

BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP THIẾT LẬP VÀ THANH TOÁN THẺ BIDV VỚI APPLE PAY

STT	Câu hỏi	Trả lời
1	Sản phẩm thẻ nào của BIDV có thể sử dụng Apple Pay (thêm vào ứng dụng Apple Wallet/Ví Apple)?	- Tất cả các sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế, tín dụng quốc tế của BIDV đều sử dụng được Apple Pay. - Thẻ nội địa NAPAS, thẻ trả trước hiện chưa được hỗ trợ để thêm vào Apple Pay
2	Cần đáp ứng những điều kiện nào để thêm thẻ BIDV vào Ví Apple?	Quý khách cần đảm bảo thỏa mãn đủ các điều kiện sau đây để có thể thêm thẻ vào Ví Apple: • Là Chủ thẻ ghi nợ quốc tế, tín dụng quốc tế hợp lệ nêu trên, • Đã có số điện thoại /email đăng ký nhận OTP tại BIDV, • Thẻ sử dụng để thêm vào Ví Apple phải trong tình trạng còn hiệu lực và hoạt động bình thường, • Có thiết bị di động tương thích với Apple Pay. Để biết thêm thông tin danh sách thiết bị tương thích, vui lòng truy cập https://support.apple.com/en-us/102896
3	Tôi có phải trả phí để sử dụng Apple Pay với thẻ BIDV không?	BIDV không thu phí của Quý khách khi Quý khách sử dụng thẻ BIDV để thêm vào hoặc thanh toán qua Apple Pay.
4	Có những cách nào để thêm thẻ BIDV vào Ví Apple?	• Cách 1: Từ ứng dụng Ví Apple: Chủ thẻ chủ động nhập thông tin thẻ trên ứng dụng Ví (số thẻ, tên trên thẻ, ngày hết hạn thẻ, CVV) và thực hiện theo hướng dẫn trên ứng dụng để hoàn tất việc thêm thẻ. • Cách 2: Từ ứng dụng BIDV Smart Banking: Chủ thẻ sử dụng ứng dụng BIDV Smart Banking để thêm thẻ vào Ví mà không phải nhập lại thông tin. Cụ thể, từ màn hình Chi tiết thẻ, ấn nút Add to Apple Wallet/Thêm thẻ vào Ví Apple Pay - làm theo hướng dẫn để hoàn tất Giao dịch.
5	Những loại thiết bị nào có thể sử dụng Apple Pay?	Cần có iPhone 6 trở lên sử dụng iOS 12.5.2 trở lên. Khả dụng trên Apple Watch Series 4 trở lên sử dụng watchOS 9 trở lên. Apple Watch phải được ghép đôi với iPhone 8 trở lên. Một số tính năng có thể thay đổi. Để biết thêm thông tin, truy cập https://www.apple.com/vn/ios/feature-availability/#apple-wallet-apple-pay . iPad: Các dòng iPad Pro, iPad Air và iPad mini có Touch ID hoặc Face ID với hệ điều hành iPadOS 12.5.2 trở lên Mac: Mac có Touch ID, máy tính Mac có Apple Silicon được ghép nối với Magic Keyboard có Touch ID với hệ điều hành macOS 10.14.6 trở lên
6	Hiện tại, tôi đã đăng ký thẻ BIDV với Samsung Wallet, vậy tôi có thể đăng ký Apple Pay không?	Được. Samsung Wallet và Apple Pay là 2 loại ví điện tử khác nhau.
7	Làm thế nào để xác nhận việc thêm thẻ vào Ví Apple đã thành công hay chưa?	Khi thêm thẻ thành công, Quý khách có thể nhận biết thông qua: • Hình ảnh thẻ vừa thêm được hiển thị trên màn hình danh sách thẻ của Ví Apple, • Nhận được tin nhắn (OTT) hoặc email của BIDV xác nhận về việc thêm thẻ thành công.
8	Khi tôi thêm thẻ vào Apple Pay, việc này có bao gồm cả thẻ chính và thẻ phụ trong tài khoản không?	Không, thẻ phụ cần được thêm riêng
9	Nếu tôi chưa có thẻ nào trong danh sách sản phẩm thẻ hợp lệ để thiết lập Apple Pay thì làm thế nào?	Trong trường hợp Quý khách đã/đang sử dụng ứng dụng BIDV Smart Banking nhưng chưa có thẻ BIDV hợp lệ để thiết lập Apple Pay, khi ấn vào biểu tượng Apple Pay tại màn hình chính của ứng dụng, Quý khách sẽ được mời phát hành thẻ quốc tế của BIDV.

STT	Câu hỏi	Trả lời
10	Các nguyên nhân có thể dẫn đến quá trình thêm thẻ BIDV vào Ví Apple không thành công?	• Do lỗi nhập sai thông tin thẻ • Do thông tin thẻ không hợp lệ (thẻ hết hạn, loại thẻ không hợp lệ, trạng thái thẻ không hợp lệ - đang bị khóa...) • Do thiết bị (hoặc phiên bản hệ điều hành của thiết bị) của Quý khách đang sử dụng không hỗ trợ Apple Pay.
11	Phải làm gì nếu nhận được thông báo thêm thẻ vào Ví Apple không thành công từ BIDV?	• Nếu do thông tin thẻ: Quý khách vui lòng kiểm tra và nhập lại thông tin thẻ đúng • Nếu do trạng thái thẻ/thẻ hết hạn hoặc thiết bị rủi ro cao: Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 1900 9247 hoặc tới Chi nhánh/PGD của BIDV gần nhất để được tư vấn, hỗ trợ.
12	Thông báo Email/OTT “Chỉ 1 thao tác đơn giản để hoàn tất liên kết thẻ {số thẻ} vào Apple Pay trên thiết bị {tên thiết bị} của bạn” nghĩa là gì?	Trong trường hợp Quý khách thêm thẻ vào Ví Apple chưa thành công, BIDV sẽ gửi tin nhắn nhắc Quý khách thực hiện lại việc thêm thẻ vào Ví Apple để Quý khách có thể sớm trải nghiệm phương thức thanh toán bảo mật, nhanh chóng, hiện đại cùng thẻ BIDV và Apple Pay.
13	Số lượng thiết bị tối đa mà 1 thẻ BIDV có thể thêm vào Ví Apple là bao nhiêu?	01 thẻ của BIDV có thể liên kết Apple Pay tối đa trên 09 thiết bị di động sử dụng hệ điều hành iOS khác nhau.
14	Tôi có thể thêm tối đa bao nhiêu thẻ BIDV vào Ví Apple?	Quý khách có thể thêm tối đa 16 thẻ tùy thuộc đời thiết bị và tùy theo chính sách của Apple từng thời kỳ. Để biết thêm thông tin chi tiết vui lòng tham khảo https://support.apple.com/HT204506
15	Tôi muốn xóa thẻ khỏi Ví Apple thì tôi phải làm như thế nào?	Quý khách chỉ có thể xóa (gỡ bỏ) thẻ đã thêm vào Ví Apple trực tiếp trên Ví Apple bằng cách ấn vào thẻ muốn muốn xóa - chọn biểu tượng  phía trên bên phải màn hình ứng dụng - chọn "Xóa thẻ"/ "Remove card". Quý khách lưu ý: Thẻ được liên kết trên thiết bị nào (iPhone/Mac/Apple Watch) thì sẽ cần được gỡ trên ứng dụng cài đặt trên thiết bị đó. Thông tin chi tiết vui lòng xem thêm tại https://support.apple.com/HT205583
16	Thẻ đã xóa trước đó khỏi Ví Apple thì có thể thêm lại vào Ví hay không?	Theo chính sách của Apple, Quý khách hoàn toàn có thể thêm cùng 01 thẻ nhiều lần vào Ví Apple nếu đã xóa khỏi Ví trước đó.
17	Việc xóa thẻ khỏi thiết bị iPhone có ảnh hưởng đến thẻ trên Apple Watch không? (nếu Apple Watch đồng bộ với iPhone)	Không. Thẻ trên iPhone và thẻ trên Apple Watch là 2 thẻ khác nhau (có thông tin mã hóa/số token khác nhau)
18	Nếu hủy đồng bộ giữa Apple Watch và iPhone thì thẻ trên Apple Watch có bị xóa không?	Thẻ sẽ bị xóa khỏi Apple Watch nếu không còn đồng bộ với iPhone.
19	Tôi có thể sử dụng Apple Pay ở đâu?	Quý khách có thể thanh toán thẻ BIDV thông qua Ví Apple tại các đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Contactless trên thiết bị chấp nhận thẻ, hoặc thanh toán trực tuyến (tại các trang/ ứng dụng mua sắm có hiện phương thức Pay with Apple Pay).  

20	Tôi có thể sử dụng Apple Pay ở nước ngoài không?	Apple Pay sử dụng được ở các quốc gia và khu vực hỗ trợ thanh toán không tiếp xúc. Thông tin chi tiết vui lòng xem thêm tại https://support.apple.com/en-us/102775
21	Tôi có thể sử dụng Apple Pay để thanh toán như thế nào?	-iPhone: Ấn đúp vào nút sườn, xác thực Face ID/Touch ID/Passcode và đưa gần đầu đọc thẻ - Apple Watch: Ấn đúp nút sườn, đưa đồng hồ gần đầu đọc thẻ - Thanh toán ecom/in-app: Chọn phương thức thanh toán Apple Pay khi check out Hướng dẫn cách thanh toán Apple Pay tại các đơn vị có thiết bị chấp nhận thanh toán contactless: tham khảo https://support.apple.com/HT201239#stores Hướng dẫn cách thanh toán Apple Pay tại các đơn vị trực tuyến: tham khảo https://support.apple.com/HT201239#inapp
22	Tôi đã thêm thẻ vào Ví Apple Pay nhưng thanh toán không thành công?	Quý khách vui lòng mở ứng dụng Ví Apple, để kiểm tra tình trạng của Thẻ trên Ví Apple. Trường hợp, chưa xác thực chủ thẻ thành công, quý khách vui lòng thực hiện xác thực chủ thẻ để hoàn tất liên kết thẻ vào Ví Apple. Nếu thẻ đang ở trạng thái bị Khóa, vui lòng mở khóa
23	Thanh toán thẻ BIDV với Apple Pay có cần phải xác thực không?	Các giao dịch thanh thẻ qua Ví Apple được xác thực bằng các phương thức xác thực bắt buộc của Ví Apple đối với thiết bị của Khách hàng trong từng thời kỳ và lựa chọn phương thức xác thực của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Xác thực sinh trắc học (Face ID/Touch ID), mật khẩu (Passcode)
24	Tôi có thể sử dụng Apple Pay để chuyển khoản hoặc rút tiền mặt tại ATM không?	Không, Apple Pay chỉ có thể được sử dụng để thực hiện thanh toán không tiếp xúc tại cửa hàng, trong ứng dụng và trên các trang trực tuyến bằng Thẻ BIDV đã đăng ký của bạn. Apple Pay không hỗ trợ chuyển tiền hoặc rút tiền mặt tại máy ATM. Quý khách vui lòng sử dụng thẻ vật lý để hoàn tất giao dịch rút tiền mặt tại ATM.
25	Hạn mức chi tiêu thẻ BIDV qua Apple Pay như thế nào?	Tương tự như chi tiêu thẻ thông thường.
26	KH giao dịch thẻ qua Apple Pay tại POS. POS hiển thị "Giao dịch bị từ chối" nhưng ứng dụng Apple Wallet vẫn hiện dấu tick thành công (thông báo Done/Hoàn thành). Như vậy là GD có thành công hay không?	Dấu tick chỉ thể hiện việc ứng dụng trên thiết bị vận hành thành công, nhưng thông báo trên POS mới hiển thị đúng kết quả của giao dịch thẻ với NH.
27	KH có nhận được thông báo từ BIDV đối với GD thanh toán bị từ chối không?	KH nhận được đầy đủ tin nhắn từ NH cho cả GD thanh toán thành công và GD bị từ chối/không thành công.
28	Tôi có được nhận được điểm thưởng hoặc hoàn tiền khi sử dụng Apple Pay không?	Mọi điểm thưởng hoặc hoàn tiền áp dụng cho thẻ vật lý của bạn vẫn sẽ áp dụng cho các giao dịch được thực hiện bằng Apple Pay

29	Thiết bị iOS của tôi đã bị mất hoặc bị đánh cắp. Làm cách nào để giữ an toàn cho thẻ của tôi trong Apple Pay?	Nếu thiết bị Apple của bạn bị mất hoặc bị đánh cắp, bạn có thể ngăn các khoản thanh toán trái phép được thực hiện bằng thẻ của mình trên Apple Pay bằng cách: - Khóa từ xa iPhone, iPad, MacBook hoặc Apple Watch của bạn bằng ứng dụng “Tìm” hoặc icloud.com để đánh dấu các thiết bị đó là đã mất. Khả năng thực hiện thanh toán trên các thiết bị này sẽ không khả thi khi thiết bị được đặt ở “Chế độ bị mất”. - Xóa vĩnh viễn tất cả dữ liệu trên iPhone hoặc iPad của bạn bằng ứng dụng “Tìm” hoặc icloud.com. Tất cả nội dung và cài đặt trên iPhone của bạn bao gồm thông tin thẻ sẽ bị xóa khỏi thiết bị - Khóa tạm thời thẻ vật lý qua ứng dụng BIDV Smart Banking hoặc gọi tới hotline BIDV 1900 9247.
30	Trường hợp tìm thấy thiết bị bị mất, có thể mở khóa thẻ trên Ví Apple không?	Theo chính sách của Apple, khi bật chế độ Lost mode, các thẻ trên Ví Apple sẽ bị xóa để phòng tránh rủi ro cho Khách hàng. Với các thẻ (token) đã chuyển sang tình trạng "bị xóa" này sẽ không thể mở khóa/tái sử dụng được.
31	Tôi vừa nhận được thẻ thay thế cho thẻ bị mất/đánh cắp. Tôi có cần cập nhật chi tiết thẻ của mình trong Apple Pay không?	Khi thẻ bị mất/bị đánh cắp của bạn được thay thế, bạn sẽ cần xóa/thêm lại thẻ của mình trong Apple Wallet. Đối với việc gia hạn hoặc thay thế thẻ do hư hỏng, bạn cũng phải đăng ký lại Apple Pay khi nhận được thẻ mới
32	Tôi có thể sử dụng Apple Pay để dự phòng nếu tôi mất thẻ vật lý không?	Bạn có thể sử dụng Apple Pay làm phương án dự phòng để thực hiện giao dịch miễn là thẻ vật lý của bạn còn hoạt động. Nếu bạn đã yêu cầu khóa thẻ tạm thời trên thẻ vật lý của mình, thẻ của bạn trong Apple Pay cũng sẽ bị tạm thời khóa và bạn sẽ không thể giao dịch.
33	Điều kiện đăng ký	- Khách hàng là chủ thẻ ghi nợ quốc tế/tín dụng quốc tế. Chủ thẻ BIDV sở hữu thiết bị Apple và cài đặt ứng dụng ngân hàng BIDV SmartBanking - Khách hàng sở hữu iPhone 6 trở lên sử dụng hệ điều hành iOS 12.5.2 trở lên. Khả dụng trên Apple Watch Series 4 trở lên sử dụng watchOS 9 trở lên. - Khách hàng đảm bảo đã đăng nhập iCloud trên tất cả các thiết bị, trên điện thoại iPhone, đã cài đặt Face ID, Touch ID hoặc mật khẩu mở máy - Nếu Khách hàng đăng xuất khỏi iCloud hoặc bỏ mật khẩu truy cập vào điện thoại, tất cả thẻ cũng sẽ bị xóa khỏi thiết bị.

