



Hướng dẫn sử dụng Thiết bị POS





Mục 1












HƯỚNG DẪN CHUNG

HƯỚNG DẪN CHUNG

Danh mục các giao dịch

- Giao dịch Vấn tin số dư tài khoản (Balance Inquiry)
- Giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ (Sale)
- Giao dịch Đặt cọc (Preauthorize)
- Giao dịch hủy đặt cọc (Void preauthorize)
- Giao dịch Hoàn tất Đặt cọc (Preauthorized Completion)
- Giao dịch thanh toán trước tiền hàng hóa dịch vụ (SALE MOTO)
- Giao dịch Hủy thanh toán (Void)
- Giao dịch điều chỉnh (Adjusted)
- Giao dịch Đóng lỗ (Settle)

DANH MỤC CÁC LOẠI THẺ CHẤP NHẬN:

Thẻ ghi nợ nội địa BIDV	Logo: 	Số thẻ: 16 số dập nổi, 6 số đầu là 970418
Thẻ của các ngân hàng kết nối qua NAPAS	Logo: 	Số thẻ: 16 số hoặc 19 số
Thẻ UnionPay	Logo: 	Số thẻ: Từ 16 đến 19 số
Thẻ VISA	Logo: 	Hologram: 
Thẻ MASTER CARD	Logo: 	Hologram: 
Thẻ MAESTRO	Logo: 	Hologram: 
Thẻ JCB	Logo: 	Hologram: 

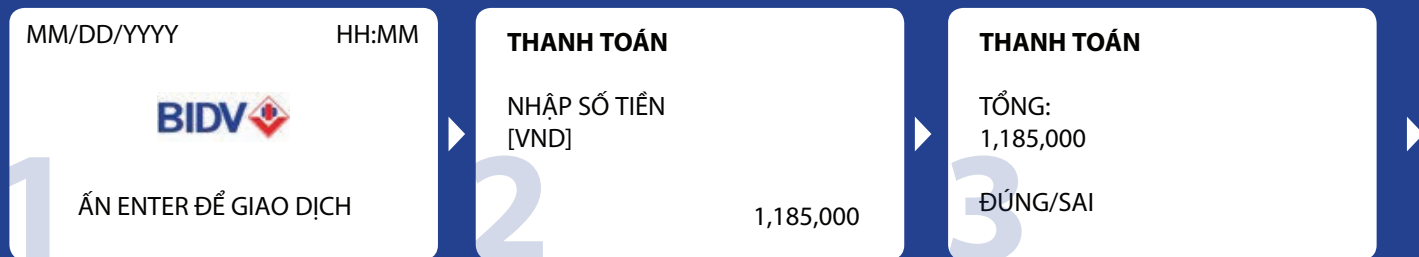


Mục 2

HƯỚNG DẪN CÁC GIAO DỊCH CƠ BẢN

HƯỚNG DẪN CÁC GIAO DỊCH CƠ BẢN

HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH THANH TOÁN HÀNG HÓA DỊCH VỤ (SALE)



Màn hình hiển thị ban đầu. Ấn "Enter" để bắt đầu

Chọn loại tiền tệ thanh toán (VND/USD) đối với các thiết bị có thanh toán ngoại tệ

Nhập số tiền giao dịch và bấm ENTER.

(Nếu nhập chưa đúng số tiền, bấm CLEAR để xóa và nhập lại số tiền đúng).

Kiểm tra lại tổng số tiền giao dịch đã nhập vào. Nếu đúng, bấm ENTER. Nếu chưa đúng, bấm CANCEL để nhập lại số tiền đúng.

MM/DD/YYYY HH:MM

QUET HOAC DUA THE VAO

4

THANH TOÁN

VISA
NGUYEN QUOC TUAN
4129654851234578
T.HAN HIEU LUC: 09/08

5

NHẬP PIN

6

- Sử dụng thẻ:
- Nếu là thẻ từ: Quẹt thẻ qua khe đọc từ trên thiết bị
- Nếu là thẻ chip: Đưa thẻ vào đầu đọc thẻ chip theo chiều mũi tên trên thẻ. Nếu thiết bị thông báo không chấp nhận thẻ chip hoặc thông báo dòng chữ "Sử dụng thẻ từ", ĐVCNT tiến hành quẹt thẻ qua khe đọc thẻ từ
- Với thẻ không tiếp xúc có biểu tượng



Chạm thẻ vào phần đầu của thiết bị.

Màn hình hiển thị loại thẻ, tên chủ thẻ, số thẻ và thời hạn hiệu lực theo thứ tự tháng trước năm sau. So sánh với thông tin trên thẻ. Nếu đúng, bấm ENTER.

Lưu ý với các giao dịch contactless sau khi tap thẻ sẽ gửi thông tin lên hệ thống và thực hiện luôn giao dịch

Nhập PIN (trường hợp thẻ ghi nợ BIDV, thẻ NAPAS hoặc thẻ yêu cầu nhập PIN).
Lưu ý với các giao dịch contactless sẽ không yêu cầu nhập pin với số tiền nhỏ hơn 1.000.000 VND với thẻ Visa, Mastercard; nhỏ hơn 500.000 VND với thẻ VCCS contactless

THANH TOÁN

ĐANG KẾT NỐI...
ĐANG XỬ LÝ...

Chờ máy xử lý thông tin...

THANH TOÁN

ĐANG IN...
NHẤN PHÍM BẤT KỲ IN TIẾP
MÃ CHUẨN CHI: 180772

... và in ra hoá đơn. Giao dịch kết thúc.

GIAO DỊCH HỦY THANH TOÁN (VOID)

Các bước giao dịch:

MM/DD/YYYY HH:MM

BIDV

1

QUET HOAC DUA THE VAO

Màn hình hiển thị ban đầu, ấn Menu, chọn chức năng VOID.

GD HỦY

NHẬP MẬT KHẨU

2

Nhập mật khẩu (0000) và bấm ENTER.

GD HỦY

NHẬP SỐ TRACE

3

Nhập vào số hoá đơn (Trace No.) của giao dịch cần hủy (06 số) và bấm ENTER. (Nếu nhập sai, bấm CLEAR và nhập lại số đúng).

GD HỦY

TỔNG
[VND] 12,000,000

4

ĐÚNG/SAI

Máy hiển thị số tiền giao dịch của hoá đơn đó để xác nhận lại. Nếu đúng, bấm ENTER.

GD HỦY

ĐANG KẾT NỐI...
ĐANG XỬ LÝ...

5

Chờ thiết bị xử lý thông tin...

GD HỦY

ĐANG IN...
NHẤN PHÍM BẤT KỲ IN TIẾP
GIAO DỊCH HOÀN TẤT

6

... và in ra hoá đơn, giao dịch kết thúc.

GIAO DỊCH TỔNG KẾT LÔ (SETTLE)

- Nguyên tắc:

ĐVCNT phải thực hiện tổng kết lô muộn nhất không quá 02 ngày kể từ ngày giao dịch.

Các ĐVCNT có thể thực hiện tổng kết lô một hoặc nhiều lần trong ngày.

- Các bước thực hiện:

MM/DD/YYYY HH:MM



1 QUET HOAC DUA THE VAO

Màn hình hiển thị ban đầu, ấn Menu, chọn chức năng SETTLE.

2 KẾT TOÁN

NHẬP MẬT KHẨU

Nhập mật khẩu (0000) và bấm ENTER.

3 T.TOÁN 2
VND 450,000

H.TRẢ 0
VND-0

Màn hình hiển thị tổng số tiền đã giao dịch, kiểm tra lại rồi bấm ENTER.

4 KẾT TOÁN

ĐANG KẾT NỐI...
ĐANG XỬ LÝ...

Chờ thiết bị xử lý thông tin...

5 KẾT TOÁN

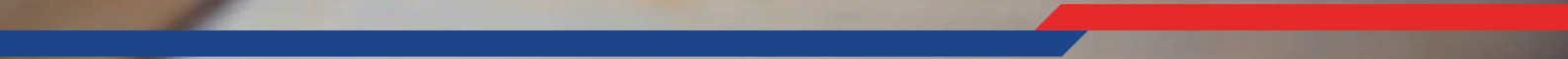
ĐANG IN...
IN BẢN THỨ 2?
BATCH 000007

...và in ra hoá đơn, giao dịch kết thúc.





Mục 3

DANH SÁCH CÁC THIẾT BỊ POS



DANH SÁCH CÁC THIẾT BỊ POS

Hình ảnh thiết bị	Tên thiết bị	Thông tin hóa đơn	Phương thức kết nối
	PAX P78	Hóa đơn in kim	Dial up TCP/IP (với dòng S78)
	PAX S78		
	PAX S80	Hóa đơn in nhiệt	Dial up GPRS TCP/IP Wifi (với dòng D210)

Hình ảnh thiết bị	Tên thiết bị	Thông tin hóa đơn	Phương thức kết nối
	PAX S90	Hóa đơn in nhiệt	Dial up GPRS TCP/IP Wifi (với dòng D210)
	PAX D210		
	Ingenico ICT220	Hóa đơn in nhiệt	Dial up GPRS TCP/IP
	Ingenico IWL220	Hóa đơn in nhiệt	Dial up GPRS

(*) Danh sách thiết bị POS được bổ sung, thay đổi theo từng thời kỳ.

Mục 4

CÁCH XỬ LÝ CÁC LỖI THƯỜNG GẶP TRÊN THIẾT BỊ POS



I. Liên quan đến hóa đơn

STT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
1	Thay hoá đơn	Hết hoá đơn	<p>Thực hiện thay hóa đơn</p> <ul style="list-style-type: none">- Nếu hóa đơn in kim (dùng hóa đơn thép):+ Đặt thép hoá đơn vào khay đựng hoá đơn, úp mặt có biểu tượng BIDV xuống dưới+ Đưa đầu hoá đơn vào thanh cuốn, vặn nút cuốn hoá đơn phía bên trái máy. Vặn hoá đơn lên kiểm tra xem đã đúng chiều chưa (biểu tượng BIDV xuôi với mắt nhìn)+ Vặn ngược lại đưa đầu hoá đơn về vị trí sát mép máy để hoá đơn sẵn sàng trong tình trạng in- Nếu là hóa đơn in nhiệt (dùng cuộn hóa đơn trắng):+ Mở nắp hộp đựng hóa đơn+ Đặt cuộn hóa đơn mới và hộp đựng hóa đơn theo chiều từ dưới lên+ Đóng nắp hộp đựng hóa đơn
2	Hóa đơn in ra không có chữ	Lắp nhầm hoá đơn máy tính tiền của thu ngân (cũng là giấy cuộn nhưng ko phải là giấy nhiệt).	<p>Đối với máy in nhiệt:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kiểm tra, đổi hóa đơn khác, nếu vẫn không in được chữ có thể do lỗi của đầu in, liên hệ CN/PGD đến để kiểm tra máy.- Kiểm tra máy có cuốn được hoá đơn không, nếu không cuốn thì liên hệ CN/PGD lắp máy đến kiểm tra máy POS
3	Hóa đơn in chữ bị ngược chiều	Chữ in ra bị ngược-Hoá đơn đặt không đúng chiều.	<p>Lắp ngược hóa đơn, thực hiện lắp lại hóa đơn:</p> <ul style="list-style-type: none">+ ĐVCNT kiểm tra hóa đơn đặt có đúng chiều không: Hóa đơn được cuốn từ dưới lên+ Đặt hóa đơn để biểu tượng BIDV thuận chiều đọc

4	Giao dịch thành công (màn hình có hiển thị mã chuẩn chi), nhưng máy không in ra hóa đơn	Hết hóa đơn Hóa đơn đặt sai Lỗi máy	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra POS còn hóa đơn không? Để xin hóa đơn, vui lòng liên hệ CN/PGD đã lắp đặt máy. - Kiểm tra hóa đơn đã đặt đúng chiều chưa - Nếu POS không cuốn được hóa đơn, ĐVCNT liên hệ với CN/PGD để được hỗ trợ. - Sau khi kiểm tra và khắc phục lỗi in hóa đơn, thực hiện in lại hóa đơn giao dịch.
5	In lại hóa đơn của Giao dịch vừa thực hiện	GD thành công nhưng do hóa đơn hết/ hóa đơn bị kẹt/cần in lại hóa đơn/ cần khắc phục, xử lý hóa đơn và in lại	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với máy PAX: ấn phím chức năng FUNC 71 và bấm Enter để in lại hóa đơn của giao dịch vừa thực hiện - Đối với máy Ingenico: bấm phím F1 (trên cùng bên trái) chọn In lại hóa đơn -> Hóa đơn gần nhất
6	In lại hóa đơn của Giao dịch bất kỳ	GD thành công nhưng do hóa đơn hết/ hóa đơn bị kẹt/cần in lại hóa đơn/ cần khắc phục, xử lý hóa đơn và in lại	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với máy PAX: Ấn phím chức năng FUNC 73, nhập số Trace để chọn hóa đơn cần in lại, ấn Enter để in lại hóa đơn cần chọn. - Đối với máy Ingenico: Bấm phím F1, chọn "3.In lại hóa đơn"-> Chọn "1.Theo số hóa đơn" -> Nhập số hóa đơn để chọn hóa đơn cần in lại và ấn Enter.
7	Không in được hóa đơn kết toán/ vào kết toán trên máy không có dữ liệu	Lệnh tổng kết lô đã được thực hiện nên không thực hiện lại được	<p>Thực hiện in lại hóa đơn tổng kết trên máy để xác nhận lại:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với máy Pax: chọn phím Reprint hoặc chọn FUNC 72 - Đối với máy Ingenico: chọn phím F1 (trên cùng bên trái của bàn phím) -> Chọn 3.In lại hóa đơn -> Chọn 3.Tổng kết lô

II. Liên quan đến thông báo phản hồi trên thiết bị

STT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách giải quyết
1	Máy POS kết nối qua Dial up báo lỗi: "LINE BUSY", "LINE BREAK", "No line", "No Dial Tone", "No ACK"	Cắm dây điện thoại không đúng	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra lại đường line xem đã cắm chính xác vào các cổng chưa (cổng có ghi chữ line), cụ thể như sau: + Cổng LINE (DATA) trên máy POS để cắm dây điện thoại - dây tín hiệu thoại do Công ty cung cấp dịch vụ viễn thông cung cấp (tín hiệu thoại vào máy POS); + Cổng PHONE trên máy POS để cắm dây nối sang máy điện thoại cố định (ĐTCD) khác (tín hiệu thoại ra từ máy POS) - nếu muốn sử dụng thêm máy ĐTCD trên đường điện thoại. + Cổng TCP/IP, Ethernet, LAN trên máy POS để cắm dây mạng (tín hiệu Internet để thanh toán kiểu kết nối TCP/IP)
		Không cắm dây điện thoại vào máy	- Kiểm tra tình trạng kết nối bằng cách cắm đường dây điện thoại vào máy ĐTCD và thực hiện cuộc gọi đến 1 số ĐTCD khác.
		Do line điện thoại bận	<ul style="list-style-type: none"> - Ngừng sử dụng điện thoại khi muốn sử dụng máy POS (Nếu có sử dụng máy ĐTCD trên đường điện thoại của máy POS) - Tránh dùng máy Fax, thiết bị điện tử thông minh trên cùng đường điện thoại của máy POS
		Do trục trặc về dây điện thoại (dây đứt...)	- Nếu đang nối song song với 1 máy ĐTCD khác, thử rút dây điện thoại nối sang máy ĐTCD ra rồi giao dịch lại, để phòng 1 số loại máy ĐTCD có chế độ thoại thông minh hoặc xung đột với máy POS
		Do thay đổi số điện thoại tổng đài	Kiểm tra lại đầu số Tổng đài đã đúng với thực tế tại ĐVCNT chưa

2	Máy kết nối qua 3G/GPRS báo "DANG KET NOI...", "NOT CONNECT", "COMM ERROR", "LỖI TRUYỀN THÔNG"	Có thể do Sim hết tiền hoặc thời điểm giao dịch tín hiệu viễn thông quá kém	ĐVCNT khởi động lại máy để khởi động lại các kết nối 3G/GPRS Nếu sau đó thiết bị vẫn không giao dịch được, cần thông báo cho CN/PGD để kiểm tra lại tình trạng SIM
3	Máy kết nối qua Wifi báo Select APN/Chọn APN/ Wifi Setup/Select Access Point	Thiết bị đang hiển thị các lựa chọn mạng Wifi để kết nối	ĐVCNT chọn mạng Wifi của đơn vị, nhập mật khẩu (WPA KEY) và chờ thiết bị kết nối thành công.
4	Time out	Không đủ thời gian kết nối với hệ thống ngân hàng	Thực hiện lại giao dịch đăng nhập để kiểm tra kết nối. Nếu trên máy hiển thị Giao dịch lỗi /Reversal, chờ đến khi máy thực hiện xong Giao dịch lỗi/Reversal rồi tiếp tục thực hiện lại giao dịch hoặc thực hiện tiếp giao dịch khác.

III. Các hướng dẫn khác:

STT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách giải quyết
1	Lỗi cà thẻ (máy không nhận dữ liệu khi cà thẻ): Sau khi cà thẻ màn hình máy không hiện thông tin chủ thẻ; hoặc báo lỗi "Thẻ không hợp lệ"; hoặc "Read Card Error"	- Cà thẻ chưa đúng cách	- Dùng loại thẻ được chấp nhận thanh toán trên hệ thống POS BIDV - Thực hiện quẹt thẻ đúng cách: + Đối với thẻ từ: Quẹt chiều dài dải băng từ theo hướng dẫn; Giữ thẻ ở trạng thái cân bằng, cà thẻ dứt khoát + Đối với thẻ CHIP: Bề mặt CHIP hướng lên trên, đưa đầu thẻ có CHIP vào khe cắm thẻ CHIP trên máy POS để thực hiện giao dịch. + Đối với thẻ Contactless: Chạm thẻ vào phần đầu của thiết bị
		Do lỗi ở chip của thẻ (Thẻ chip) hoặc tại dải băng từ	Thử quẹt thẻ khác.
		Do lỗi tại đầu đọc của thiết bị - máy hỏng "Mất đọc thẻ"	Liên hệ CN/PGĐ để được hỗ trợ
2	Máy báo "PLEASE INSERT CARD"	Cà thẻ CHIP	ĐVCNT dùng CHIP để thực hiện giao dịch
3	Sau khi đăng nhập máy POS (PAX) báo "Write Key Fail"	Máy POS hoặc PINPAD bị mất khóa thanh toán (KEY)	Liên hệ CN/PGĐ để được hỗ trợ
4	Máy bị mất ứng dụng (màn hình máy báo No Program) – PAX; hoặc màn hình EUR 0.00 với máy Ingenico	Máy bị mất ứng dụng	Liên hệ CN/PGĐ để được hỗ trợ
5	ĐVCNT thắc mắc chưa thấy tiền về TK	Đã thực hiện giao dịch thanh toán thẻ trên máy POS nhưng chưa thấy tiền về TK của ĐVCNT	Thực hiện tổng kết giao dịch: trước 15h30 cùng ngày để được thanh toán trong ngày, sau 15h30 sẽ được thanh toán vào hôm sau. Kết toán vào ngày thứ 7, Chủ nhật thì thứ 2 tiền sẽ vào TK. (Sau khi cà thẻ phải tổng kết trong vòng 2 ngày kể từ ngày cà thẻ)

Mục 5

CÁC MÃ PHẢN HỒI VÀ CÁCH
ỨNG XỬ KHI THANH TOÁN
TẠI THIẾT BỊ POS



CÁC MÃ PHẢN HỒI VÀ CÁCH ỨNG XỬ KHI THANH TOÁN TẠI THIẾT BỊ POS

MÃ PHẢN HỒI	CHI TIẾT	Giải thích	Cách khắc phục (nếu có)
01, 02	Refer to card issuer	NHPHT đề nghị NHTTT/ĐVCNT liên hệ với NHPHT để xin chuẩn chỉ theo hình thức khác.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
03	Invalid Merchant	Nếu thiết bị đã kích hoạt và đang giao dịch bình thường thì mã lỗi trên do NHPHT phản hồi khi từ chối giao dịch.	- ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác. - Nếu thẻ sử dụng để thanh toán trên Agoda: có thể lỗi do phía Agoda chặn giao dịch. ĐVCNT chuyển thông tin đến Chi nhánh quản lý liên hệ với Agoda để có thể thực hiện giao dịch.
04, 07, 41, 43	04: Pickup card 07: Pickup card, special condition 41: Pickup card (lost card) 43: Pickup card (stolen card)	NHPHT thông báo thẻ bị mất, bị đánh cắp, từ chối giao dịch và yêu cầu thu giữ thẻ.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác, đồng thời thu hồi thẻ bằng biện pháp thích hợp nhất nếu có thể.
05	Do not honour	NHPHT từ chối chuẩn chỉ cho giao dịch (có thể do thẻ chưa được kích hoạt, tài khoản gắn với thẻ bị đóng,...).	- ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác. - Nếu thẻ thanh toán trên hệ thống Expedia, ĐVCNT thông báo với CN/PGD BIDV để kiểm tra lại mã loại hình kinh doanh của đơn vị.
12	Invalid transaction	NHPHT từ chối do không hỗ trợ giao dịch.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.

13	Invalid amount - currency conversion filed overflow or amount exceed maximum for card program	NHPHT từ chối do số tiền không hợp lệ hoặc vượt quá số tiền cho phép của loại thẻ.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
14	Invalid account number (no such number)	NHPHT từ chối giao dịch do lỗi tài khoản kết nối với thẻ.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
30	Format error	NHPHT từ chối giao dịch do lỗi dữ liệu.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
31	Transaction denied	- Do dải BIN thẻ chưa được khai báo trên hệ thống hoặc do giao dịch không được phép thực hiện trên hệ thống; - Do NHPHT từ chối giao dịch.	1. Kiểm tra loại thẻ sử dụng do BIDV chưa hỗ trợ thẻ Amex, Dinner, Discover. Nếu khách hàng sử dụng các loại thẻ trên, ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác. 2. Nếu thẻ sử dụng là Visa/MasterCard/JCB/CUP/Napas: liên hệ với CN/PGD để thông báo lỗi và được trợ giúp.
51, 61,65	51: Insufficient funds/ over credit limits 61: Exceeds withdrawal amount limit 65: Exceed withdrawal count limit	NHPHT từ chối giao dịch do hạn mức của thẻ, của giao dịch, hoặc do số lần giao dịch vượt quá số lần cho phép của thẻ.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán với số tiền thấp hơn hoặc thanh toán bằng thẻ khác, hình thức khác.
54	Expired card	Thẻ hết hiệu lực .	1. Nếu thẻ bị từ chối ngay tại thiết bị (màn hình thiết bị chưa hiển thị thông báo xử lý giao dịch): ĐVCNT kiểm tra hạn sử dụng của thẻ, nếu còn hạn sử dụng kiểm tra ngày giờ trên thiết bị. Nếu ngày giờ trên thiết bị sai, ĐVCNT cài đặt lại ngày giờ trên thiết bị. 2. Nếu giao dịch không bị từ chối tại thiết bị: có thể thông tin ngày hết hạn bị sai khác với thông tin của thẻ tại đầu NHPHT. ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.

55 87	55: Incorrect personal identification number 87: PIN cryptographic error found	NHPHT từ chối do lỗi sai mã PIN	<p>1.ĐVCNT đề nghị KH kiểm tra lại mã PIN giao dịch và nhập lại mã PIN đúng để thực hiện lại giao dịch.</p> <p>2. Trong trường hợp thẻ sử dụng là UnionPay và thiết bị không thông báo nhập mã PIN: liên hệ CN/PGD của BIDV để được hỗ trợ.</p>
57	Transaction not permitted to cardholder	NHPHT từ chối thực hiện giao dịch cho thẻ có thể do số dư tối thiểu tài khoản thẻ hoặc trạng thái tài khoản gắn với thẻ.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
58	Transaction not permitted to acquirer/terminal	NHPHT từ chối giao dịch khi thực hiện thẻ thực hiện trên thiết bị.	Khách hàng thực hiện giao dịch bằng thẻ MasterCard hạng CRUS (đầu BIN 67xxxx; 63xxxx) thường bị chặn giao dịch trên POS (chỉ cho phép giao dịch trên ATM).ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
59	Suspected fraud	NHPHT từ chối do giao dịch có dấu hiệu rủi ro (thẻ thực hiện quá nhiều giao dịch trong ngày, thẻ thực hiện giao dịch thẻ không xuất trình, số tiền thực hiện giao dịch vượt quá cảnh báo rủi ro,...).	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
62	Restricted card	NHPHT từ chối giao dịch do thẻ bị giới hạn chỉ được thực hiện một số giao dịch (có thể trên một số loại hình ĐVCNT, hoặc chỉ thực hiện trong nước phát hành thẻ,...).	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
75	Allowable number of PIN tried exceeded	NHPHT từ chối giao dịch do nhập sai PIN vượt quá số lần cho phép.	<p>1.ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng Thẻ khác hoặc hình thức khác.</p> <p>2.Trong trường hợp thẻ sử dụng là UnionPay và thiết bị không thông báo nhập mã PIN: liên hệ CN/PGD của BIDV để được hỗ trợ.</p>

79	Declined for CVV2 failure	NHPHT từ chối giao dịch do số CVV2 không đúng với thông tin lưu trên hệ thống của NHPHT.	<p>Thường gặp với các giao dịch MOTO thẻ Visa.</p> <p>1.Kiểm tra lại mã CVV2 với chủ thẻ và nhập lại số CVV2 nếu có sai sót. 2. Trong trường hợp nhập lại mã CVV2 không được, ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc loại hình thức khác.</p>
81	Invalid PIN block	BIDV từ chối giao dịch do không thẻ giải mã được mã số PIN gửi lên từ thiết bị do thiết bị gửi sai giá trị tại Terminal Master Key (TMK). Lỗi chỉ xảy ra khi thực hiện các giao dịch có yêu cầu nhập PIN (thẻ ghi nợ nội địa, thẻ UnionPay).	<p>1. ĐVCNT thực hiện giao dịch Log - on (Đăng nhập) rồi thử lại giao dịch. 2.Nếu sau khi logon thành công, giao dịch vẫn bị lỗi 81</p> <p>--> Liên hệ với CN/PGD để được trợ giúp</p>
91	Issuer unavaible or switch inoperative	Giao dịch không thành công do BIDV không thể kết nối đến NHPHT tại thời điểm thực hiện giao dịch.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
93	Transaction cannot be completed; violation of law	NHPHT từ chối giao dịch do giao dịch vi phạm một số quy tắc của ĐVCNT.	ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
94	Duplicate transaction	Thường gặp với giao dịch thẻ ghi nợ nội địa VCB khi giao dịch 1 bị lỗi sai PIN, giao dịch 2 thực hiện lại bị gửi cùng số trace nên VCB từ chối với lỗi 94.	ĐVCNT thực hiện 1 giao dịch bất kỳ khác, chẳng hạn như giao dịch logon (Đăng nhập) để nhảy số trace thiết bị tăng lên, sau đó thực hiện lại giao dịch với số PIN đúng.
96	System malfunction	Lỗi hệ thống	<p>1.Nếu tất cả các giao dịch thực hiện của thiết bị tại thời điểm đó đều lỗi: liên hệ CN/PGD để được trợ giúp.</p> <p>2.Nếu chỉ riêng giao dịch đó bị lỗi: ĐVCNT yêu cầu khách hàng thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.</p>

Mục 6

HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH AN TOÀN TẠI THIẾT BỊ POS



HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH AN TOÀN TẠI POS

1. Các dấu hiệu nghi ngờ

LOẠI GIAO DỊCH	MỘT SỐ DẤU HIỆU GIAN LẬN THẺ
Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ thông thường (SALE)	<ul style="list-style-type: none">- Mua hàng vào thời điểm cuối giờ hoặc ngay đầu giờ mở cửa hàng.- Yêu cầu mua hàng hóa/dịch vụ với số lượng lớn hoặc giá trị cao, chọn loại hàng hóa dễ chuyển đổi sang tiền mặt (như điện thoại, máy tính, thẻ cào hay trang sức, vàng, bạc, đá quý...).- Yêu cầu giao dịch nhiều lần từ cùng một thẻ với số tiền giảm dần cho đến khi thẻ hết hạn mức.- Sử dụng nhiều thẻ khác nhau để giao dịch; tên trên các thẻ không đồng nhất; thẻ không có những đặc điểm chung của thẻ (logo, biểu tượng Tổ chức thẻ, hologram) nêu tại Mục 1; Tên Chủ thẻ trên bề mặt thẻ khác với tên hiển thị trên thiết bị và/hoặc tên trên hóa đơn POS.- Thúc giục thanh toán và yêu cầu ĐVCNT giao hàng nhanh chóng.- Không quan tâm đến mẫu mã, giá cả, chất lượng hàng hóa, dịch vụ bảo hành, cài đặt...- Thẻ có phản hồi lỗi bất thường (Refer to Issuer, Pick up card, Do not honor, Rejected - Restricted Card, Invalid Transaction, Insufficient Funds...) nêu tại Mục 5.- Thông tin tên của Chủ thẻ khác với tên trên các giấy tờ nhân thân (chứng minh thư, hộ chiếu...) khi được ĐVCNT yêu cầu.
Đối với giao dịch thanh toán trước tiên hàng hóa dịch vụ (SALE MOTO); Giao dịch đặt cọc (Preauthorize)	<ul style="list-style-type: none">- Đặt dịch vụ với số lượng nhiều khách và với giá trị lớn (nhưng không thông qua các đơn vị có uy tín như Agoda, Expedia).- Người sử dụng dịch vụ không phải là Chủ thẻ.- Hình ảnh hộ chiếu hoặc chứng từ nhân thân có nhiều dấu hiệu làm giả (tên không khớp với tên trên thẻ, bản chụp hộ chiếu quá rõ ràng, sắc nét...)- Hình ảnh thẻ có dấu hiệu bất thường (sai logo, hologram, sai vị trí số thẻ, không có ngày hết hạn/ngày hiệu lực, giống cắt ghép...)- Yêu cầu hàng hóa/dịch vụ không do ĐVCNT trực tiếp cung cấp (để nghị mua hộ vé máy bay, tour du lịch, chặng bay không qua Việt Nam...).- Thời gian sử dụng dịch vụ ngay sau thời gian đặt giao dịch và nhanh chóng rời đi sau khi sử dụng xong dịch vụ.- Sau khi đã đặt giao dịch thành công, người đặt dịch vụ đưa ra các lý do bất khả kháng và yêu cầu ĐVCNT hoàn trả tiền vào tài khoản khác (không liên quan đến thẻ giao dịch ban đầu) hoặc để nghị ĐVCNT đưa tiền mặt.

2. Các biện pháp phòng ngừa rủi ro

LOẠI GIAO DỊCH	MỘT SỐ LƯU Ý ĐỐI VỚI ĐVCNT/ĐỨTM
Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ.	<ul style="list-style-type: none">- Xác thực tính hợp lệ của Chủ thẻ và thẻ khi thực hiện giao dịch:+ Các thông tin của Chủ thẻ phải khớp đúng: Tên khách hàng trên giấy tờ chứng minh nhân thân (CMT, hộ chiếu, giấy phép lái xe...), tên in trên thẻ, tên hiển thị trên thiết bị và hóa đơn POS. Đề nghị khách hàng xuất trình giấy tờ nhân thân khi giao dịch mua hàng hoặc ứng tiền mặt với giá trị cao hoặc số lượng lớn để đối chiếu các thông tin cần thiết.+ Số thẻ trên bề mặt thẻ phải khớp đúng số thẻ hiển thị trên thiết bị và trên hóa đơn POS (đối chiếu các số không bị che thông tin).+ Chữ ký khách hàng ký trên hóa đơn POS phải khớp đúng với chữ ký Chủ thẻ ký ở mặt sau thẻ. Đề nghị khách hàng ký tên trên mặt sau thẻ nếu trên thẻ chưa có chữ ký.- Ưu tiên thứ tự thực hiện giao dịch: Thu ngân ưu tiên thanh toán chip nếu là thẻ chip; ưu tiên giao dịch xuất trình thẻ hơn giao dịch không xuất trình thẻ.- Từ chối thanh toán thẻ khi thiết bị POS phản hồi từ chối nhiều lần với các lỗi bất thường như: Refer to Issuer, Pick up card, Do not honor, Rejected - Restricted Card, Invalid Transaction, Insufficient Funds...- Khi thấy nghi ngờ về Thẻ/Chủ thẻ hoặc thanh toán hàng hóa với giá trị lớn hơn 300 triệu đồng hoặc tương đương, ĐVCNT hãy liên hệ BIDV để yêu cầu xác thực Code 10 (Điện thoại liên hệ: 8424 62535033).- Lưu trữ hóa đơn POS, hóa đơn bán hàng và các chứng từ chứng minh giao dịch trong thời hạn tối thiểu 13 tháng (trong trường hợp cần thiết, ĐVCNT có thể lưu bản chụp hóa đơn POS để hạn chế bay màu mực).- Khi cần hoàn trả (giao dịch lỗi, hoãn hủy sử dụng hàng hóa/dịch vụ...), chỉ hoàn trả số tiền giao dịch qua thẻ; tuyệt đối không hoàn trả tiền mặt hoặc chuyển khoản qua tài khoản cho Chủ thẻ hoặc bên thứ ba theo đề nghị của Chủ thẻ.
Đối với giao dịch thanh toán trước tiến hàng hóa dịch vụ (SALE MOTO); Giao dịch đặt cọc (Preauthorize)	<p>Bao gồm tất cả các lưu ý nêu trên và bổ sung:</p> <ul style="list-style-type: none">- ĐVCNT là khách sạn từ 3* trở xuống, chỉ tiếp nhận đơn đặt dịch vụ qua Agoda.com hoặc Expedia.com- Từ chối giao dịch nhập tay thông tin thẻ đối với thẻ trả trước (không có tên Chủ thẻ).- Thời gian sử dụng dịch vụ của Chủ thẻ sau 120 ngày kể từ ngày đặt dịch vụ là tương đối an toàn với ĐVCNT.
Đối với giao dịch thanh toán bằng thẻ không tiếp xúc (Thẻ contactless)	<p>Bao gồm các lưu ý nêu trên và bổ sung:</p> <ul style="list-style-type: none">- Khi thanh toán, đề nghị Chủ thẻ đưa Thẻ chạm gần thiết bị trong phạm vi 4cm để thiết bị nhận diện được thẻ và xử lý giao dịch; lưu ý Chủ thẻ không đặt đồng thời thẻ khác trong cùng khoảng cách tránh phát sinh các giao dịch không mong muốn.- Đối với giao dịch thanh toán có giá trị từ 1.000.000 VND hoặc 50 USD trở lên: Yêu cầu Chủ thẻ bắt buộc ký trên hóa đơn POS

3. Các biện pháp đảm bảo bảo mật thông tin thẻ

- Số thẻ trên tất cả các chứng từ, thông tin gửi/nhận của ĐVCNT đối với BIDV phải được bảo mật và đảm bảo thông tin số thẻ chỉ hiển thị tối đa 6 số đầu và 4 số cuối của số thẻ.

- Tuyệt đối không được ghi lại thông tin trên bề mặt thẻ, không lắp camera quan sát thông tin bề mặt thẻ, không lắp thiết bị gắn với máy tính tiền để quét thẻ, lưu trữ thông tin thẻ của Chủ thẻ.

- Cần lưu giữ hóa đơn và các thông tin xác nhận thanh toán của khách hàng tại nơi an toàn, chỉ cung cấp các chứng từ, hồ sơ liên quan khi có yêu cầu của BIDV và/hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền theo quy định.

- Không cho người lạ (không phải là cán bộ Chi nhánh BIDV) tiếp cận thiết bị POS do BIDV cung cấp, thường xuyên kiểm tra để phát hiện sớm các thiết bị lạ được gắn tại máy POS và thông báo cho BIDV nếu phát hiện bất thường.

- Các dữ liệu, chứng từ liên quan đến giao dịch của Chủ thẻ tại ĐVCNT được lưu trữ và đặt mật khẩu khi gửi/nhận, xóa dữ liệu khi hết thời hạn lưu trữ theo quy định.

- Phân công cán bộ đầu mối phối hợp với BIDV, khi có thay đổi, ĐVCNT cần thông báo bằng văn bản tới BIDV.

**TRUNG TÂM THẺ
NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM**

Địa chỉ: Tháp A, tòa nhà Vincom, 191 Bà Triệu, Hai Bà Trưng, Hà Nội

Hỗ trợ Khách hàng 24/7:

1900 9247 (tại Việt Nam); 84 24 22200588

Email: bidv247@bidv.com.vn

Website: www.bidv.com.vn

Thông tin liên hệ:

Chi nhánh:

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Hãy kết nối với chúng tôi:

