

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ BIDV



I. LỢI ÍCH KHI SỬ DỤNG THẺ

Với Thẻ tín dụng quốc tế BIDV, Quý khách có thể:

- ▶ Thanh toán hàng hoá dịch vụ tại hơn 30 triệu điểm có biểu tượng Visa, Mastercard trên hơn 230 quốc gia (tại Việt Nam và nước ngoài).
- ▶ Chi tiêu trước, trả tiền sau.
- ▶ Tiêu dùng đơn giản, không cần mang tiền mặt
- ▶ Giao dịch bằng bất kỳ loại tiền tệ nào.
- ▶ Ưu đãi miễn lãi tối đa đến 45 ngày đối với giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ.
- ▶ Sử dụng kênh thanh toán an toàn và bảo mật
- ▶ Quản lý chi tiêu hiệu quả, an toàn thông qua tin nhắn, sao kê hàng tháng.
- ▶ Được hưởng các chương trình khuyến mại, giảm giá hấp dẫn.
- ▶ Được hưởng ưu đãi từ chương trình tích lũy điểm thưởng với tỷ lệ hoàn tiền cao cùng các phần quà giá trị.



II. ĐẶC ĐIỂM CƠ BẢN

- ▶ Loại sản phẩm: Thẻ tín dụng quốc tế mang thương hiệu Visa hoặc Mastercard.
- ▶ Công nghệ thẻ: Thẻ chip theo chuẩn EMV
- ▶ Thời hạn hiệu lực thẻ: 5 năm
- ▶ Số lượng thẻ phụ tối đa: 02 thẻ
- ▶ Ngày sao kê: Định kỳ vào ngày 20 hoặc 25 hàng tháng. Riêng thẻ Visa Smile là ngày 3 hàng tháng.



III. HẠN MỨC TÍN DỤNG

1. Hạn mức tín dụng

Linh hoạt theo hạng thẻ và là bội số của 1 triệu đồng

2. Điều kiện cấp hạn mức tín dụng thẻ

- ▶ Cấp hạn mức đảm bảo bằng thu nhập: khách hàng có mức thu nhập bình quân hàng tháng chứng minh được từ 4 triệu đồng/tháng trở lên sẽ được xem xét cấp hạn mức tín dụng thẻ.
- ▶ Cấp hạn mức đảm bảo bằng tài sản: khách hàng cầm cố/thế chấp các tài sản bảo đảm theo quy định của BIDV để được xem xét cấp hạn mức tín dụng thẻ.
- ▶ Cấp hạn mức đảm bảo bằng cả 2 hình thức trên.
- ▶ Cấp hạn mức dựa theo chính sách cho khách hàng đặc thù (ví dụ: khách hàng ưu tiên).

3. Thay đổi hạn mức tín dụng:

- ▶ Định kỳ hàng năm BIDV sẽ đánh giá lại hạn mức tín dụng của khách hàng và thông báo tới khách hàng (nếu hạn mức tín dụng thay đổi).
- ▶ Khách hàng muốn thay đổi hạn mức tín dụng thẻ chính/phụ có thể gửi đề nghị đến Chi nhánh/PGD BIDV hoặc liên hệ tổng đài CSKH 19009247 vào bất cứ thời điểm nào.



IV. CÁCH SỬ DỤNG THẺ

1. Kích hoạt thẻ:

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 hotline 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>

Thẻ của Quý khách sẽ được kích hoạt ngay khi Quý khách nhận được thẻ và xác nhận với BIDV thông qua hình thức gửi Phiếu xác nhận đã ký hoặc gọi điện tới Trung tâm chăm sóc khách hàng của BIDV. Trường hợp sau khi thực hiện đầy đủ các thủ tục trên song thẻ của khách hàng chưa được kích hoạt, đề nghị liên hệ với Trung tâm chăm sóc khách hàng hoặc cán bộ quản lý khách hàng tại Chi nhánh phát hành thẻ.



2. Kênh chấp nhận thẻ:

► Tại ATM của BIDV:

- Đổi PIN
- Ứng tiền mặt
- Vắn tin hạn mức tín dụng

► Tại POS của BIDV:

- Thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
- Ứng tiền mặt
- Giao dịch hủy/điều chỉnh, đặt cọc

► Tại ATM ngân hàng khác có biểu tượng Visa, MasterCard:

- Ứng tiền mặt.
- Vắn tin hạn mức tín dụng (nếu Ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ).

► Tại POS ngân hàng khác có biểu tượng Visa, MasterCard:

- Thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
- Ứng tiền mặt (nếu Ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ).
- Giao dịch refund (nếu Ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ)
- Giao dịch đặt cọc (nếu Ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ)



► Tại các website Thương mại điện tử chấp nhận thanh toán thẻ Visa, MasterCard:

- Thanh toán trực tuyến tiền hàng hóa, dịch vụ.
Lưu ý: Khách hàng đăng ký với BIDV hoặc chủ động thực hiện trên ứng dụng Smart Banking để mở/đóng tính năng giao dịch trực tuyến e-commerce.
- Giao dịch an toàn với dịch vụ xác thực trực tuyến 3D secure

V. THANH TOÁN THẺ TÍN DỤNG

1. Sao kê tài khoản thẻ tín dụng:

Hàng tháng, Quý khách sẽ nhận được Sao kê tài khoản thẻ tín dụng qua (i) Địa chỉ thư điện tử của Chủ thẻ chính và/hoặc (ii) Địa chỉ thư tín của Chủ thẻ chính. Sao kê thẻ tín dụng sẽ thông báo tới Quý khách tối thiểu các thông tin sau:

- ▶ Số dư đầu kỳ: Dư nợ được chuyển tiếp từ Sao kê kỳ trước của khách hàng
- ▶ Hạn mức tín dụng: Hạn mức tín dụng của khách hàng được cấp bởi BIDV. Hạn mức tín dụng này bao gồm cả hạn mức tín dụng của thẻ phụ (nếu có)
- ▶ Số dư cuối kỳ: Tổng dư nợ của khách hàng, bao gồm giá trị các giao dịch mua hàng phát sinh trong kỳ, giao dịch rút tiền mặt, tiền lãi, tiền phạt, phí...vào ngày lập sao kê.
- ▶ Hạn mức tín dụng còn lại: Hạn mức còn có thể tiếp tục sử dụng tại ngày lập sao kê.
- ▶ Số tiền thanh toán tối thiểu: Số tiền tối thiểu khách hàng cần phải thanh toán trước hoặc vào ngày đến hạn thanh toán.
- ▶ Ngày đến hạn thanh toán: Ngày cuối cùng để khách hàng thanh toán Số dư nợ (hoặc ít nhất là Số tiền thanh toán tối thiểu) mà không bị tính phí chậm thanh toán.

- ▶ Lãi suất thẻ tín dụng (%/năm): Lãi suất áp dụng cho thẻ tín dụng của khách hàng tính theo %/năm và được thông báo tới khách hàng theo từng thời kỳ.
- ▶ Chi tiết các giao dịch trong khoảng thời gian nêu trong Sao kê tài khoản thẻ tín dụng

2. Tỷ lệ thanh toán tối thiểu:

Tỷ lệ thanh toán tối thiểu là 5% dư nợ cuối kỳ sao kê. Riêng thẻ tín dụng quốc tế BIDV Visa Smile, tỷ lệ thanh toán tối thiểu là 3% dư nợ cuối kỳ sao kê

3. Các kênh thanh toán dư nợ thẻ tín dụng:

- ▶ **Thanh toán tại quầy:** Thanh toán tại quầy giao dịch tại các Chi nhánh BIDV thông qua phương thức thức nộp tiền mặt, ủy nhiệm chi.
- ▶ **Thanh toán trên ứng dụng BIDV Smartbanking:** Quý khách sử dụng chức năng Thanh toán thẻ tín dụng trên ứng dụng di động BIDV Smart Banking, lựa chọn thông tin thẻ cần thanh toán và số tiền cần thanh toán. Số tiền thanh toán sẽ được cập nhật ngay lập tức trên hệ thống. Với các giao dịch thanh toán thực hiện trước 16 giờ hàng ngày sẽ được ghi nhận trên hệ thống thẻ trong ngày làm việc, các giao dịch thanh toán thực hiện sau 16 giờ hàng ngày sẽ được ghi nhận trên hệ thống thẻ vào ngày hôm sau
- ▶ **Thanh toán tự động:** Thanh toán nợ thông qua phương thức thu nợ tự động khi khách hàng đăng ký tài khoản thanh toán tự động với ngân hàng. Tài khoản thanh toán tự động là tài khoản có tính năng giống với tài khoản tiền gửi thanh toán không kì hạn, loại tiền tệ là VND. Hàng tháng, BIDV sẽ thực hiện thu nợ tự động theo tỉ lệ thanh toán tự động từ tài khoản khách hàng đăng ký



- ▶ **Tính năng tận thu tài khoản vào ngày đến hạn thanh toán:** Vào ngày đến hạn thanh toán, trường hợp một trong các tài khoản của khách hàng không đủ số tiền khách hàng đăng ký trích nợ tự động, BIDV sẽ thực hiện trừ tiền từ các tài khoản khác của khách hàng (nếu có)
- ▶ **Thanh toán chuyển khoản:** Thanh toán dư nợ thông qua hình thức chuyển khoản từ tài khoản của Ngân hàng bất kỳ.

- ▶ **Trường hợp khách hàng chuyển khoản từ tài khoản của các Ngân hàng tại Việt Nam qua các kênh IBMB/Mobile banking (trừ hệ thống IBMB và Mobile banking của BIDV)/Trực tiếp tại quầy:**

Khách hàng lập chứng từ ghi rõ:

- Tên tài khoản thụ hưởng: Tên chủ thẻ chính.
- Số tiền chuyển: Số tiền theo thông báo trên Sao kê thẻ Tín dụng của khách hàng.
- Số tài khoản: Số thẻ của khách hàng (16 chữ số trên thẻ tín dụng BIDV của khách hàng).
- Tại Ngân hàng: Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam (BIDV) (ghi rõ Chi nhánh phát hành thẻ (nếu có thẻ)).
- Nội dung chuyển tiền: Thanh toán thẻ Tín dụng

- ▶ **Trường hợp khách hàng chuyển khoản từ tài khoản của các Ngân hàng tại nước ngoài qua hệ thống SWIFT:**

Khách hàng lập chứng từ ghi rõ:

- Beneficiary's name: Tên chủ thẻ chính/Cardholder Name.
- Amount: Số tiền theo thông báo trên Sao kê thẻ Tín dụng của khách hàng/Amount on Credit Card Statement.
- Account's No.: Số thẻ của khách hàng/Card Number (16 chữ số trên thẻ tín dụng BIDV của khách hàng/16 digit number on BIDV's credit card).
- Bank's name: Bank for Investment & Development of Vietnam (BIDV) (ghi rõ Chi nhánh phát hành thẻ (nếu có thẻ)).
- Nội dung chuyển tiền: Thanh toán thẻ Tín dụng/Payment for credit card

4. Thanh toán dư nợ cho người khác

Khách hàng có thể thực hiện thanh toán dư nợ cho người khác trên ứng dụng Smartbanking thông qua số tài khoản thẻ:

- ▶ Tại màn hình dịch vụ thẻ, khách hàng lựa chọn tính năng Thanh toán thẻ tín dụng cho người khác.
- ▶ Nhập thông tin số tài khoản thẻ và thực hiện theo hướng dẫn trên màn hình.

Lưu ý: Số tài khoản thẻ đã được thông tin tới khách hàng trên sao kê thẻ tín dụng hàng tháng.

5. Các loại phí

Các loại phí của thẻ tín dụng BIDV được thông báo chi tiết trong Biểu phí thẻ tín dụng quốc tế. Mức phí của từng loại thẻ tín dụng có thể khác nhau và được BIDV quy định theo từng thời kỳ. Các loại phí này thường được áp dụng theo các loại sau:

- ▶ Phí quản lý thẻ (phí thường niên,...)
- ▶ Phí giao dịch (phí rút tiền mặt tại ATM/POS,...)
- ▶ Phí liên quan đến tín dụng (phí chậm thanh toán,...)

Biểu phí mới nhất được cập nhật tại website: www.bidv.com.vn hoặc tại các Chi nhánh BIDV trên toàn quốc và/hoặc liên hệ Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV theo số 1900 9247.



6. Nguyên tắc tính lãi và thời hạn miễn lãi

1. Nguyên tắc tính lãi:

- ▶ Đối với các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ: lãi được tính nếu Số dư cuối kỳ không được thanh toán toàn bộ vào Ngày đến hạn thanh toán hàng tháng.
- ▶ Đối với các giao dịch rút tiền mặt hoặc giao dịch tương đương rút tiền mặt (chuyển tiền, mua séc du lịch, mua thẻ trả trước,...): lãi được tính từ ngày thực hiện giao dịch cho tới khi toàn bộ giá trị giao dịch được thanh toán đầy đủ. Không áp dụng thời hạn miễn lãi với các giao dịch này.

2. Thời hạn miễn lãi

Với thẻ tín dụng BIDV, khách hàng được hưởng miễn lãi tối đa 45 ngày đối với giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ.

Ví dụ: Khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế BIDV Visa Precious, ngày sao kê hàng tháng là ngày 25. Nếu khách hàng thực hiện giao dịch mua hàng vào ngày 26/10 thì ngày đến hạn thanh toán của khách hàng là 10/12 và khách hàng được miễn lãi trong 45 ngày. Tuy nhiên, nếu khách hàng thực hiện giao dịch mua hàng vào ngày 9/11 thì Ngày đến hạn thanh toán của khách hàng vẫn là 10/12 và khách hàng được miễn lãi ít hơn 45 ngày

VI. CÁC DỊCH VỤ GIÁ TRỊ GIA TĂNG

1. Dịch vụ Hỗ trợ khách hàng của BIDV:

Trung tâm Chăm sóc khách hàng 24/7 của BIDV

- ▶ **E-mail:** bidv247@bidv.com.vn
- ▶ **Điện thoại:**
1900.9247 (chủ thẻ ở trong nước) hoặc +84 24 22200588 (chủ thẻ ở nước ngoài).
- ▶ **Hotline Cấp phép giao dịch:**
84 24 22200520/
 - **Email:**
fraudcontrol@bidv.com.vn
 - **Từ nước ngoài:**
qua các ứng dụng nhắn tin internet viber/whatsapp/zalo qua số 84 98135 8335
- ▶ **Các dịch vụ hỗ trợ qua TTCSKH:**
Thông tin chương trình khuyến mại, 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; Giảm hạn mức tín dụng thẻ chính/Giảm hạn mức chi tiêu thẻ phụ; Đăng ký/Thay đổi đăng ký trích nợ tự động...





2. Chương trình tích lũy điểm thưởng

Khi Quý khách thực hiện chi tiêu mua sắm hàng hóa dịch vụ bằng các loại thẻ tín dụng của BIDV, Quý khách sẽ tích lũy được số điểm thưởng tương ứng theo doanh số giao dịch của mình. Tùy theo chính sách từng thời kỳ của BIDV, điểm thưởng sẽ được quy đổi thành tiền thưởng hoặc quà tặng hoặc dặm thưởng của Vietnam Airlines (tiền thưởng được hoàn trả vào tài khoản thẻ tín dụng/tài khoản thanh toán, dặm thưởng được hoàn trả vào tài khoản Bông sen vàng GLP của khách hàng).

3. Dịch vụ Tin nhắn (BSMS)

Dịch vụ tin nhắn BSMS mặc định cung cấp khi khách hàng đăng ký phát hành thẻ tín dụng (khách hàng có quyền từ chối sử dụng dịch vụ) và được hưởng các chương trình miễn phí thường niên/miễn phí dịch vụ tùy theo từng thời kỳ và loại thẻ.

4. Dịch vụ BIDV Smartbanking:

Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ BIDV Smartbanking cần thực hiện đăng ký tại các điểm giao dịch của BIDV trên toàn quốc.

Khách hàng chủ động thực hiện các dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế được hỗ trợ tích hợp trên Smart Banking như sau:

- ▶ Dễ dàng 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 e-commerce; kích hoạt lại mã số PIN
- ▶ Tra cứu sao kê và thanh toán dư nợ thẻ

5. Dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến 3D Secure

BIDV cung cấp dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến giúp quý khách an tâm sử dụng thẻ với độ bảo mật cao.

6. Dịch vụ trả góp 0%

Quý khách có thể dễ dàng sở hữu ngay sản phẩm, dịch vụ yêu thích một cách tiết kiệm nhất với dịch vụ trả góp lãi suất 0%.



7. Dịch vụ phòng chờ VIP cho chủ thẻ tín dụng Mastercard Platinum

Quý khách có cơ hội trải nghiệm dịch vụ phòng chờ đẳng cấp trên phạm vi toàn cầu khi sở hữu thẻ tín dụng hạng bạch kim của BIDV, chỉ với 3 bước đơn giản (tải ứng dụng trên Smartphone, đăng ký thông tin cá nhân và sử dụng dịch vụ phòng chờ).

Khách hàng thanh toán trực tiếp cho Dragon- Pass trên ứng dụng bằng thẻ tín dụng BIDV sẽ được hưởng ưu đãi hơn so với thanh toán trực tiếp tại quầy.

8. Dịch vụ bảo hiểm chủ thẻ tín dụng:

BIDV lựa chọn và kết hợp với các Công ty bảo hiểm hàng đầu tại Việt Nam để cung cấp miễn phí dịch vụ Bảo hiểm cho chủ thẻ BIDV theo chính sách từng thời kỳ.

9. Ưu đãi chơi Golf:

Chính sách ưu đãi chơi Golf sẽ được thông báo tới chủ thẻ tín dụng BIDV theo từng thời kỳ





10. Dịch vụ Hỗ trợ khách hàng toàn cầu của MasterCard (MasterCard Global Service)

Là dịch vụ mặc định do MasterCard cung cấp cho chủ thẻ BIDV MasterCard Platinum khi chủ thẻ đi du lịch, công tác ở nước ngoài gặp trường hợp khẩn cấp, cụ thể:

► Dịch vụ cung cấp:

- Dịch vụ Hỗ trợ thông tin chủ thẻ: Khách hàng có thể yêu cầu hỗ trợ các thông tin danh sách địa điểm ATM chấp nhận thẻ MasterCard, hỗ trợ cung cấp thông tin về tài khoản thẻ,...
- Dịch vụ Thông báo thẻ mất cắp/ thất lạc.

► Cách thức thực hiện:

- Chủ thẻ gọi đến số điện thoại BIDV theo số: +84 24 22200588.
- Chủ thẻ ở nước ngoài có thể gọi điện đến số điện thoại miễn phí cước gọi tại nước đó do MasterCard cung cấp. Trong trường hợp nước đó không có số điện thoại miễn phí cước gọi của MasterCard, chủ thẻ có thể gọi đến số điện thoại của Trung tâm hỗ trợ MasterCard 1-636-722-7211.

Lưu ý: Các dịch vụ GTGT áp dụng cho từng loại thẻ sẽ theo thông báo của Ngân hàng từng thời kỳ.

VII. MỘT SỐ GỢI Ý KHI SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG

1. Lưu ý chung:

- ▶ Kiểm tra thông tin trên thẻ khi nhận thẻ để đảm bảo thẻ đã nhận theo đúng đăng ký của mình.
- ▶ Sử dụng bút bi/bút mực ký vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ giống chữ ký đăng ký với BIDV ngay khi nhận thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện Giao dịch.
- ▶ Không ghi lại mã số PIN và lưu trữ chung/gần với thẻ.
- ▶ 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.





- ▶ Bảo quản thẻ cẩn thận, tuyệt đối không đưa thẻ, trao thẻ cho người khác (kể cả nhân viên ngân hàng) sử dụng để tránh nguy cơ lộ các thông tin bảo mật thẻ/thẻ bị đánh cắp, dẫn đến bị lợi dụng thực hiện các giao dịch gian lận.
- ▶ Đăng ký sử dụng dịch vụ tin nhắn BSMS để kiểm soát các giao dịch, phát hiện sớm việc thẻ bị lợi dụng, thực hiện giao dịch gian lận.
- ▶ Gọi ngay tới Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV theo số 19009247 (chủ thẻ ở trong nước) và +84 24 22200588 (chủ thẻ ở nước ngoài) hoặc sử dụng tính năng Khóa/Mở khóa thẻ trên ứng dụng BIDV Smartbanking để thực hiện khóa thẻ khi phát hiện thẻ bị mất cắp, thất lạc, bị thu giữ (bởi ATM hoặc tổ chức/cá nhân khác) hoặc nghi ngờ bị lợi dụng.
- ▶ Luôn thanh toán ít nhất Số tiền thanh toán tối thiểu chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán. Khách hàng có thể kiểm tra khoản thanh toán của mình đã được gửi tới BIDV hay chưa bằng cách gọi điện tới Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV theo số 19009247.
- ▶ Nếu không nhận được Sao kê tài khoản thẻ tín dụng, hãy gọi tới Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV theo số 19009247 (chủ thẻ ở trong nước) và +84 24 22200588 (chủ thẻ ở nước ngoài) để yêu cầu nhận Sao kê.
- ▶ Đảm bảo rằng hạn mức tín dụng của thẻ là phù hợp với bạn và nằm trong tầm kiểm soát của bạn.
- ▶ Hãy gọi tới Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV theo số 19009247 (chủ thẻ ở trong nước) và +84 24 22200588 (chủ thẻ ở nước ngoài) nếu có bất cứ yêu cầu hay thắc mắc gì.



2. Lưu ý khi thực hiện giao dịch tại máy ATM:

Khi giao dịch tại các máy ATM, 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. Một số điểm lưu ý như sau:

- ▶ Lưu ý về đèn tại khe cắm thẻ: nếu đèn không sáng, rất có khả năng máy ATM đã bị gắn thiết bị đọc trộm dữ liệu.
- ▶ Tại khu vực đầu đọc thẻ có gắn thiết bị lạ, kém chắc chắn, màu sắc (màu xanh kém sắc nét) so với thiết bị thông thường của ATM.
- ▶ Camera được tội phạm gắn để ghi lại thao tác nhập mã số PIN của khách hàng thường được đặt ở vị trí phía dưới màn hình ATM, dưới tấm che bàn phím hoặc ốp đê lên bàn phím.
- ▶ Máy ATM không được trang bị tấm che hoặc tấm che bị tháo dỡ có thể không an toàn khi giao dịch.
- ▶ Trường hợp phát hiện dấu hiệu bất thường tại máy ATM, thông báo ngay cho BIDV hoặc cơ quan công an gần nhất.
- ▶ Quý khách lưu ý dùng tay che bàn phím khi nhập mã số PIN.
- ▶ Trường hợp máy báo nhập sai số PIN, kiểm tra kỹ số PIN một lần nữa, sau đó thực hiện lại giao dịch, nếu nhập sai số PIN 04 lần liên tiếp máy sẽ tự động giữ lại thẻ.
- ▶ Phải nhận hóa đơn máy in ra kể cả khi khách hàng không rút được tiền.
- ▶ Trường hợp có phát sinh sự cố với thẻ khi đang thao tác tại máy ATM (máy “nuốt” thẻ, báo nợ khi giao dịch chưa kết thúc hoặc giao dịch lỗi...), liên hệ ngay tới Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV theo số 19009247 (chủ thẻ ở trong nước) và +84 24 22200588 (chủ thẻ ở nước ngoài) để được hỗ trợ khẩn cấp. Trong trường hợp cần thiết, Quý khách có thể liên hệ ngay theo số điện thoại khẩn dán trên máy ATM của ngân hàng chủ quản để được hỗ trợ.

3. Lưu ý khi thực hiện giao dịch tại POS:

- ▶ Đăng ký với hạn mức tín dụng/chi tiêu phù hợp, sát với nhu cầu giao dịch, để hạn chế thấp nhất tổn thất từ giao dịch gian lận (nếu có)
- ▶ Kiểm tra kỹ nội dung, tổng số tiền trên hóa đơn giao dịch (Receipt/Voucher) trước khi ký chấp nhận thanh toán.
- ▶ Giữ lại các hóa đơn thanh toán thẻ và các chứng từ có liên quan. Khi cần rút bỏ, hủy hóa đơn (xé nhỏ).
- ▶ Nên đối chiếu các hóa đơn đã lưu giữ với bảng sao kê giao dịch một cách thường xuyên.

- ▶ Quý khách đảm bảo tất cả các giao dịch bằng thẻ của mình phải được tiến hành trong tầm nhìn, không để thu ngân cầm thẻ đưa qua các thiết bị khác ngoài máy POS, dùng tay che bàn phím khi nhập mã số PIN (nếu có), đảm bảo nhận lại đúng thẻ của mình ngay sau khi thực hiện xong giao dịch.
- ▶ Ưu tiên thanh toán thẻ sử dụng CHIP.
- ▶ Liên hệ ngay tới Trung tâm Chăm sóc khách hàng của BIDV theo số 19009247 (chủ thẻ ở trong nước) và +84 24 22200588 (chủ thẻ ở nước ngoài) trong trường hợp thẻ của khách hàng bị từ chối





4. Lưu ý khi thực hiện giao dịch qua mạng :

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.

**TRUNG TÂM THỂ
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

Hãy kết nối với chúng tôi:

