

BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP DỊCH VỤ BIDV ACCOUNT PAY

STT	Câu hỏi	Trả lời
I	THÔNG TIN CHUNG	
1	Dịch vụ BIDV Account Pay của là gì?	BIDV Account Pay là dịch vụ thanh toán sử dụng nguồn tiền từ tài khoản thanh toán cá nhân tại BIDV của khách hàng trên thiết bị di động thông qua Apple Pay/Google Pay.
2	Dịch vụ BIDV Account Pay khác gì với việc sử dụng thẻ BIDV trên Apple Pay/Google Pay?	Trải nghiệm thanh toán của khách hàng thao tác trên Apple Pay/Google Pay tương tự thanh toán bằng thẻ. Điểm khác biệt của BIDV Account Pay là nguồn tiền thanh toán được gắn với tài khoản thanh toán của khách hàng
II	ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ	
1	Khách hàng đăng ký và liên kết BIDV Account Pay như thế nào?	Khách hàng thực hiện đăng ký và quản lý dịch vụ trên BIDV SmartBanking
2	Khách hàng cần điều kiện gì để sử dụng BIDV Account Pay	Khách hàng cần có tài khoản thanh toán cá nhân và đáp ứng các điều kiện sử dụng BIDV Account Pay theo quy định của BIDV
3	Sử dụng BIDV Account Pay có mất phí không?	Đăng ký dịch vụ BIDV Account Pay hoàn toàn miễn phí. Các loại phí khác liên quan đến Account Pay được áp dụng theo biểu phí của BIDV trong từng thời kỳ.
III	THANH TOÁN	
1	Tôi có thể dùng BIDV Pay by Account ở đâu?	Quý khách hàng có thể thực hiện thanh toán trực tiếp tại điểm chấp nhận thanh toán thẻ Visa có biểu tượng Apple Pay/Google Pay trên toàn cầu thông qua thiết bị điện thoại/đồng hồ thông minh đã đăng ký dịch vụ thành công.
2	Khách hàng có cần mở ứng dụng BIDV SmartBanking khi thanh toán không?	Không. SmartBanking chỉ là kênh để khách hàng thực hiện liên kết tài khoản lên ví. Khi thanh toán, khách hàng chỉ cần mở ứng dụng Apple Pay, Google Pay để thực hiện, không cần đăng nhập SmartBanking.
3	Làm thế nào để nhận biết và chọn đúng BIDV Account Pay khi trong Apple Wallet/Google Wallet có nhiều thẻ?	Khi thanh toán, khách hàng mở Apple Wallet/Google Wallet và chọn phương thức thanh toán có biểu tượng thẻ Account Pay của BIDV. Trường hợp Account Pay chưa được đặt làm phương thức thanh toán mặc định, khách hàng cần chọn BIDV Account Pay trước khi đưa thiết bị đến gần máy POS để thực hiện thanh toán.

STT	Câu hỏi	Trả lời
4	Khách hàng có thể thanh toán khi không có internet không?	Có. Khách hàng chỉ cần mở ứng dụng Apple Pay, Google Pay để thực hiện, không cần đăng nhập SmartBanking, không cần bật internet.
5	Tôi có cần thẻ vật lý để thanh toán không?	Không. Sau khi liên kết thành công, khách hàng sử dụng thiết bị đã liên kết tài khoản lên Apple Pay/Google Pay để thanh toán.
6	Nguồn tiền sử dụng để thanh toán BIDV Account Pay là gì?	Nguồn tiền là tài khoản thanh toán cá nhân của khách hàng tại BIDV được liên kết với dịch vụ.
7	Tiền hoàn từ giao dịch Account Pay sẽ được hoàn về đâu?	Đối với giao dịch được hoàn tiền thành công, khoản tiền hoàn sẽ được ghi có về nguồn tài khoản đã sử dụng để thực hiện giao dịch, theo quy trình xử lý của đơn vị chấp nhận thanh toán và BIDV.
IV	QUẢN LÝ VÀ BẢO MẬT	
1	Số lượng tài khoản đăng ký và Hạn mức giao dịch của Dịch vụ BIDV Account Pay.	Khách hàng có thể đăng kí dịch vụ với duy nhất một tài khoản tại 1 thời điểm. Hạn mức giao dịch hiện tại áp dụng: 20 triệu đồng/ngày/loại giao dịch (Sale/Ecom/Cash). Hạn mức này có thể thay đổi theo chính sách và quy định của BIDV từng thời kỳ, cập nhật tại website BIDV.
2	Khách hàng có thể sử dụng cùng một tài khoản liên kết với cả Apple Pay và Google Pay không?	Có, với điều kiện khách hàng có thiết bị iOS, Android chính chủ và có thể đăng nhập SmartBanking trên các thiết bị đó để liên kết.
3	Khách hàng muốn biết tài khoản đang được liên kết với những đâu thì làm thế nào?	Khách hàng thực hiện tra cứu thông tin liên kết trên BIDV SmartBanking (trong chi tiết tài khoản). Trường hợp không tra cứu được, khách hàng liên hệ Chi nhánh để tra cứu
4	Tôi có thể xem lịch sử giao dịch Account Pay ở đâu?	Khách hàng chọn Lịch sử giao dịch tại Màn hình Danh sách tài khoản hoặc Màn hình Chi tiết tài khoản trên BIDV SmartBanking
5	Khách hàng muốn gỡ BIDV Account Pay khỏi Apple Pay/Google Pay thì làm thế nào	Có 2 cách gỡ liên kết: - Cách 1: KH gỡ liên kết trực tiếp trên ví Apple Pay/Google Pay - Cách 2: KH hủy liên kết trên BIDV SmartBanking. <i>Lưu ý: Gỡ liên kết khỏi ví không đồng nghĩa với đóng tài khoản thanh toán</i>

STT	Câu hỏi	Trả lời
6	Khách hàng đổi điện thoại thì BIDV Account Pay có bị ảnh hưởng không	Khách hàng thực hiện gỡ liên kết trên thiết bị cũ và thiết lập lại trên thiết bị mới.
7	Khách hàng mất điện thoại có liên kết BIDV Account Pay thì cần làm gì?	Khách hàng dùng chức năng báo mất thiết bị theo nền tảng HĐH thiết bị hỗ trợ và liên hệ ngay Tổng đài CSKH BIDV để được hỗ trợ hủy liên kết, khóa Account Pay.
8	Khách hàng được người lạ yêu cầu đăng nhập SmartBanking để “kích hoạt BIDV Account Pay” thì xử lý thế nào?	Khách hàng tuyệt đối không thực hiện theo yêu cầu, không cung cấp thông tin bảo mật và chỉ thực hiện đăng ký/liên kết trên các kênh chính thức của BIDV.