ thẻ của tổ chức mình theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước để theo dõi và giám sát.”.

15. Bổ sung điểm d vào khoản 1 Điều 31 như sau:

“d) Đầu mối phối hợp các đơn vị liên quan xây dựng trình Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành quyết định về lộ trình chuyển đổi thẻ chip nội địa đối với từng tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được kiểm soát đặc biệt.”.

## **Điều 2. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Thanh toán, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức chuyên mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này.

## **Điều 3. Điều khoản thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực từ ngày *01* tháng *01* năm *2022*

2. Trong thời hạn 06 tháng kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, TCPHT triển khai biện pháp cần thiết để thông báo cho khách hàng biết về các quy định mới liên quan đến hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ theo quy định tại khoản 6 Điều 1 Thông tư này bằng các hình thức theo quy định tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ, văn bản thỏa thuận với khách hàng và trên Trang thông tin điện tử chính thức của TCPHT. Đối với hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ đã giao kết trước thời điểm Thông tư này có hiệu lực thi hành và phù hợp với quy định pháp luật tại thời điểm giao kết, TCPHT thực hiện giao kết lại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoặc văn bản thỏa thuận với khách hàng phù hợp với quy định tại Thông tư này khi khách hàng có yêu cầu.

3. Thông tư này bãi bỏ khoản 2, khoản 3 Điều 1 Thông tư số 41/2018/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về sửa đổi, bổ sung Thông tư số 19/2016/TT-NHNN và khoản 4 Điều 1 của 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. *ue*

### **Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Ban Lãnh đạo NHNN;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (để kiểm tra);
- Công báo;
- Cổng thông tin điện tử NHNN;
- Lưu: VP, Vụ PC, Vụ TT (5 bản). *ue*

**KT. THỐNG ĐỐC  
PHÓ THỐNG ĐỐC**



**Phạm Tiến Dũng**