

Câu hỏi thường gặp dịch vụ ngân hàng trực tuyến BIDV Online

I. Tổng quan

1. Dịch vụ BIDV Online là gì?
2. Dịch vụ BIDV Online cung cấp cho tôi những tiện ích gì?
3. Tôi có thể hoàn toàn yên tâm khi sử dụng dịch vụ BIDV Online được không?
4. Dịch vụ BIDV Online có phục vụ 24/7 hay không?
5. Nếu tôi ra nước ngoài thì có thể sử dụng dịch vụ được không?
6. Tôi có phải trả phí khi sử dụng dịch vụ BIDV Online không?
7. Ai có thể sử dụng dịch vụ BIDV Online?

II. Đăng ký

1. Muốn đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Online thì tôi phải làm gì?
2. Tôi có thể đăng ký những gói dịch vụ của BIDV Online? Các gói dịch vụ khác nhau như thế nào?

III. Đăng nhập

1. Tôi cần những gì để có thể đăng nhập được vào hệ thống?
2. BIDV Online hoạt động tốt nhất ở trình duyệt nào?
3. Nếu tài khoản BIDV Online của tôi bị khóa tôi phải làm gì? Tài khoản ngân hàng của tôi có sử dụng được không?
4. Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi đăng nhập vào hệ thống mà không sử dụng trong một khoảng thời gian?
5. Chuyện gì xảy ra khi tôi bị ngắt kết nối mạng Internet trong khi đang giao dịch?
6. Tôi nên làm gì nếu tôi gặp khó khăn trong việc đăng nhập vào BIDV Online?

IV. Tên truy cập, Mật khẩu

1. Làm thế nào để có Tên truy cập và Mật khẩu đăng nhập BIDV Online?
2. Tôi có thể đổi Tên đăng nhập được không?
3. Tôi có thể đổi Mật khẩu đăng nhập được không?
4. Nếu quên Tên đăng nhập/Mật khẩu đăng nhập tôi phải làm gì?
5. Trong trường hợp tôi không nhớ chính xác mật khẩu đăng nhập, số lần nhập lại mật khẩu tối đa của tôi là bao nhiêu lần?
6. Nếu tôi bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ Tên đăng nhập/Mật khẩu thì tôi phải làm gì?

V. Yếu tố xác thực thứ 2 (Token/OTP)

1. Yếu tố xác thực thứ 2 là gì? Khi nào thì cần tới Yếu tố xác thực thứ 2?
2. Sử dụng phương thức xác thực bằng Hardware Token như thế nào?
3. Sử dụng phương thức xác thực SMS Token như thế nào?
4. Khi tôi bị mất Token/mất điện thoại di động để nhận OTP thì tôi phải làm thế nào?
5. Tôi có thể sử dụng chung một phương thức xác thực cho cả BIDV Online và BIDV Mobile hay không?

6. Tôi có thể thay đổi số điện thoại nhận OTP được không?
7. Tôi có thể thay đổi phương thức xác thực được không?
8. Mức phí khi sử dụng Hardware Token/SMS Token là như thế nào?

VI. Truy vấn thông tin tài khoản

1. Tôi có thể vấn tin những loại tài khoản nào trên BIDV Online?
2. Tại sao các tài khoản tôi vừa đóng tại quầy vẫn hiển thị trên BIDV Online?
3. Tại sao các tài khoản tôi vừa mở tại quầy không được hiển thị trên BIDV Online?
4. Tôi có thể kiểm tra số dư tài khoản, các giao dịch đã thực hiện của mình hay không?
5. Tại sao tôi không thể tra cứu các giao dịch đã thực hiện của mình?
6. Tôi có thể xem lịch sử giao dịch bằng BIDV Online không?
7. Tôi có thể vấn tin tài khoản trên BIDV Online vào thời gian nào?
8. Tôi phải làm gì khi có sự khác biệt giữa thông tin tài khoản của tôi trên BIDV Online và tài khoản thực tế?

VII. Gửi tiền có kỳ hạn Online

1. Gửi tiền có kỳ hạn Online trên BIDV Online có tiện ích gì? Lãi suất có giống như lãi suất tại quầy hay không?
2. Cách tính thời gian gửi của Tiền gửi có kỳ hạn Online?
3. Các phương thức đáo hạn của Tiền gửi có kỳ hạn Online?
4. Nếu tôi gửi tiết kiệm trên BIDV Online thì số tiền tối thiểu là bao nhiêu?
5. Làm thế nào để biết là tôi đã gửi Tiền gửi có kỳ hạn Online thành công?
6. Tôi có được rút một phần hoặc rút trước hạn số tiết kiệm gửi trên BIDV Online hay không?
7. Khi gửi tiết kiệm trên BIDV Online thì số tiền này có được vay cầm cố, thế chấp hay không? Và cách thức thực hiện như thế nào?
8. Nếu tôi rút trước hạn thì tiền lãi sẽ được tính như thế nào?

VIII. Tài khoản tiền vay

1. Dịch vụ Tiền vay trên BIDV Online có những tiện ích gì?
2. Dịch vụ Đăng ký vay Online qua BIDV Online là như thế nào?
3. Dịch vụ Gửi đề nghị trả nợ trước hạn khoản vay là như thế nào?
4. Dịch vụ Gửi đề nghị giải ngân khoản vay là như thế nào?
5. Dịch vụ Tính toán khoản vay là như thế nào?
6. Để có thể sử dụng đầy đủ các tính năng của dịch vụ tiền vay trên BIDV Online, tôi cần đăng ký gói dịch vụ nào?
7. Tôi có thể xem lại các giao dịch phát sinh (giải ngân, trả nợ) và in sao kê khoản tài khoản vay qua BIDV Online không?

IX. Thanh toán hóa đơn

1. Tôi có thể sử dụng các loại tài khoản nào cho dịch vụ Thanh toán hóa đơn?
2. Tôi có thể thanh toán hóa đơn đối với các nhà cung cấp dịch vụ nào?
3. Có hạn mức tối đa cho dịch vụ Thanh toán hóa đơn không?
4. Chuyện gì xảy ra nếu tôi thực hiện thanh toán nhầm hóa đơn/Mã khách hàng?

5. Có những hình thức thanh toán hóa đơn nào? Sự khác nhau giữa các hình thức này là gì?
6. Khi nạp tiền điện thoại Vn Topup, tôi có thể nạp tiền theo các mệnh giá nào? Tôi có được hưởng các chính sách khuyến mãi hay chiết khấu từ nhà cung cấp dịch vụ không?
7. Tôi có thể thanh toán hóa đơn hoặc nạp tiền điện tử cho người khác được không?
8. Khi thanh toán vé máy bay, thời hạn thanh toán của tôi được quy định như thế nào?
9. Tôi có thể thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện tử bằng tài khoản thấu chi được không?
10. Tôi có thể nhận được hóa đơn từ Ngân hàng không?

X. Chuyển tiền

1. Tôi có thể chuyển tiền tới Ngân hàng khác được không?
2. Tôi cần cung cấp những thông tin gì của người nhận tiền khi chuyển tiền?
3. Tôi có thể đặt lệnh chuyển tiền định kỳ theo thời gian hay không? Lệnh này có thể hủy khi cần không?
4. Tôi có thể đặt lệnh chuyển tiền vào ngày nào đó trong tương lai được không? Lệnh này có thể hủy khi cần không ?
5. Giờ ngừng nhận lệnh giao dịch chuyển tiền qua BIDV Online?
6. Tôi có thể chuyển tiền vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ không?
7. Tôi muốn hủy lệnh hoặc bổ sung thêm thông tin trên lệnh chuyển tiền qua BIDV Online thì phải làm thế nào?
8. Nếu tôi không thể tìm thấy tên ngân hàng hưởng trong Danh sách các Ngân hàng thụ hưởng của BIDV Online thì tôi phải làm gì?
9. Chuyển tiền trên BIDV Online sau bao lâu người thụ hưởng nhận được tiền?
10. Để thực hiện được các giao dịch chuyển tiền tôi phải đăng ký gói dịch vụ gì?
11. Hạn mức giao dịch của tôi có thể thay đổi được không?
12. Tôi phải trả những loại phí nào khi sử dụng dịch vụ chuyển tiền trên BIDV Online?

XI. Chuyển tiền 24/7

1. Đối với dịch vụ chuyển tiền nhanh liên ngân hàng, sau khi tôi chuyển Tài khoản người thụ hưởng có tiền ngay không, sau bao lâu người hưởng nhận được tiền?
2. Tôi cần cung cấp thông tin gì của người nhận khi chuyển tiền?
3. Tôi có thể chuyển tiền đến những ngân hàng nào?
4. Trường 'Địa chỉ Email người thụ hưởng' sử dụng để làm gì?
5. Tôi có thể chuyển tiền vào thứ Bảy, Chủ nhật hoặc ngày nghỉ khác được không?
6. Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 khác gì so với chuyển tiền trong nước thông thường?
7. Tôi phải trả những loại phí nào khi chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 trên BIDV Online?
8. Tôi có thể đặt lệnh chuyển tiền vào ngày hiệu lực trong tương lai được không? Lệnh này có thể hủy khi cần không?
9. Hạn mức giao dịch của giao dịch là bao nhiêu, tôi có thể thay đổi hạn mức giao dịch được không?

10. Tôi muốn hủy lệnh hoặc tra soát yêu cầu hoàn trả lệnh chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 qua BIDV thì phải làm thế nào?

1. Yêu cầu phát hành sao kê

1. Sau khi đặt lệnh phát hành sao kê trên BIDV Online thì sau bao lâu tôi có thể đến lấy? và khi đến lấy tôi có phải mang theo những giấy tờ gì không?
2. Nếu tôi chọn nơi nhận sao kê là tại Hội sở chính của chi nhánh nhưng tôi đến các phòng giao dịch của chi nhánh đó để nhận có được không?
3. Tôi có thể yêu cầu phát hành sao kê trong thời gian tối đa là bao lâu?
4. Tôi có thể gửi yêu cầu phát hành sao kê vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày?
5. Tôi gửi yêu cầu phát hành sao kê thì tài khoản của tôi có bị trừ tiền phí phát hành ngay không?

2. Yêu cầu phát hành sổ séc

1. Sau khi đặt lệnh phát hành séc trên BIDV Online thì sau bao lâu tôi có thể đến lấy? và khi đến lấy tôi có phải mang theo những giấy tờ gì không?
2. Nếu tôi chọn nơi nhận séc là tại hội sở chính của chi nhánh nhưng tôi đến các phòng giao dịch của chi nhánh đó để nhận có được không?
3. Tôi có thể yêu cầu phát hành tối thiểu và tối đa là bao nhiêu tờ séc / 1 lần yêu cầu?
4. Tôi có thể gửi yêu cầu phát hành sổ séc vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày?
5. Tôi gửi yêu cầu phát hành sổ séc thì tài khoản của tôi có bị trừ tiền phí phát hành luôn không?

3. Truy vấn thông tin tỷ giá, lãi suất, sổ séc

1. Tôi có thể vấn tin lãi suất những sản phẩm tiết kiệm nào?
2. Tỷ giá trong mục “Vấn tin tỷ giá ngoại tệ” có được áp dụng cho các giao dịch trên BIDV Online không?
3. Tính năng vấn tin sổ Séc hoạt động như thế nào?

4. Dịch vụ yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ

1. Sau khi gửi yêu cầu phát hành thẻ bao lâu thì tôi có thể nhận được thẻ?
2. Tôi có thể nhận thẻ tại Nhà được không?
3. Nếu vì lý do nào đó mà tôi chưa thể tới Chi nhánh lấy thẻ như dự kiến thì Chi nhánh sẽ giữ thẻ giúp tôi trong bao lâu?
4. Có sự khác biệt nào giữa yêu cầu phát hành thẻ từ BIDV Online và yêu cầu phát hành thẻ tại quầy không? Phí phát hành có khác gì không?
5. Tôi gửi yêu cầu phát hành tới một chi nhánh, tôi tới chi nhánh khác để nhận thẻ có được không?
6. Nếu tôi gửi yêu cầu phát hành tới BIDV nhưng sau đó tôi không muốn phát hành nữa thì tôi phải làm thế nào?
7. Tôi gửi yêu cầu phát hành thẻ nhưng tôi không nhận được email thông báo hẹn nhận thẻ, tôi phải làm thế nào?
8. Để yêu cầu phát hành thẻ của tôi được chấp thuận, tôi phải đảm bảo điều kiện gì?

5. Dịch vụ yêu cầu phát hành thẻ tín dụng

1. Tôi gửi yêu cầu phát hành thẻ tín dụng trên BIDV Online thì sau bao lâu có thể nhận được thẻ?
2. Tôi gửi yêu cầu phát hành thẻ tín dụng trên BIDV Online thì tôi có phải chứng minh thu nhập, gửi bảng lương cho BIDV không? Nếu có gửi ở đâu?
3. Nếu tôi đã gửi yêu cầu phát hành thẻ mà không có ai liên hệ lại với tôi thì tôi phải làm thế nào?

6. Các dịch vụ khác

1. Tôi có thể gửi thư giải đáp thắc mắc tới Ngân hàng được không?
2. Tôi có thể cài đặt hiển thị thông tin trên BIDV Online hay không?
3. Tôi có thể xem nhật ký truy cập cho mỗi lần truy cập được hay không?

Trả lời:

I. Tổng quan

1. Dịch vụ BIDV Online là gì?

BIDV Online là dịch vụ ngân hàng trực tuyến của BIDV, theo đó, khách hàng có thể truy vấn thông tin cũng như thực hiện các giao dịch với BIDV mà không cần phải trực tiếp tới Quầy giao dịch. Khách hàng chỉ cần truy cập vào website www.bidv.com.vn và đăng nhập vào dịch vụ BIDV Online để sử dụng các tiện ích của dịch vụ.

2. Dịch vụ BIDV Online cung cấp cho tôi những tiện ích gì?

BIDV Online mang lại cho Khách hàng rất nhiều tiện ích, cụ thể:

- Truy vấn thông tin các tài khoản các tài khoản của mình tại BIDV (như tài khoản tiền gửi thanh toán, tài khoản tiết kiệm, tài khoản tiền vay...)
- Chuyển tiền trong và ngoài hệ thống BIDV, chuyển tiền liên ngân hàng 24/7
- Thanh toán hóa đơn tiền điện, tiền nước, nạp tiền điện thoại, nạp ví điện tử...
- Gửi các yêu cầu dịch vụ tới BIDV (Yêu cầu phát hành sổ séc, yêu cầu phát hành sao kê, phát hành thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, yêu cầu trả nợ trước hạn khoản vay, yêu cầu giải ngân khoản vay...)
- Gửi/Rút tiền có kỳ hạn Online
- Đăng ký vay Online.

3. Tôi có thể hoàn toàn yên tâm khi sử dụng dịch vụ BIDV Online được không?

Với uy tín lâu năm của một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, Quý khách có thể hoàn toàn yên tâm khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến BIDV Online của BIDV. BIDV Online được xây dựng trên nền tảng công nghệ hiện đại với cơ chế bảo mật tiên tiến (yếu tố xác thực thứ 2 là Hardware Token hay SMS Token). Mã số Token (trên Hardware Token) hay OTP (được gửi dưới dạng tin nhắn tới số điện thoại đăng ký của Khách hàng) được sinh ra ngẫu nhiên và thay đổi liên tục giúp Quý khách có thể hoàn

toàn yên tâm mà không cần phải lo lắng về bất cứ gian lận cũng như rủi ro nào khi giao dịch trực tuyến. BIDV luôn đảm bảo tính an toàn và bảo mật cho khách hàng.

4. Dịch vụ BIDV Online có phục vụ 24/7 hay không?

Có. Khách hàng có thể truy cập vào hệ thống 24/7 và thực hiện các giao dịch vắn tin tài khoản, gửi yêu cầu dịch vụ, thanh toán hóa đơn, hay chuyển khoản trong và ngoài hệ thống BIDV.

5. Nếu tôi ở nước ngoài thì có thể sử dụng dịch vụ được không?

Có. Quý khách có thể sử dụng BIDV Online tại bất kỳ nơi nào có kết nối Internet.

Lưu ý: đối với Khách hàng lựa chọn phương thức xác thực là SMS Token (nhận mã số OTP gửi dưới dạng tin nhắn tới số điện thoại đăng ký), để có thể nhận được tin nhắn gửi mã số OTP, khách hàng cần phải đăng ký dịch vụ cước Roaming quốc tế.

6. Tôi có phải trả phí khi sử dụng dịch vụ BIDV Online không?

Khi đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Online, khách hàng sẽ phải trả các khoản phí được áp dụng trong từng thời kỳ; bao gồm và không giới hạn bởi Phí thường niên, Phí Token, Phí giao dịch khi thực hiện giao dịch tài chính.

Quý khách vui lòng truy cập website ngân hàng điện tử của BIDV hoặc liên hệ với Chi nhánh/Phòng Giao dịch của BIDV/ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) để cập nhật thông tin về biểu phí áp dụng cho dịch vụ.

7. Ai có thể sử dụng dịch vụ BIDV Online?

Tất cả các khách hàng của BIDV, có tài khoản tiền gửi thanh toán bằng VND, đều có thể đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Online.

II. Đăng ký

1. Muốn đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Online thì tôi phải làm gì?

Để đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Online, Quý khách vui lòng mang theo CMND/Hộ chiếu đến bất kỳ Chi nhánh/Phòng Giao dịch nào của BIDV để được hướng dẫn điền thông tin vào Mẫu Đăng ký sử dụng dịch vụ, hoặc, Quý khách có thể tải Mẫu Đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Online (Dành cho khách hàng cá nhân) trên website của Ngân hàng và điền đầy đủ thông tin trước khi tới Quầy giao dịch.

Trường hợp Quý khách đã có tài khoản thanh toán tại BIDV, Quý khách có thể đăng ký trực tuyến của website của Ngân hàng tại địa chỉ: <https://ebank.bidv.com.vn/DKNHDT/>

2. Tôi có thể đăng ký những gói dịch vụ của của BIDV Online? Các gói dịch vụ khác nhau như thế nào?

BIDV Online có hai gói dịch vụ là **Gói phi tài chính** và **Gói tài chính**.

- Gói phi tài chính cho phép khách hàng truy vấn thông tin các tài khoản cá nhân, truy vấn thông tin tỷ giá, lãi suất, thông tin sổ séc, truy vấn lịch sử giao dịch của các tài khoản.
- Gói Tài chính cho phép khách hàng truy vấn thông tin các tài khoản cá nhân, truy vấn thông tin tỷ giá, lãi suất, thông tin sổ séc, truy vấn lịch sử giao dịch của các tài khoản. Đồng thời khách hàng còn có thể thực hiện các giao dịch tài chính như: chuyển tiền trong và ngoài hệ thống BIDV, thanh toán hóa đơn các dịch vụ bảo hiểm, vé máy bay, hóa đơn tiền điện, gửi các yêu cầu dịch vụ, gửi tiền có kỳ hạn Online và đăng ký vay Online.

Nếu Quý khách đăng ký Gói Tài chính thì có thể lựa chọn 1 trong 2 phương thức xác thực cho các giao dịch tài chính của Khách hàng là Hardware Token/SMS Token (*Thông tin thêm về Yếu tố xác thực thứ 2 xem phần V. bên dưới*)

III. Đăng nhập

1. Tôi cần những gì để có thể đăng nhập được vào hệ thống?

- Để đăng nhập được vào hệ thống, Quý khách phải có **Tên đăng nhập** và **Mật khẩu** do Ngân hàng cung cấp. Quý khách sẽ được yêu cầu đổi Mật khẩu này trong lần đăng nhập đầu tiên để đảm bảo tính bảo mật của cá nhân.
- Quý khách đăng nhập vào hệ thống thông qua website <http://www.bidv.com.vn>

2. BIDV Online hoạt động tốt nhất ở trình duyệt nào?

BIDV Online hoạt động tốt nhất ở những hệ điều hành và trình duyệt sau:

- * Windows XP/ Windows Vista/Windows 7
- * Internet Explorer (IE) 6.0 trở lên
- * Mozilla Firefox 2.0 trở lên

Độ phân giải màn hình: 1024x768 pixels

Lưu ý: Khách hàng nên sử dụng trình duyệt Chrome cho hệ điều hành iOS, Opera Mobile cho HĐH Android và trình duyệt Mozilla Firefox cho máy tính Mac của Apple để có thể xem màn hình dịch vụ BIDV Online được tốt nhất.

3. Nếu tài khoản BIDV Online của tôi bị khóa tôi phải làm gì? Tài khoản ngân hàng của tôi có sử dụng được không?

Quý khách có thể tới bất kỳ Chi nhánh/ Phòng Giao dịch của BIDV/ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) trên toàn quốc để được hỗ trợ mở khóa tài khoản BIDV Online. Tài khoản Ngân hàng của Quý khách vẫn sử dụng được bình thường.

4. Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi đăng nhập vào hệ thống mà không sử dụng trong một khoảng thời gian?

Trong khoảng thời gian là 3 phút sau khi đăng nhập, nếu Quý khách không sử dụng dịch vụ, hệ thống sẽ tự động thoát ra khỏi trình duyệt và Quý khách phải đăng nhập lại nếu muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ. Điều này nhằm mục đích đảm bảo tính bảo mật cho các thông tin tài khoản của Quý khách.

5. Chuyện gì xảy ra khi tôi bị ngắt kết nối mạng Internet trong khi đang giao dịch?

Quý khách cần liên hệ với Chi nhánh/Phòng Giao dịch/ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) của Ngân hàng để kiểm tra trạng thái chính xác của Giao dịch. Nếu tài khoản thanh toán của khách hàng đã được trích nợ, điều này đồng nghĩa với việc giao dịch của Khách hàng đã được thực hiện thành công.

6. Tôi nên làm gì nếu tôi gặp khó khăn trong việc đăng nhập vào BIDV Online?

Quý khách có thể liên hệ với Chi nhánh/ Phòng Giao dịch/ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) của BIDV để được hỗ trợ.

IV. Tên truy cập, Mật khẩu

1. Làm thế nào để có Tên đăng nhập và Mật khẩu?

Sau khi Quý khách đăng ký thành công dịch vụ BIDV Online, Giao dịch viên của BIDV sẽ gửi lại Quý khách thông báo về Tên đăng nhập (2 bản, Khách hàng giữ 1 bản, BIDV giữ 1 bản) và Mật khẩu đăng nhập lần đầu (1 bản duy nhất gửi Khách hàng). Khách hàng sẽ được yêu cầu thay đổi Mật khẩu này trong lần đăng nhập đầu tiên vào hệ thống.

2. Tôi có thể đổi Tên đăng nhập được không?

Tên đăng nhập mà Ngân hàng cung cấp cho Quý khách là **duy nhất** và **không thể thay đổi**. Vì vậy Quý khách vui lòng ghi nhớ Tên đăng nhập và đảm bảo tính bảo mật cho Tên đăng nhập của mình.

3. Tôi có thể đổi Mật khẩu đăng nhập được không?

Có. Đối với mật khẩu đăng nhập lần đầu hệ thống sẽ yêu cầu Quý khách đổi trong lần truy cập đầu tiên vào hệ thống. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, khi cần thay đổi mật khẩu, Quý khách có thể lựa chọn một trong hai hình thức sau:

- Cách thứ nhất: Quý khách có thể sử dụng tính năng “**Cài đặt**” trên BIDV Online và lựa chọn “**Đổi mật khẩu**”.
- Cách thứ hai: Quý khách có thể đến bất kỳ Chi nhánh/Phòng Giao dịch nào của BIDV để được hỗ trợ đổi mật khẩu.

4. Nếu quên Tên đăng nhập/Mật khẩu đăng nhập tôi phải làm gì?

Nếu quên Tên đăng nhập/Mật khẩu đăng nhập, Quý khách vui lòng tới Chi nhánh/Phòng Giao dịch nào/ liên hệ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) của BIDV để được hỗ trợ.

5. Trong trường hợp tôi không nhớ chính xác mật khẩu đăng nhập, số lần nhập lại mật khẩu tối đa của tôi là bao nhiêu lần?

Quý khách được nhập lại mật khẩu tối đa là 5 lần. Nếu vượt quá số lần trên, tài khoản BIDV Online của Quý khách sẽ bị khóa và Quý khách cần tới Chi nhánh/Phòng Giao dịch của BIDV/ liên hệ với Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) để được hỗ trợ.

6. Nếu tôi bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ Tên đăng nhập/Mật khẩu thì tôi phải làm gì?

Nếu Quý khách bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ Tên đăng nhập/Mật khẩu, Quý khách cần nhanh chóng liên hệ với Chi nhánh/Phòng Giao dịch nào gần nhất của BIDV/ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) để được hỗ trợ.

V. Yếu tố xác thực thứ 2 (SMS Token/Hardware Token)

1. Yếu tố xác thực thứ 2 là gì? Khi nào thì cần tới Yếu tố xác thực thứ 2?

Yếu tố xác thực thứ 2 là mã số xác thực được sử dụng khi khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính hay gửi các yêu cầu dịch vụ tới Ngân hàng. Trên màn hình xác nhận thông tin giao dịch, hệ thống sẽ yêu cầu Quý khách nhập mã số xác thực trước khi hoàn tất giao dịch.

- Đối với Khách hàng lựa chọn phương thức xác thực là thiết bị điện tử sinh mật khẩu ngẫu nhiên (Hardware Token) thì mã số xác thực chính là dãy số OTP (One Time Password) hiển thị trên màn hình của Token tại thời điểm thực hiện giao dịch.
- Đối với Khách hàng lựa chọn phương thức xác thực là nhận tin nhắn từ hệ thống (SMS Token) thì mã số xác thực là dãy số OTP (One Time Password) được gửi tới số điện thoại di động đăng ký của Khách hàng tại thời điểm thực hiện giao dịch.

2. Sử dụng phương thức xác thực là Hardware Token như thế nào?

Sau khi đặt lệnh giao dịch, trên màn hình xác nhận thông tin giao dịch, hệ thống sẽ yêu cầu Quý khách nhập mã số xác thực. Quý khách nhấn nút trên Token. Mã số xác thực được hiện lên trên Token. Quý khách nhập mã số này để xác thực việc thực hiện lệnh giao dịch. Quý khách nhấn nút một lần nữa để tắt màn hình Token để tiết kiệm pin của Token.

Quý khách lưu ý: mỗi mã số hiện lên trên Token sau mỗi lần bấm nút là khác nhau và chỉ được sử dụng duy nhất một lần.

3. Sử dụng phương thức xác thực SMS Token như thế nào?

Để sử dụng phương thức này, Quý khách phải đăng ký một số điện thoại di động để nhận tin nhắn mã số OTP từ BIDV. Sau khi đặt lệnh giao dịch, trên màn hình xác nhận thông

tin giao dịch, hệ thống sẽ yêu cầu Quý khách nhập mã số xác thực và một tin nhắn mã số OTP được sẽ được gửi tới số di động đã đăng ký của Quý khách. Quý khách nhập mã số OTP để xác nhận việc thực hiện giao dịch.

Quý khách lưu ý: mỗi mã số OTP được gửi tới số di động của Quý khách chỉ được sử dụng duy nhất một lần.

4. Khi tôi bị mất Token/mất điện thoại di động để nhận OTP thì tôi phải làm thế nào?

Quý khách cần nhanh chóng liên hệ với Chi nhánh/Phòng Giao dịch/ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) để được hỗ trợ.

5. Tôi có thể sử dụng chung một Token cho cả BIDV Online và BIDV Mobile hay không?

Có. Quý khách có thể sử dụng chung một phương thức xác thực (Hardware Token/SMS Token) cho cả BIDV Online và BIDV Mobile.

6. Tôi có thể thay đổi số điện thoại nhận OTP được không?

Được. Quý khách vui lòng tới Chi nhánh/Phòng Giao dịch của BIDV để được hỗ trợ cập nhật số điện thoại nhận OTP.

7. Tôi có thể thay đổi phương thức xác thực được không?

Được. Quý khách vui lòng tới Chi nhánh/Phòng Giao dịch của BIDV để được hỗ trợ thay đổi phương thức xác thực.

8. Mức phí khi sử dụng Hardware Token/SMS Token là như thế nào?

Mức phí cấp Hardware Token cho khách hàng là 200.000 đồng, với SMS Token là 60.000 đồng. Quý khách lưu ý, mức phí này chỉ có tính chất tham khảo. Quý khách vui lòng liên hệ với Chi nhánh/ Phòng giao dịch của BIDV/ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) để được cập nhật mức phí áp dụng cho từng thời kỳ.

VI. Truy vấn thông tin tài khoản

1. Tôi có thể vấn tin những loại tài khoản nào trên BIDV Online?

Dịch vụ BIDV Online cho phép khách hàng truy vấn thông tin các tài khoản tiền gửi và tiền vay đối với tất cả các loại tiền tệ cụ thể:

- Tài khoản tiền gửi thanh toán;
- Tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn;
- Tài khoản tiết kiệm Tích lũy Bảo An, Tiết kiệm Lớn lên cùng yêu thương;
- Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và giấy tờ có giá;
- Tài khoản tiền vay.

2. Tại sao các tài khoản tôi vừa đóng tại quầy vẫn hiển thị trên BIDV Online?

BIDV Online chỉ hiển thị những tài khoản đang hoạt động của quý khách. Đối với những tài khoản quý khách vừa đóng trong ngày, sang ngày tiếp theo sẽ không hiển thị trên BIDV Online.

3. Tại sao các tài khoản tôi vừa mở tại quầy không được hiển thị trên BIDV Online?

Các tài khoản vừa mở tại quầy sẽ được hiển thị trên BIDV Online vào ngày tiếp theo.

4. Tôi có thể kiểm tra số dư tài khoản, các giao dịch đã thực hiện của mình hay không?

Có. Nếu Quý khách là chủ tài khoản (trừ tài khoản đồng chủ sở hữu). Để kiểm tra số dư tài khoản, chọn số tài khoản hiển thị trên màn hình **Chi tiết Giao Dịch tài khoản**. Các tài khoản này sẽ được thể hiện bằng nguyên tệ.

5. Tại sao tôi không thể tra cứu các giao dịch đã thực hiện của mình?

Quý khách không thể tra cứu các giao dịch đã thực hiện khi Quý khách là đồng sở hữu tài khoản (tất cả các đồng sở hữu đều không hiển thị). Dịch vụ này chỉ áp dụng cho chủ tài khoản.

6. Tôi có thể xem lịch sử giao dịch bằng BIDV Online không?

Có. Dịch vụ BIDV Online cho phép quý khách xem lịch sử giao dịch trong vòng 1 năm đến ngày hiện tại của bất kỳ tài khoản đang hoạt động nào tại BIDV.

Trường hợp quý khách muốn lấy sao kê chi tiết tài khoản trong khoảng thời gian lâu hơn, quý khách vui lòng liên hệ chi nhánh BIDV để được hỗ trợ.

Quý khách cũng có thể tải xuống lịch sử giao dịch của mình từ BIDV Online dưới dạng file Word, Excel, PDF thông qua chức năng **Tải về**.

7. Tôi có thể vấn tin tài khoản trên BIDV Online vào thời gian nào?

Quý khách có thể vấn tin tài khoản trên BIDV Online vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày.

8. Tôi phải làm gì khi có sự khác biệt giữa thông tin tài khoản của tôi trên BIDV Online và tài khoản thực tế?

Quý khách cần tới Chi nhánh/Phòng Giao dịch của BIDV/ Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) để thông báo và để được hỗ trợ kiểm tra lại thông tin tài khoản hoặc gửi thắc mắc tới BIDV thông qua tính năng **Hộp thư** trên BIDV Online.

VII. Gửi tiền có kỳ hạn Online

1. Gửi tiền có kỳ hạn Online trên BIDV Online có tiện ích gì? Lãi suất có giống như lãi suất tại quầy hay không?

Với dịch vụ Tiền gửi có kỳ hạn Online, Quý khách không cần phải tới Quầy giao dịch để gửi tiền mà có thể chủ động lựa chọn các kỳ hạn gửi linh hoạt từ 1 tuần – 36 tháng với lãi suất cao hơn **0,1%** so với lãi suất gửi tại quầy (kỳ hạn dưới 12 tháng).

2. Cách tính thời gian gửi của Tiền gửi có kỳ hạn Online?

Thời gian gửi của Tiền gửi có kỳ hạn Online được tính từ ngày hệ thống BIDV Online thông báo yêu cầu mở tài khoản của khách hàng đã được thực hiện thành công. Ngày đến hạn sẽ được xác định dựa trên ngày khách hàng mở tài khoản và kỳ hạn đăng ký gửi

3. Các phương thức đáo hạn của Tiền gửi có kỳ hạn Online?

Có 3 phương thức đáo hạn đang được áp dụng cho Tiền gửi có kỳ hạn Online bao gồm:

- Không quay vòng: Vào ngày đáo hạn, số tiền gốc và lãi sẽ được chuyển sang tài khoản không kỳ hạn do Quý khách lựa chọn.
- Quay vòng gốc: Vào ngày đáo hạn, số tiền lãi sẽ được chuyển sang tài khoản không kỳ hạn do Quý khách lựa chọn, số tiền gốc sẽ tiếp tục quay vòng sang sản phẩm và kỳ hạn ban đầu.
- Quay vòng gốc và lãi: Vào ngày đáo hạn, số tiền lãi sẽ nhập gốc và tiếp tục quay vòng sang sản phẩm và kỳ hạn ban đầu.

4. Nếu tôi gửi tiết kiệm trên BIDV Online thì số tiền tối thiểu là bao nhiêu?

Số tiền tối thiểu đối với Gửi tiền có kỳ hạn Online theo từng loại tiền tệ hiện tại là: 1.000.000 VND, 100 USD và 100 EUR.

5. Làm thế nào để biết là tôi đã gửi Tiền gửi có kỳ hạn Online thành công?

Sau khi Khách hàng mở Tài khoản “Tiền gửi có kỳ hạn Online” thành công, BIDV sẽ gửi thông báo về **Hộp thư** của khách hàng trên BIDV Online. Khách hàng có thể theo dõi các thông tin về tài khoản “Tiền gửi có kỳ hạn Online” (số dư, ngày gửi, ngày đến hạn, lãi suất...) tại phần **Tổng hợp tài khoản tiền gửi có kỳ hạn**.

6. Tôi có được rút một phần hoặc rút trước hạn số tiết kiệm gửi trên BIDV Online hay không?

Có. Quý khách có thể rút từng phần hoặc toàn phần tiền gửi có kỳ hạn Online. Số lần rút tối đa cho 1 khoản tiền gửi là 10 lần (bao gồm cả tại quầy và qua BIDV Online).

7. Khi gửi tiết kiệm trên BIDV Online thì số tiền này có được vay cầm cố, thế chấp hay không? Và cách thức thực hiện như thế nào?

Với sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn Online, Quý khách có thể cầm cố, thế chấp, chuyển nhượng như các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn thông thường tại quầy của Ngân hàng.

8. Nếu tôi rút trước hạn thì tiền lãi sẽ được tính như thế nào?

Số tiền lãi của khách hàng được tính như sau: Nếu Tài khoản “Tiền gửi có kỳ hạn Online” được để tròn các kỳ hạn, khách hàng hưởng lãi suất có kỳ hạn tương ứng với các kỳ hạn đó. Nếu tại thời điểm tắt toán, kỳ tính lãi cuối cùng chưa tròn một kỳ hạn (kỳ hạn mà khách hàng đăng ký gửi), thì toàn bộ kỳ tính lãi cuối cùng sẽ được hưởng lãi suất Không kỳ hạn.

VIII. Tài khoản tiền vay

1. Dịch vụ Tiền vay trên BIDV Online có những tiện ích gì?

Dịch vụ tiền vay trên BIDV Online mang lại cho Quý khách các tiện ích sau:

- Quản lý thông tin về các tài khoản tiền vay và các chi tiết khoản vay như:
 - + Bảng kê khoản vay
 - + Lịch trả nợ
 - + Chi tiết giải ngân
 - + Chi tiết dư nợ
 - + Tổng hợp các khoản trả nợ
 - + Bảng kê lãi
 - + Lịch giải ngân
- Gửi Đề nghị giải ngân khoản vay
- Gửi Đề nghị trả nợ trước hạn khoản vay
- Đăng ký vay Online
- Tính toán trả nợ gốc và nợ lãi khoản vay

2. Dịch vụ Đăng ký vay Online là như thế nào?

Hiện tại thông qua tính năng Đăng ký vay Online trên BIDV Online, Quý khách có thể gửi yêu cầu vay tới bất kỳ Chi nhánh nào của BIDV. Cán bộ Chi nhánh sau khi tiếp nhận thông tin của Quý khách sẽ trực tiếp liên lạc lại cho Quý khách để hoàn tất các thủ tục cần thiết.

3. Dịch vụ Gửi đề nghị trả nợ trước hạn khoản vay là như thế nào?

Khách hàng có thể gửi tới BIDV một đề nghị về việc trả nợ trước hạn một khoản vay cụ thể (áp dụng đối với các khoản vay còn dư nợ). Đề nghị trả nợ của khách hàng có tính chất thay giấy đề nghị trả nợ của khách hàng, Ngân hàng và khách hàng sẽ thỏa thuận về phương thức thu gốc, lãi và phí (nếu có).

Trong phần ghi chú khi gửi đề nghị tới Ngân hàng, khách hàng cần phải ghi rõ thông tin đề nghị trả nợ như sau:

Gốc: đ

Lãi: đ

Nếu chấp thuận đề nghị của khách hàng thì trong 2 ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nhận được đề nghị của khách hàng Ngân hàng sẽ thực hiện thu nợ theo các nội dung đã thỏa thuận.

4. Dịch vụ Gửi đề nghị giải ngân khoản vay là như thế nào?

Khách hàng có thể gửi tới BIDV một đề nghị về việc giải ngân cho Khoản vay đã được BIDV chấp nhận cho vay (áp dụng đối với các khoản vay chưa giải ngân hoặc giải ngân một phần). Sau khi nhận được đề nghị, nhân viên BIDV sẽ liên hệ trực tiếp với khách hàng để hướng dẫn các thủ tục cần thiết.

5. Dịch vụ Tính toán khoản vay là như thế nào?

Dịch vụ Tính toán khoản vay hỗ trợ Quý khách tính toán số tiền phải trả từng lần cho khoản vay dự kiến theo các phương thức trả nợ nhất định như: Phương thức Gốc và lãi chia đều hàng tháng, Gốc cố định và lãi giảm dần. (Đây không phải là lịch trả nợ của khoản vay, lịch trả nợ và số tiền phải trả cụ thể sẽ được quy định trong hợp đồng tín dụng).

6. Để có thể sử dụng đầy đủ các tính năng của dịch vụ tiền vay trên BIDV Online, tôi cần đăng ký gói dịch vụ nào?

Quý khách cần đăng ký **Gói dịch vụ Tài chính** của BIDV Online để có thể sử dụng đầy đủ các tính năng của dịch vụ tiền vay. Nếu Quý khách đăng ký Gói dịch vụ Phi tài chính thì chỉ có thể sử dụng dịch vụ vắn tin khoản vay và tính toán khoản vay.

7. Tôi có thể xem lại các giao dịch phát sinh (giải ngân , trả nợ) và in sao kê khoản tài khoản vay qua BIDV Online không?

Được. Quý khách xem các giao dịch đã phát sinh liên quan đến khoản vay tại mục **Bảng kê khoản vay** và in ra sao kê tài khoản của Quý khách tại đây.

IX. Thanh toán hóa đơn

1. Tôi có thể sử dụng các loại tài khoản nào cho dịch vụ Thanh toán hóa đơn?

Quý khách có thể sử dụng tài khoản vãng lai bằng tiền Đồng Việt Nam dành cho các chủ tài khoản tại BIDV để thanh toán hóa đơn. Bao gồm các tài khoản tiền gửi thanh toán cá

nhân trong nước, tiền gửi kinh doanh chứng khoán cá nhân trong nước, tiền gửi thanh toán cá nhân xuất khẩu lao động, tiền gửi tích lũy hoa hồng cá nhân trong nước, tiền gửi kinh doanh chứng khoán cá nhân nước ngoài.

2. Tôi có thể thanh toán hóa đơn đối với các nhà cung cấp dịch vụ nào?

Hiện tại, Khách hàng có thể thanh toán các loại hóa đơn sau:

- Thanh toán hóa đơn tiền điện, tiền nước, cước viễn thông, cước ADSL
- Nạp tiền điện thoại tất cả các mạng viễn thông tại Việt Nam
- Thanh toán vé máy bay
- Nạp ví điện tử Vn Mart, VTC Pay, Cyber Pay
- Nạp thẻ game VinaGame, Vcoin, Mcash, Gate, ...
- Đặt lệnh thanh toán tự động hóa đơn tiền điện, tiền nước, viễn thông, truyền hình, học phí...

3. Có hạn mức tối đa cho dịch vụ Thanh toán hóa đơn không?

Có. Quý khách vui lòng cập nhật thông tin về hạn mức tối đa cho dịch vụ Thanh toán hóa đơn trên website ngân hàng điện tử của BIDV.

4. Chuyện gì xảy ra nếu tôi thực hiện thanh toán nhầm hóa đơn/Mã khách hàng?

Quý khách vui lòng liên hệ với Chi nhánh/Phòng Giao dịch/Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) của BIDV để được hỗ trợ hoặc gửi thư (theo mẫu phiếu tra soát thanh toán hóa đơn tại mục Biểu Mẫu) tới BIDV qua tính năng **Hộp thư** trên BIDV Online.

5. Có những hình thức thanh toán hóa đơn nào? Sự khác nhau giữa các hình thức này là gì?

Có 3 hình thức thanh toán hóa đơn: Thanh toán qua Trung tâm thanh toán, Thanh toán hóa đơn từng lần và Nạp tiền điện tử.

- **Thanh toán hóa đơn qua Trung tâm thanh toán:**

- Hỗ trợ các khách hàng có nhu cầu thanh toán thường xuyên, định kỳ cho một hoặc một vài nhà cung cấp dịch vụ. Để sử dụng được tính năng này, trước hết khách hàng phải đăng ký thông tin người thụ hưởng trước tại màn hình **“Đăng ký thông tin người thụ hưởng”**.
- Khi khách hàng có nhu cầu thanh toán, khách hàng chỉ cần chọn người thụ hưởng trong danh sách người thụ hưởng đã lập từ trước và thực hiện các bước thanh toán

- **Thanh toán hóa đơn từng lần:**

- Hỗ trợ các khách hàng có nhu cầu thanh toán hóa đơn không thường xuyên.

- Hình thức này cho phép khách hàng thanh toán các hóa đơn mà không phải đăng ký trước thông tin người thụ hưởng.
- Hiện nay, đối với tính năng Thanh toán hóa đơn từng lần, khách hàng có thể: Thanh toán hóa đơn bảo hiểm AIA, thanh toán hóa đơn bảo hiểm BIC, thanh toán vé máy bay Jetstar, Air Mekong,...

- ***Nạp tiền điện tử:***

- Hỗ trợ khách hàng nạp tiền vào tài khoản điện thoại di động cho thuê bao trả trước hoặc nạp tiền nhằm mục đích thanh toán tiền mua các công cụ game online, thẻ điện thoại, internet...
- Để thực hiện nạp tiền điện tử, khách hàng không phải đăng ký trước thông tin người thụ hưởng.
- Hiện nay, BIDV cung cấp cho khách hàng các dịch vụ: Nạp tiền điện thoại Vn Topup, Nạp tiền ví điện tử VnMart, Nạp tiền Vietpay,...

6. Khi nạp tiền điện thoại Vn Topup, tôi có thể nạp tiền theo các mệnh giá nào? Tôi có được hưởng các chính sách khuyến mãi hay chiết khấu từ nhà cung cấp dịch vụ không?

Đối với hình thức nạp tiền điện thoại Vn Topup, khách hàng tự nhập số tiền thanh toán theo mệnh giá quy định sẵn của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm : 10.000đ; 20.000đ; 30.000đ; 40.000đ; 50.000đ; 100.000đ; 200.000đ; 300.000đ; 500.000đ. Ngoài ra, khách hàng vẫn được hưởng các hình thức khuyến mãi, chiết khấu từ nhà cung cấp dịch vụ giống như bất kỳ hình thức thanh toán khác.

7. Tôi có thể thanh toán hóa đơn hoặc nạp tiền điện tử cho người khác được không ?

Có. Khách hàng có thể thanh toán hóa đơn BIC, AIA, Jetstar, ,...hoặc nạp tiền điện tử Vietpay, Vn Mart, nạp tiền điện thoại Vn Topup cho số thuê bao trả trước,... bất kỳ theo đúng mã số đã đăng ký với nhà cung cấp dịch vụ.

8. Khi thanh toán vé máy bay, thời hạn thanh toán của tôi được quy định như thế nào?

Đối với dịch vụ thanh toán vé máy bay Jetstar/Air Mekong: khách hàng cần chú ý hoàn thành việc thanh toán trong thời hạn được thông báo.

Ví dụ theo quy định của hãng hàng không Jetstar Pacific: Khách hàng phải thanh toán vé máy bay trong vòng 48h kể từ thời điểm đặt chỗ hoặc/và 48h trước thời điểm máy bay cất cánh (trước 18h hàng ngày) tùy theo điều kiện nào đến trước.

Tuy nhiên, quy định này có thể thay đổi theo thời gian và phụ thuộc vào từng nhà cung cấp. Vì vậy khách hàng cần lưu ý cập nhật thông tin trên website của các hãng hàng không và/hoặc trên website của BIDV theo từng thời kỳ.

9. Tôi có thể thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện tử bằng tài khoản thấu chi được không ?

Có. Khách hàng hoàn toàn có thể sử dụng tài khoản thấu chi để thanh toán cho các hóa đơn hay nạp tiền điện tử.

10. Tôi có thể nhận được hóa đơn từ Ngân hàng không?

Hiện nay BIDV không có chính sách trả hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ tại Ngân hàng. Quý khách vui lòng liên hệ nhà cung cấp dịch vụ để lựa chọn phương thức nhận hóa đơn phù hợp. Trường hợp không nhận được hóa đơn như yêu cầu, khách hàng có thể liên hệ nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Ngân hàng để được hỗ trợ.

X. Chuyển tiền

1. Tôi có thể chuyển tiền tới Ngân hàng khác được không ?

Có. Quý khách có thể:

- Chuyển tiền giữa các tài khoản của khách hàng tại BIDV (**Chuyển khoản cho chính chủ tài khoản**)
- Chuyển tiền tới tài khoản người thụ hưởng trong hệ thống BIDV (**Chuyển khoản trong nội bộ BIDV**)
- Chuyển tiền tới tài khoản người thụ hưởng ngoài hệ thống BIDV (**Chuyển tiền trong nước**)
- **Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7**

2. Tôi cần cung cấp những thông tin gì của người nhận tiền khi chuyển tiền?

- Đối với **Chuyển khoản trong nội bộ BIDV**: Quý khách chỉ cần có thông tin về Số tài khoản, Tên chủ tài khoản sau đó sẽ được tự động hiển thị.
- Đối với **Chuyển tiền trong nước**: Quý khách cần có thông tin về Tên tài khoản thụ hưởng, Số tài khoản thụ hưởng, Tên Ngân hàng hưởng, Địa bàn và tên Chi nhánh của Ngân hàng hưởng.

3. Tôi có thể đặt lệnh chuyển tiền định kỳ theo thời gian hay không? Lệnh này có thể hủy khi cần không?

Có. Quý khách có thể đặt lệnh thanh toán định kỳ đối với **Chuyển khoản cho chính chủ tài khoản** và **Chuyển khoản trong nội bộ BIDV** theo tuần, tháng hoặc năm. Khi cần, Quý khách có thể hủy/xóa Lệnh thanh toán định kỳ trực tiếp trên BIDV Online với điều kiện lệnh phải được xóa trước ngày hiệu lực của lệnh.

4. Tôi có thể đặt lệnh chuyển tiền vào ngày nào đó trong tương lai được không? Lệnh này có thể hủy khi cần không?

Có. Quý khách có thể đặt lệnh chuyển tiền ngày tương lai xem danh sách các lệnh này trong phần **Lịch chuyển tiền**. Khi cần, Quý khách có thể hủy/xóa Lệnh chuyển tiền ngày tương lai trực tiếp trên BIDV Online.

5. Giờ ngừng nhận lệnh giao dịch chuyển tiền qua BIDV Online?

- Đối với các trường hợp chuyển tiền trong hệ thống BIDV/ chuyển tiền liên ngân hàng 24/7: Quý khách có thể chuyển tiền tại bất kỳ thời điểm nào trong ngày.
- Đối với các trường hợp chuyển tiền ra ngoài hệ thống BIDV: kênh thanh toán có giờ ngừng giao dịch muộn nhất là **16h 45'** hàng ngày (hoặc theo quy định của NH Nhà nước đối với từng kênh chuyển tiền), khi hết giờ thanh toán chương trình sẽ tự động gửi đến Quý khách thông báo khi Quý khách thực hiện giao dịch.

6. Tôi có thể chuyển tiền vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ không?

- Trường hợp người thụ hưởng có tài khoản trong hệ thống BIDV/ chuyển tiền liên ngân hàng 24/7: Quý khách có thể thực hiện giao dịch chuyển tiền vào tất cả các ngày trong tuần cũng như bất kỳ thời điểm nào trong ngày.
- Đối với các lệnh chuyển tiền ra ngoài hệ thống BIDV, ngày hiệu lực giao dịch chuyển tiền phải là ngày làm việc.

7. Tôi muốn hủy lệnh hoặc chỉnh sửa thông tin trên lệnh chuyển tiền qua BIDV Online thì phải làm thế nào?

Đối với các giao dịch được thực hiện trên BIDV Online, giao dịch sẽ được xử lý tự động khi đã được chương trình xác nhận là thành công. Theo đó, Lệnh chuyển tiền của Quý khách sẽ tự động được gửi đến ngân hàng hưởng. Vì vậy các lệnh được thực hiện trên BIDV Online là không hủy được. Nếu Quý khách muốn sửa đổi/tra soát lệnh chuyển tiền xin vui lòng gửi thư yêu cầu tới Ngân hàng thông qua tính năng **Hộp thư** trên BIDV Online, gửi thư yêu cầu tra soát tới Ngân hàng với các thông tin chi tiết về giao dịch theo mẫu tra soát Yêu cầu sửa đổi lệnh chuyển tiền tại mục Biểu mẫu trên BIDV Online. BIDV sau khi nhận được thư của Khách hàng, BIDV sẽ chuyển tiếp nội dung tra soát đến ngân hàng hưởng để xử lý yêu cầu cho Quý khách.

8. Nếu tôi không thể tìm thấy tên ngân hàng hưởng trong Danh sách các Ngân hàng thụ hưởng của BIDV Online thì tôi phải làm gì?

Trong Danh sách ngân hàng thụ hưởng của BIDV Online có đầy đủ các Ngân hàng đang hoạt động tại thị trường Việt Nam. Vì vậy, nếu Quý khách không tìm thấy ngân hàng thụ hưởng trong danh sách, Quý khách vui lòng liên hệ với Chi nhánh/Phòng Giao dịch/Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) của BIDV để được hướng dẫn cụ thể.

9. Chuyển tiền trên BIDV Online sau bao lâu người thụ hưởng nhận được tiền?

- Đối với các lệnh chuyển tiền trong hệ thống BIDV/ Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7: **ngay sau khi** khách hoàn tất giao dịch và nhận được thông báo giao dịch đã thành công gửi về **Hộp thư** của Khách hàng trên BIDV Online, người thụ hưởng sẽ nhận được tiền về tài khoản.
- Đối với các lệnh chuyển tiền ra ngoài hệ thống BIDV: ngay sau khi giao dịch của Quý khách đã được chương trình xác nhận thành công, Lệnh chuyển tiền sẽ tự động gửi sang Ngân hàng hưởng. Thời gian tài khoản người thụ hưởng nhận được tiền phụ thuộc vào việc hạch toán của Ngân hàng hưởng và tối đa trong vòng 2 ngày làm việc.

10. Để thực hiện được các giao dịch chuyển tiền tôi phải đăng ký gói dịch vụ gì?

Quý khách cần phải đăng ký Gói dịch vụ Tài chính của BIDV Online. Đồng thời Quý khách cũng cần phải đăng ký lựa chọn phương thức xác thực (SMS Token/ Hardware Token) để có thể nhập mã xác thực trước khi thực hiện các giao dịch tài chính. (Thông tin chi tiết về SMS Token/Hardware Token, vui lòng tham khảo mục V.)

11. Hạn mức giao dịch của tôi có thể thay đổi được không ?

Không. Hạn mức giao dịch trên BIDV Online do BIDV cài đặt chung cho tất cả các khách hàng cá nhân, hạn mức này chỉ có thể thay đổi bởi BIDV theo từng thời kỳ. Quý khách vui lòng cập nhật thông tin về hạn mức tối đa cho dịch vụ Chuyển tiền trên website ngân hàng điện tử của BIDV hoặc liên hệ trực tiếp với Chi nhánh/Phòng Giao dịch/Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) của BIDV để được hỗ trợ.

12. Tôi phải trả những loại phí nào khi sử dụng dịch vụ chuyển tiền trên BIDV Online?

Khi thực hiện giao dịch chuyển tiền trên BIDV Online, Quý khách sẽ phải trả phí chuyển tiền theo biểu phí áp dụng trong từng thời kỳ, Quý khách vui lòng truy cập website ngân hàng điện tử của BIDV hoặc liên hệ với Chi nhánh/Phòng Giao dịch/Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) của BIDV để cập nhật thông tin về biểu phí áp dụng cho dịch vụ.

XI. Chuyển tiền 24/7

1. Đối với dịch vụ chuyển tiền nhanh liên ngân hàng, sau khi tôi chuyển Tài khoản người thụ hưởng có tiền ngay không, sau bao lâu người hưởng nhận được tiền?

Ngay sau khi Quý khách hoàn tất giao dịch và nhận được thông báo giao dịch đã thành công, người thụ hưởng sẽ nhận được tiền.

2. Tôi cần cung cấp thông tin gì của người nhận khi chuyển tiền?

Đối với chuyển tiền đến Số thẻ: Quý khách cần có thông tin về Số thẻ người thụ hưởng, sau khi nhập thông tin số thẻ, Tên chủ thẻ và Tên ngân hàng thụ hưởng sẽ tự động được hiển thị.

Đối với chuyển tiền đến Số tài khoản: Quý khách cần có thông tin về Tên ngân hàng thụ hưởng và Số tài khoản người thụ hưởng.

3. Tôi có thể chuyển tiền đến những ngân hàng nào?

Đến thời điểm hiện tại, Quý khách có thể chuyển tiền đến hơn 30 ngân hàng, danh sách ngân hàng nhận lệnh được cập nhật tăng lên trong từng thời kỳ. Quý khách vui lòng tham chiếu tài liệu Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 để cập nhật thông tin về danh sách ngân hàng nhận lệnh.

4. Trường ‘Địa chỉ Email người thụ hưởng’ sử dụng để làm gì?

Khi nhập thông tin tại trường Địa chỉ Email người thụ hưởng, sau khi giao dịch thành công, hệ thống sẽ gửi thư điện tử thông báo giao dịch thành công đến địa chỉ email đăng ký.

5. Tôi có thể chuyển tiền vào thứ Bảy, Chủ nhật hoặc ngày nghỉ khác được không?

Có. Quý khách có thể thực hiện giao dịch vào bất kỳ ngày nào.

6. Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 khác gì so với chuyển tiền trong nước thông thường?

- Đối với chuyển tiền nhanh liên ngân hàng, sau khi nhập Số thẻ hoặc chọn Tên ngân hàng và nhập Số tài khoản, hệ thống sẽ tự động hiển thị Tên người thụ hưởng để quý khách kiểm tra, sau khi giao dịch thành công, tài khoản/thẻ của người thụ hưởng sẽ được ghi Có trực tuyến.

- Đối với chuyển tiền trong nước thông thường, Quý khách cần chọn Tên ngân hàng, nhập thông tin Số tài khoản và Tên tài khoản người thụ hưởng (hệ thống không hiển thị tự động Tên tài khoản thụ hưởng như chuyển tiền nhanh 24/7). Ngoài ra, sau khi giao dịch của Quý khách được chương trình xác nhận là thành công, lệnh chuyển tiền sẽ được tự động gửi sang Ngân hàng hưởng, Thời gian tài khoản người thụ hưởng nhận được tiền phụ thuộc vào việc hạch toán của Ngân hàng hưởng và có độ trễ nhất định.

7. Tôi phải trả những loại phí nào khi chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 trên BIDV Online?

Khi thực hiện giao dịch chuyển tiền trên BIDV Online, Quý khách sẽ phải trả phí chuyển tiền theo biểu phí áp dụng trong từng thời kỳ, Quý khách vui lòng truy cập website của BIDV hoặc liên hệ với Chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV để cập nhật thông tin về biểu phí áp dụng cho dịch vụ.

8. Tôi có thể đặt lệnh chuyển tiền vào ngày hiệu lực trong tương lai được không? Lệnh này có thể hủy khi cần không.

Có. Quý khách có thể đặt lệnh chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 với ngày hiệu lực là ngày tương lai. Sau khi đặt lệnh, Quý khách có thể xem lại lệnh trong chức năng Lịch chuyển tiền. Khi cần, Quý khách có thể hủy/xóa Lệnh chuyển tiền ngày tương lai trực tiếp trên BIDV Online.

9. Hạn mức giao dịch của giao dịch là bao nhiêu, tôi có thể thay đổi hạn mức giao dịch được không?

Hạn mức giao dịch của dịch vụ được BIDV quy định chung cho tất cả các khách hàng cá nhân, hạn mức này chỉ có thể thay đổi bởi BIDV theo từng thời kỳ. Quý khách vui lòng truy cập website của BIDV hoặc liên hệ với Chi nhánh/Phòng giao dịch của BIDV để cập nhật thông tin về hạn mức áp dụng cho dịch vụ.

10. Tôi muốn hủy lệnh hoặc tra soát yêu cầu hoàn trả lệnh chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 qua BIDV thì phải làm thế nào?

Đối với lệnh chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7, giao dịch được xử lý tự động khi đã được chương trình xác nhận là thành công, vì vậy lệnh chuyển tiền là không hủy được. Nếu Quý khách muốn tra soát yêu cầu hoàn trả lệnh chuyển tiền xin vui lòng gửi thư yêu cầu tới Ngân hàng thông qua tính năng Hộp thư trên BIDV Online, BIDV sẽ tiếp nhận các yêu cầu tra soát cho các giao dịch phát sinh trong vòng 100 ngày lịch từ ngày khách hàng khởi tạo giao dịch. Giao dịch quá 100 ngày sẽ được BIDV hỗ trợ tối đa để xử lý yêu cầu cho Quý khách.

XII. Yêu cầu phát hành sao kê

1. Sau khi đặt lệnh phát hành sao kê trên BIDV Online thì sau bao lâu tôi có thể đến lấy? và khi đến lấy tôi có phải mang theo những giấy tờ gì không?

- Sau khi đặt lệnh phát hành sao kê trên BIDV Online thành công (khách hàng đã nhận được thông báo của BIDV Online gửi tới **Hộp thư** của Khách hàng về việc tiếp nhận yêu cầu thành công). Trong thời gian tối đa là **2 ngày làm việc**, BIDV Online sẽ gửi thông báo Yêu cầu của Quý khách đã xử lý, Quý khách có thể tới Chi nhánh đã lựa chọn để nhận Sao kê.
- Quá thời hạn trên nếu chưa nhận được thông báo xử lý thành công hoặc không thành công từ hệ thống, Quý khách có thể gọi điện tới chi nhánh đã đăng ký để được hỗ trợ.
- Quý khách cần mang theo CMND khi đến nhận Sao kê tại chi nhánh đã đăng ký nhận Sao kê.

2. Nếu tôi chọn nơi nhận sao kê là tại Hội sở chính của chi nhánh nhưng tôi đến các phòng giao dịch của chi nhánh đó để nhận có được không?

Quý khách cần căn cứ vào địa chỉ chi nhánh được lựa chọn khi thực hiện Yêu cầu trên BIDV Online để nhận Sao kê. Quý khách có thể gọi điện tới Trung tâm IBMB để được hỗ trợ nếu Quý khách không nhớ thông tin về chi nhánh được lựa chọn phát hành Sao kê

3. Tôi có thể yêu cầu phát hành sao kê trong thời gian tối đa là bao lâu?

Thời gian tối đa để Quý khách được phát hành Sao kê là 1 năm tính đến ngày hiện tại.

4. Tôi có thể gửi yêu cầu phát hành sổ sao kê vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày?

Đúng. Khách hàng có thể gửi yêu cầu phát hành sổ sao kê vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày.

Các yêu cầu phát hành sổ sao kê được khách hàng khởi tạo trước 15h hàng ngày sẽ được ghi nhận là ngày hiện tại. Sau thời điểm này, các yêu cầu phát hành sổ sao kê được khách hàng khởi tạo sẽ được ghi nhận vào ngày làm việc tiếp theo.

5. Tôi gửi yêu cầu phát hành sổ sao kê thì tài khoản của tôi có bị trừ tiền phí phát hành ngay không?

Khi gửi yêu cầu phát hành sổ sao kê tài khoản của Khách hàng chưa bị trích nợ để thanh toán phí phát hành.

Tuy nhiên, sau khi tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng, Giao dịch viên tại Chi nhánh sẽ kiểm tra số dư trên tài khoản đăng ký phát hành Sổ sao kê. Nếu tài khoản có đủ số dư để thanh toán phí và duy trì số dư tối thiểu, BIDV sẽ trích nợ để thanh toán phí phát hành. Nếu không đủ số dư, BIDV sẽ từ chối phát hành Sổ sao kê và hệ thống sẽ gửi email thông báo tới Hộp thư của Khách hàng.

XIII. Yêu cầu phát hành sổ séc

1. Sau khi đặt lệnh phát hành séc trên BIDV Online thì sau bao lâu tôi có thể đến lấy? và khi đến lấy tôi có phải mang theo những giấy tờ gì không?

- Sau khi đặt lệnh phát hành sổ séc trên BIDV Online thành công (khách hàng đã nhận được thông báo của BIDV Online gửi tới **Hộp thư** của Khách hàng về việc tiếp nhận yêu cầu thành công). Trong thời gian tối đa là **2 ngày làm việc**, BIDV Online sẽ gửi thông báo Yêu cầu của Quý khách đã xử lý, Quý khách có thể tới Chi nhánh đã lựa chọn để nhận sổ séc.
- Quá thời hạn trên nếu chưa nhận được thông báo xử lý thành công hoặc không thành công từ hệ thống, Quý khách có thể gọi điện tới chi nhánh đã đăng ký hoặc Trung tâm IBMB để được hỗ trợ.
- Quý khách cần mang theo CMND khi đến nhận sổ séc tại chi nhánh đã đăng ký nhận sổ séc.

2. Nếu tôi chọn nơi nhận séc là tại hội sở chính của chi nhánh nhưng tôi đến các phòng giao dịch của chi nhánh đó để nhận có được không?

Quý khách cần căn cứ vào địa chỉ chi nhánh được lựa chọn khi thực hiện Yêu cầu trên BIDV Online để nhận sổ Séc. Quý khách có thể gọi điện tới Trung tâm IBMB để được hỗ trợ nếu Quý khách không nhớ thông tin về chi nhánh được lựa chọn phát hành sổ Séc.

3. Tôi có thể yêu cầu phát hành tối thiểu và tối đa là bao nhiêu tờ séc / 1 lần yêu cầu?

Quý khách có thể yêu cầu phát hành tối đa 3 quyển Séc mỗi lần giao dịch với điều kiện Quý khách chỉ còn 5 tờ Séc ở trạng thái chưa sử dụng tại BIDV. Mỗi quyển Séc bao gồm 10 tờ Séc

4. Tôi có thể gửi yêu cầu phát hành sổ séc vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày?

Đúng. Khách hàng có thể gửi yêu cầu phát hành sổ séc vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày.

Các yêu cầu phát hành sổ Séc được khách hàng khởi tạo trước 15h hàng ngày sẽ được ghi nhận là ngày hiện tại. Sau thời điểm này, các yêu cầu phát hành sổ Séc được khách hàng khởi tạo sẽ được ghi nhận vào ngày làm việc tiếp theo.

5. Tôi gửi yêu cầu phát hành sổ séc thì tài khoản của tôi có bị trừ tiền phí phát hành luôn không?

Khi gửi yêu cầu phát hành sổ séc tài khoản của Khách hàng chưa bị trích nợ để thanh toán phí phát hành.

Tuy nhiên, sau khi tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng, Giao dịch viên tại Chi nhánh sẽ kiểm tra số dư trên tài khoản đăng ký phát hành sổ Séc. Nếu tài khoản có đủ số dư để thanh toán phí và duy trì số dư tối thiểu, BIDV sẽ trích nợ để thanh toán phí phát hành. Nếu không đủ số dư, BIDV sẽ từ chối phát hành sổ Séc và hệ thống sẽ gửi email thông báo tới Hộp thư của Khách hàng.

XIV. Truy vấn thông tin tỷ giá, lãi suất, sổ séc

1. Tôi có thể vấn tin lãi suất những sản phẩm tiết kiệm nào?

Với tính năng Vấn tin Lãi suất Tiền gửi, Quý khách có thể vấn tin lãi suất sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn Online VND, EUR, hay USD dành cho khách hàng cá nhân cư trú và không cư trú.

2. Tỷ giá trong mục “Vấn tin tỷ giá ngoại tệ” có được áp dụng cho các giao dịch trên BIDV Online không?

Dịch vụ BIDV Online chưa cung cấp các tính năng liên quan đến chuyển đổi giữa VND và ngoại tệ, do đó, tỷ giá trong mục “Vấn tin tỷ giá ngoại tệ” chỉ mang tính chất tham khảo.

3. Tính năng Vấn tin sổ Séc hoạt động như thế nào?

Tính năng Vấn tin sổ Séc cho phép Quý khách kiểm tra các thông tin liên quan đến sổ Séc đã phát hành tại BIDV theo từng tài khoản tiền gửi thanh toán bao gồm: Ngày phát hành, số tờ Séc và trạng thái của từng tờ Séc.

Quý khách sử dụng chức năng Vấn tin sổ Séc, chọn tài khoản thanh toán và nhấn vào số tờ Séc đầu tiên để xem chi tiết trạng thái của từng tờ Séc.

XV. Dịch vụ yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ

1. Sau khi gửi yêu cầu phát hành thẻ bao lâu thì tôi có thể nhận được thẻ?

Sau 07 ngày làm việc kể từ thời điểm khách hàng nhận được email do hệ thống BIDV Online gửi tới, xác nhận yêu cầu của Khách hàng đã được xử lý thành công. Khách hàng sẽ tới Chi nhánh khách hàng lựa chọn nhận thẻ để lấy thẻ.

2. Tôi có thể nhận thẻ tại Nhà được không?

Hiện tại, BIDV chưa cung cấp dịch vụ này. Vì vậy, Quý khách vui lòng tới Chi nhánh khách hàng lựa chọn để lấy thẻ.

3. Nếu vì lý do nào đó mà tôi chưa thể tới Chi nhánh lấy thẻ như dự kiến thì Chi nhánh sẽ giữ thẻ giúp tôi trong bao lâu?

Chi nhánh sẽ giữ thẻ của Khách hàng trong khoảng thời gian là 90 ngày kể từ khi gửi email thông báo xác nhận yêu cầu của khách hàng đã được xử lý thành công. Quá thời gian trên, thẻ của Khách hàng sẽ bị hủy và BIDV sẽ không hoàn lại phí phát hành thẻ.

4. Có sự khác biệt nào giữa yêu cầu phát hành thẻ từ BIDV Online và yêu cầu phát hành thẻ tại quầy không? Phí phát hành có khác gì không?

Không. BIDV sẽ thực hiện phát hành thẻ theo yêu cầu của Khách hàng. Mức phí là mức phí phát hành chung được áp dụng cho từng thời kỳ.

5. Tôi gửi yêu cầu phát hành tới một chi nhánh, tôi tới chi nhánh khác để nhận thẻ có được không?

Khách hàng cần phải tới chính xác Chi nhánh Khách hàng đã gửi yêu cầu để nhận thẻ. Trong trường hợp Khách hàng không nhớ đã gửi yêu cầu tới Chi nhánh nào thì có thể liên hệ/gửi email tới BIDV để được hỗ trợ.

6. Nếu tôi gửi yêu cầu phát hành tới BIDV nhưng sau đó tôi không muốn phát hành nữa thì tôi phải làm thế nào?

Trong trường hợp này Khách hàng cần liên hệ ngay với Chi nhánh mà khách hàng đã chọn phát hành thẻ để phối hợp xử lý. Trong trường hợp Chi nhánh đã thực hiện yêu cầu của Khách hàng, đã trừ tiền phí phát hành của khách hàng thì Khách hàng không thể rút lại yêu cầu.

7. Tôi gửi yêu cầu phát hành thẻ nhưng tôi không nhận được email thông báo hẹn nhận thẻ, tôi phải làm thế nào?

Trong trường hợp này, khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với Chi nhánh để được hỗ trợ hoặc gửi email trong phần Hộp thư trên BIDV.

8. Để yêu cầu phát hành thẻ của tôi được chấp thuận, tôi phải đảm bảo điều kiện gì?

Để BIDV có thể thực hiện phát hành thẻ cho Khách hàng, số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng phải đủ để thanh toán phí phát hành thẻ. Nếu từ chối phát hành, Chi nhánh sẽ gửi email thông báo cho Khách hàng.

XVI. Dịch vụ yêu cầu phát hành thẻ tín dụng

1. Tôi gửi yêu cầu phát hành thẻ tín dụng trên BIDV Online thì sau bao lâu có thể nhận được thẻ?

BIDV Online là kênh tiếp nhận yêu cầu phát hành thẻ của Khách hàng. Sau khi tiếp nhận, cán bộ Chi nhánh mà khách hàng lựa chọn sẽ liên hệ trực tiếp với Khách hàng để hướng dẫn các thủ tục cần thiết và hẹn ngày nhận thẻ.

2. Tôi gửi yêu cầu phát hành thẻ tín dụng trên BIDV Online thì tôi có phải chứng minh thu nhập, gửi bằng lương cho BIDV không? Nếu có gửi ở đâu?

Khi gửi yêu cầu cho Chi nhánh của BIDV thông qua BIDV Online, Khách hàng chưa cần cung cấp các thông tin trên. Sau khi tiếp nhận yêu cầu, cán bộ Chi nhánh sẽ hướng cụ thể cho Khách hàng. Các giấy tờ cần thiết để chứng minh thu nhập như bằng lương, sao kê ... sẽ được yêu cầu cung cấp trong quá trình thẩm định thông tin của cán bộ Chi nhánh.

3. Nếu tôi đã gửi yêu cầu phát hành thẻ mà không có ai liên hệ lại với tôi thì tôi phải làm thế nào?

Sau 1 ngày làm việc kể từ thời điểm gửi yêu cầu phát hành thẻ tới Chi nhánh mà không nhận được email hay liên hệ lại từ phía BIDV, Quý khách vui lòng liên hệ với Chi nhánh đã lựa chọn gửi yêu cầu hoặc Trung tâm Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1900 9247) để được hỗ trợ.

XVII. Các dịch vụ khác

1. Tôi có thể gửi thư giải đáp thắc mắc tới Ngân hàng được không?

Được. Quý khách có thể soạn thư gửi tới bộ phận hỗ trợ dịch vụ của Ngân hàng thông qua tính năng **Hộp thư** trên BIDV Online. Quý khách cũng có thể đính kèm tệp tài liệu (dưới định dạng .zip và có dung lượng không quá 5MB) vào thư và gửi tới Ngân hàng.

2. Tôi có thể cài đặt hiển thị thông tin trên BIDV Online hay không?

Được. Quý khách có thể cài đặt hiển thị thông tin trên BIDV Online thông qua tính năng **Cài đặt**. Tính năng này cho phép Quý khách cài đặt hiển thị đối với ngôn ngữ (Tiếng Anh/Tiếng Việt), định dạng số tiền, định dạng ngày và loại tiền tham chiếu.

3. Tôi có thể xem nhật ký truy cập cho mỗi lần truy cập được hay không?

Được. Quý khách có thể vào xem Nhật ký truy cập cho truy cập hiện tại thông qua tính năng “Nhật ký truy cập” trên BIDV Online.