I. CÁCH THỨC SỬ DỤNG THẺ:

1.Sau nhận được thẻ, tôi phải làm gì để giao dịch được?

Quý khách hàng chỉ cần đảm bảo thẻ đã được BIDV kích hoạt (Khách hàng đã ký trên Phiếu xác nhận nhận thẻ và PIN, gửi lại BIDV và được ngân hàng thông báo đã kích hoạt thẻ hoặc kích hoạt thẻ qua Tổng đài Hỗ trợ khách hàng 24/7 của BIDV hoặc khách hàng tự kích hoạt thẻ bằng cách nhắn tin theo hướng dẫn đi kèm thẻ) là thẻ đã có thể được sử dụng. Trong trường hợp Quý khách hàng muốn thực hiện giao dịch rút tiền hoặc thanh toán tiền mua hàng hóa dịch vụ, Quý khách cần đảm bảo tài khoản liên kết đến thẻ có đủ tiền để giao dịch.

Quý khách có thể thực hiện kích hoạt thẻ để sử dụng thông qua các phương thức sau:

- Tại các Chi nhánh/PGD của BIDV trên toàn quốc.
- Tổng đài hỗ trợ khách hàng 24/7 của BIDV theo số hot line 19009247
- Gửi tin nhắn sms tới số 8149 theo cú pháp KICHHOAT <6 số cuối số thẻ> <mã kích hoạt thẻ> hoặc ACTIVE <6 số cuối số thẻ > <mã kích hoạt thẻ>

Ngoài ra, để đảm bảo giao dịch an toàn, BIDV khuyến khích Quý khách hàng nên đổi PIN được cấp ban đầu (là mã số bí mật gồm 6 số được giao cùng Phiếu xác nhận để thực hiện an toàn giao dịch tại máy ATM và các thiết bị thanh toán) tại ATM BIDV.

2.Thẻ của tôi sử dụng được tại những kênh nào?

Thẻ ghi nợ quốc tế BIDV MasterCard thực hiện giao dịch được tại tất cả các máy ATM, POS và trên các website thanh toán online có biểu tượng chấp nhận thanh toán thẻ MasterCard trên toàn cầu.

3. Thẻ của tôi thực hiện được những giao dịch gì?

Thẻ của Quý khách có thể thực hiện được các giao dịch trên từng kênh như sau:

- **Tại ATM của BIDV:**
  - Rút tiền mặt
  - Chuyển tiền liên ngân hàng 24/7
  - Đổi PIN
  - Vấn tin số dư, chuyển khoản, in sao kê rút gọn.
  - Thanh toán hóa đơn, vé máy bay
- **Tại POS của BIDV:**
  - Thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ
  - Ứng tiền mặt
  - Thực hiện giao dịch hủy/điều chỉnh, đặt cọc
- **Tại ATM của ngân hàng khác có biểu tượng MasterCard:**
  - Rút tiền mặt
  - Vấn tin số dư (nếu Ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ)
- **Tại POS ngân hàng khác có biểu tượng MasterCard:**
  - Thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ
  - Ứng tiền mặt, Thực hiện giao dịch hủy/điều chỉnh, đặt cọc (nếu Ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ)
- **Tại các website có chấp nhận thanh toán bằng thẻ MasterCard trên toàn cầu: Thanh toán trực tuyến tiền hàng hóa, dịch vụ.**

4. Cách thức thực hiện giao dịch trên máy ATM, POS và website thanh toán trực tuyến như thế nào?

- **Tại ATM**

Đưa thẻ vào máy ATM theo chiều có con chip

Nhập số PIN trên ATM

Thực hiện giao dịch và giữ lại hóa đơn giao dịch

- **Tại POS:**

MUA HÀNG

Chọn hình thức thanh toán

ĐƯA THẺ

Đưa thẻ vào đầu đọc thẻ

KÝ TÊN

Kiểm tra hóa đơn, ký hóa đơn, nhận lại thẻ và giữ lại hóa đơn

- **Tại website:**

Mua hàng > Chọn hình thức thanh toán (qua thẻ quốc tế Mastercard)

Nhập thông tin thẻ (họ tên, số thẻ, ngày hết hạn, CVV,… nếu được yêu cầu cung cấp)

Nhập OTP xác thực (áp dụng đối với giao dịch có rủi ro cao khi thanh toán trực tuyến tại webiste yêu cầu xác thực 3D secure)

5.Thẻ của tôi có bị giới hạn về hạn mức giao dịch như thế nào không?

- Về hạn mức giao dịch/ngày: Thẻ ghi nợ quốc tế BIDV có hạn mức rút tiền mặt tối đa là 400 triệu đồng/ngày, hạn mức chuyển khoản và hạn mức thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ tối đa là 2 tỷ đồng/ngày. Riêng thẻ BIDV Young Plus hạn mức rút tiền/chuyển khoản tối đa 100 triệu đồng/ngày, hạn mức thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ tối đa 200 triệu đồng/ngày
- Về hạn mức giao dịch/lần: Số tiền tối đa, tối thiểu trong một lần giao dịch tùy thuộc vào ngân hàng chấp nhận thanh toán thẻ.
- Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài tối đa 30 triệu đồng/ngày

II. PHÍ DỊCH VỤ THẺ

6. Nếu tôi phát hành thẻ ghi nợ quốc tế BIDV thì mức phí phát hành là bao nhiêu?

Hiện tại BIDV đang triển khai miễn phí phát hành thẻ đối với thẻ ghi nợ quốc tế, do đó quý khách sẽ được hưởng ưu đãi này khi phát hành thẻ ghi nợ quốc tế tại BIDV

7.Khi thực hiện giao dịch rút tiền tại ATM nước ngoài, tôi phải trả những loại phí gì?

Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, khi rút tiền tại ATM nước ngoài, chủ thẻ chỉ chịu các loại phí sau: phí rút tiền, phí chuyển đổi ngoại tệ và phí xử lý giao dịch tại nước ngoài.

Chi tiết Biểu phí dịch vụ thẻ được cập nhật tại website: www.bidv.com.vn

8. Khi thực hiện giao dịch rút tiền tại ATM ngân hàng khác trong nước, tôi phải trả những loại phí gì?

Đối với thẻ ghi nợ quốc tế MasterCard BIDV, khi chủ thẻ rút tiền tại ATM ngân hàng khác tại Việt Nam, chủ thẻ chỉ chịu phí rút tiền theo biểu phí quy định của BIDV. Trường hợp quý khách bị ngân hàng thanh toán thẻ thu thêm phụ phí, quý khách có thể đề nghị khiếu nại để BIDV hỗ trợ truy đòi lại khoản phụ phí nói trên.

III. DỊCH VỤ GIÁ TRỊ GIA TĂNG

9. BIDV có dịch vụ nhắn tin thông báo cho khách hàng qua điện thoại khi thực hiện giao dịch bằng thẻ hay không?

Có. BIDV hiện triển khai dịch vụ BSMS là dịch vụ gửi nhận tin nhắn qua điện thoại di động thông qua số tổng đài tin nhắn 8149, theo đó cho phép Quý khách hàng có thể quản lý việc sử dụng thẻ và tài khoản của mình một cách hiệu quả và chặt chẽ nhờ được cập nhật thông tin về tình trạng tài khoản/thẻ thông qua tin nhắn điện thoại một cách kịp thời, chính xác. Nhờ đó, có thể giảm thiểu tối đa các rủi ro có thể xảy ra đối với tài khoản/ thẻ. Để sử dụng dịch vụ, chủ thẻ thực hiện đăng ký dịch vụ BSMS dành cho thẻ và tài khoản khi thực hiện đăng ký phát hành thẻ hoặc trong quá trình sử dụng thẻ.

10. Thẻ của tôi có được tích lũy điểm thưởng khi thực hiện giao dịch không?

Có. BIDV hiện tại đang áp dụng chính sách tích lũy điểm thưởng đối với thẻ ghi nợ quốc tế BIDV Platinum và thẻ ghi nợ quốc tế BIDV Premier. Chi tiết chính sách tích lũy điểm thưởng đối với các sản phẩm thẻ theo thông báo của BIDV trong từng thời kỳ và được cập nhật tại website www.bidv.com.vn.

11. Tôi có thể được hỗ trợ những dịch vụ thẻ gì khi đăng ký ứng dụng BIDV Smart Banking?

- Quản lý danh mục thẻ
- Truy vấn nhanh chóng thông tin thẻ, lịch sử giao dịch thẻ
- Chủ động khóa/mở khóa thẻ
- Khóa/mở khóa tính năng giao dịch trực tuyến E – commerce
- Kích hoạt lại mã số PIN

IV. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

12. Khi cần hỗ trợ, tôi có thể liên hệ với BIDV như thế nào?

- Trong quá trình sử dụng thẻ, BIDV luôn đáp ứng mọi yêu cầu về thông tin của bạn 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần thông qua:
  - Tại Việt Nam: 19009247
  - Tại nước ngoài: +84 24 22200588
  - Email: bidv247@bidv.com.vn
  - Website: www.bidv.com.vn
- Hotline Cấp phép giao dịch: 84 24 22200520/Email: fraudcontrol@bidv.com.vn
  - Từ nước ngoài: qua các ứng dụng nhắn tin internet như viber/whatsapp/zalo qua số: 84 98135 8335
- Các dịch vụ hỗ trợ qua TTCSKH: Thông tin CTKM, tư vấn phát hành, sử dụng; Kích hoạt lần đầu/Kích hoạt lại/Khoá thẻ; Mở/Khoá tính năng giao dịch trực tuyến; Cấp lại mã PIN/Kích hoạt lại PIN,thẻ; Tiếp nhận khiếu nại; Gia hạn thẻ; Xử lý thẻ nuốt;
- Đồng thời bạn có thể trực tiếp đến các điểm giao dịch của BIDV trên toàn quốc để được hướng dẫn và hỗ trợ.

13. Thẻ của tôi chưa đăng ký giao dịch ecommerce nên không thực hiện được giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ trên website thương mại điện tử. Liệu tôi có thể đăng ký giao dịch ecommerce mà không cần phải đến trực tiếp ngân hàng được không?

Có. BIDV hiện tại cho phép khách hàng có thể đăng ký giao dịch ecommerce hoặc khóa giao dịch ecommerce qua

(i) số điện thoại tổng đài Hỗ trợ khách hàng 24/7 của BIDV 19009247 hoặc

(ii) sử dụng tính năng Khóa/Mở khóa Giao dịch thanh toán trực tuyến và Không xuất trình thẻ trên ứng dụng BIDV Smartbanking .

Điều kiện để đăng ký giao dịch ecommerce thông qua TTCSKH là khách hàng liên hệ từ số điện thoại di động đã đăng ký với BIDV hoặc đã đăng ký địa chỉ email với BIDV và đáp ứng được đầy đủ bộ câu hỏi xác thực. Yêu cầu của khách hàng sẽ được xử lý tối đa trong vòng 15 phút kể từ thời điểm BIDV nhận được email xác nhận của khách hàng hoặc xác thực được đầy đủ thông tin khách hàng.

Theo chính sách hiện nay của BIDV, khi phát hành thẻ mới, thẻ của Quý khách sẽ được mặc định cài đặt e-commerce.

Đối với dịch vụ BIDV Smartbanking, Quý khách vui lòng đăng ký sử dụng dịch vụ theo các phương thức sau:

(i) tại các điểm GD của BIDV trên toàn hệ thống

(ii) truy cập website đăng ký trực tuyến của BIDV

(iii) đăng ký trực tiếp trên ứng dụng BIDV Smartbanking (áp dụng đối với các khách hàng đã có tài khoản BIDV online và BIDV Bankplus)..

V. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THẺ AN TOÀN

14. Tôi phải làm gì để đảm bảo an toàn khi giao dịch thẻ?

Để bảo đảm an toàn khi giao dịch thẻ, Quý khách lưu ý như sau:

- Bảo quản thẻ cẩn thận, tuyệt đối không đưa thẻ cho người khác.
- Bảo mật tuyệt đối các thông tin cá nhân như: Họ và tên, địa chỉ, ngày sinh, số CMTND.., thông tin bảo mật thẻ như Số thẻ, ngày hết hạn, số giá trị xác thực thẻ CVV2, CVC (Số CVV2, số CVC gồm 03 chữ số in phía sau băng chữ ký tại mặt sau thẻ), mật mã cá nhân (PIN), mã OTP cũng như các thông tin cá nhân, tài khoản, thẻ khác.
- Đăng ký sử dụng dịch vụ tin nhắn dịch vụ BSMS cả thẻ chính/thẻ phụ. Thông báo ngay BIDV theo số 19009247 để kiểm tra nếu phát sinh thông báo trừ tiền nhưng không do khách hàng thực hiện/cho phép thực hiện.
- Đổi mã số PIN tại máy ATM của BIDV ngay sau khi nhận thẻ và đổi PIN tối thiểu 3 tháng/lần
- Gọi ngay tới BIDV theo số 19009247 hoặc sử dụng chức năng Khóa/Mở khóa thẻ trên ứng dụng BIDV Smartbanking để yêu cầu khóa thẻ khi phát hiện thẻ bị mất cắp, thất lạc, bị thu giữ hoặc nghi ngờ bị lợi dụng

15. Tôi cần lưu ý gì khi thực hiện giao dịch tại ATM và POS?

- **Tại ATM**: Quý khách chú ý quan sát khu vực đặt máy, khe đọc thẻ, khu vực bàn phím trước khi giao dịch. Nếu quý khách cảm thấy ATM có các thiết bị lạ và/hoặc khác lạ so với thông thường và/hoặc không an toàn, không thực hiện giao dịch, chuyển đến địa điểm khác. Đặc biệt, quý khách lưu ý che bàn phím khi nhập mã số PIN.
- **Tại POS**: Quý khách đảm bảo tất cả các giao dịch bằng thẻ của mình phải được tiến hành trước mắt. Quý khách đề nghị thu ngân ưu tiên thanh toán thẻ sử dụng CHIP và nên đối chiếu các hóa đơn đã lưu giữ với bảng sao kê giao dịch một cách thường xuyên.

16. Tôi cần lưu ý gì khi thực hiện giao dịch qua mạng (e-commerce)?

Để đảm bảo giao dịch thanh toán trực tuyến của Quý khách, BIDV cung cấp dịch vụ xác thực 3D Secure cho các Chủ thẻ quốc tế; đồng thời lưu ý Quý khách một số nội dung như sau:

- Tuyệt đối bảo mật thông tin thẻ (số thẻ, ngày hết hạn, mã bảo mật sau thẻ) và mật khẩu OTP gửi đến số điện thoại của khách hàng. Không cung cấp thông tin cá nhân, thông tin thẻ qua tin nhắn, email, internet, mạng xã hội.
- Không kết nối các mạng wifi công cộng không rõ nguồn gốc để giao dịch thanh toán qua ứng dụng ngân hàng trên thiết bị điện thoại, máy tính.
- Khách hàng chủ động đăng ký BSMS để kiểm soát các giao dịch phát sinh từ thẻ, báo ngay cho ngân hàng qua số 19009247/8424-22200588 để đóng khóa thẻ kịp thời nếu có giao dịch bất thường hoặc đóng/mở dịch vụ ecommerce qua số hỗ trợ 19009247, ứng dụng BIDV Smartbanking hoặc tại Chi nhánh BIDV trên toàn quốc.