

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Nội dung của Quy định về phát hành và sử dụng thẻ bằng phương thức điện tử của Vietcombank (Quy định) dưới đây quy định các hành vi không được thực hiện trong quá trình phát hành, gia hạn và sử dụng thẻ bằng phương thức điện tử. Quy định này cùng với Đề nghị phát hành Thẻ ghi nợ Vietcombank kèm Hợp đồng và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có) giữa Vietcombank với Chủ thẻ tạo thành Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ Vietcombank (sau đây gọi tắt là Hợp đồng).
2. Quy định này áp dụng đối với Chủ thẻ cá nhân phát hành, gia hạn thẻ bằng phương thức điện tử.

II. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

1.1 Các hành vi bị cấm

- a. Sửa chữa, tẩy xóa thẻ, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả thẻ, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng thẻ giả
- b. Thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin thẻ ngân hàng.
- c. Sử dụng thẻ không hợp pháp.
- d. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng thẻ để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- e. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng thẻ để thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNT).
- f. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ (bao gồm cả thông tin thẻ hiển thị trên ứng dụng VCB Digibank) và thông tin cá nhân của Chủ thẻ; tiết lộ và cung cấp mã PIN, OTP và các yếu tố xác thực khác (mật khẩu, SmartOTP, mobile Push trên Digibank,) và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- g. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
- h. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
- i. Sử dụng hoặc tạo điều kiện cho các đối tượng sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch vi phạm các quy định cấm vận của Vietcombank hoặc cho các mục đích lừa đảo gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, các giao dịch mua bán tiền ảo, cá độ, đánh bạc trực tuyến, các giao dịch chuyển tiền/ nạp tiền vào tài khoản/ví điện tử tại nước ngoài, kinh doanh trái pháp luật... và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- j. Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật.

1.2 Điều kiện và Phạm vi sử dụng thẻ

- a. Trong quá trình phát hành, gia hạn thẻ trên kênh điện tử, Chủ thẻ cần thực hiện cung cấp các tài liệu, thông tin, dữ liệu nhằm nhận biết khách hàng và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ nhằm thực hiện kiểm tra, đối chiếu, đảm bảo sự khớp đúng giữa thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ với 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 Chủ thẻ đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập hoặc dữ liệu sinh trắc học đã được Vietcombank thu thập và kiểm tra.

- b. 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 (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 Chủ thẻ đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập hoặc (ii) Dữ liệu sinh trắc học đã được TCPHT thu thập và kiểm tra hoặc (iii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp chủ thẻ đối với đối tượng là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch hoặc (iv) Dữ liệu sinh trắc học của chủ thẻ 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.
- c. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa và dịch vụ hợp pháp tại các ĐVCNT, trên Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, giao dịch nạp tiền tại máy giao dịch tự động, các giao dịch nạp tiền và rút tiền từ ví điện tử và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của Vietcombank tại các máy giao dịch tự động và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của Vietcombank, phù hợp với quy định của pháp luật được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank trong từng thời kỳ.

1.3 Đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ

- a. Chủ thẻ chịu trách nhiệm quản lý thẻ và bảo mật PIN/mPIN, OTP, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, Chữ ký điện tử và các dữ liệu dùng để tạo lập Chữ ký điện tử. Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ thông tin Thẻ (mặt trước, mặt sau)/PIN/mPIN/OTP, mật khẩu sử dụng trên các ứng dụng thanh toán mà Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ cho bất cứ ai, trong bất kỳ trường hợp nào để tránh phát sinh các giao dịch không do Chủ thẻ thực hiện. Vietcombank không gọi điện hay gửi tin nhắn qua các kênh mạng xã hội yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin bảo mật dịch vụ nêu trên dưới mọi hình thức.
- b. Không được tiết lộ mã khóa bảo mật sử dụng một lần Vietcombank gửi cho khách hàng để tạo thành một phần chữ ký điện tử cho bất kỳ ai. Khi phát hiện chữ ký điện tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình, phải kịp thời khóa thẻ và sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho Vietcombank ngay lập tức. Trường hợp thẻ được gia hạn và gửi trực tiếp cho Chủ thẻ qua bưu điện, Chủ thẻ cần bảo quản cẩn thận hoặc tự hủy thẻ cũ bằng cách cắt nhỏ vô hiệu hóa bằng từ và con chip để tránh việc bị mất cắp/thất lạc hoặc lộ thông tin thẻ.
- c. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thông báo ngay cho Vietcombank về các giao dịch bằng thẻ của Chủ thẻ mà Chủ thẻ không thực hiện hoặc khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng, phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn... bằng cách thực hiện chủ động khóa thẻ trên Kênh ngân hàng điện tử VCB Digibank

Trường hợp phát sinh các giao dịch bằng thẻ nhưng Chủ thẻ không thực hiện hoặc khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng, phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thực hiện:

- ✓ Chủ động khóa Thẻ trên Kênh ngân hàng điện tử VCB
 - ✓ Thông báo ngay cho Vietcombank về các phát sinh đã nêu theo số Hotline 24/7 của Vietcombank hoặc trực tiếp đến các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc.
- d. Vietcombank thực hiện việc khóa Thẻ ngay sau khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua số Hotline 24/7 của Vietcombank, hoặc yêu cầu khóa Thẻ qua các Kênh ngân hàng điện tử của Chủ thẻ, hoặc tin nhắn yêu cầu khóa thẻ theo đúng cú pháp của Chủ thẻ tới Tổng đài hỗ trợ của Vietcombank hoặc trong vòng một (01) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN/mPIN/lộ thông tin thẻ hoặc phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với trường hợp Thẻ được sử dụng sau thời điểm khóa Thẻ.

- e. Đối với trường hợp thẻ bị lộ thông tin hoặc nghi ngờ bị lộ thông tin và phát sinh giao dịch giả mạo, sau khi thẻ được khóa, Chủ thẻ cần thực hiện ngay giao dịch thật tại thiết bị chấp nhận thẻ/máy giao dịch tự động bất kỳ để chứng minh không làm mất thẻ và không có mặt tại địa điểm phát sinh giao dịch giả mạo nếu Chủ thẻ chưa kịp nộp lại thẻ cho Vietcombank.
- f. Trong trường hợp thẻ bị lộ PIN/mPIN/lộ thông tin thẻ/bị thất lạc/đánh cắp hoặc phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn mà nguyên nhân phát sinh lỗi không phải do lỗi của Vietcombank, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch phát sinh trước thời điểm Vietcombank khóa thẻ theo thời gian cam kết nêu trên.
- g. Đối với thẻ phi vật lý phát hành trên ứng dụng VCB Digibank, thẻ được tự động kích hoạt ngay sau khi phát hành. Chủ thẻ có trách nhiệm quản lý và bảo mật thẻ kể từ thời điểm đăng ký thành công.
- h. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động bằng thẻ của Chủ thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank.
- i. Chủ thẻ cần tuân thủ các hướng dẫn của Vietcombank liên quan đến việc sử dụng thẻ không tiếp xúc, chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán cho các giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/ hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ do Vietcombank hướng dẫn và công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank (chi tiết tại [Nguyên tắc giao dịch an toàn \(vietcombank.com.vn\)](http://vietcombank.com.vn)).