

HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TRÊN DI ĐỘNG MOBILE BANKPLUS

I. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ DỊCH VỤ

Dịch vụ BIDV Bankplus là dịch vụ cho phép các khách hàng có tài khoản thanh toán tại BIDV sử dụng các dịch vụ thanh toán trên điện thoại di động thông qua SIM VIETTEL hoặc kênh USSD.

1. Điều kiện sử dụng dịch vụ

- Là chủ thuê bao di động của Viettel (có sử dụng SIM Bankplus trong trường hợp khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ trên Sim).

- Có tài khoản tiền gửi thanh toán tại BIDV.

- Đăng ký sử dụng dịch vụ BIDV Bankplus tại các điểm giao dịch BIDV/Viettel trên toàn quốc

- Kích hoạt sử dụng dịch vụ.

2. Tiện ích dịch vụ

- Khách hàng đăng ký dịch vụ BIDV Bankplus được sử dụng các dịch vụ Thanh toán hóa đơn online của BIDV và tuân theo các quy định của BIDV.

- Quản lý tài khoản ngân hàng: Tra cứu số dư tài khoản, tra cứu lịch sử giao dịch

- Chuyển tiền trong hệ thống ngân hàng theo số thuê bao Viettel có đăng ký Bankplus hoặc theo số tài khoản (*Đối với chuyển tiền theo số tài khoản thì người thụ hưởng không cần đăng ký dịch vụ BIDV Bankplus của BIDV, đối với chuyển tiền theo số thuê bao thì người thụ hưởng cần phải đăng ký dịch vụ BIDV Bankplus của BIDV*)

- Thanh toán hóa đơn: Thanh toán cước viễn thông Viettel (di động, Dcom, ADSL, Homephone, PSTN...).

3. Đăng ký và kích hoạt dịch vụ

- Bước 1: Khách hàng mang CMT/CMQĐ/Hộ chiếu đến quầy giao dịch BIDV gần nhất và làm đầy đủ thủ tục đăng ký theo hướng dẫn của cán bộ ngân hàng;

- Bước 2: Sau khi đăng ký dịch vụ tại quầy thành công, khách hàng sẽ nhận được tin nhắn xác nhận đăng ký thành công;

- Bước 3: Khách hàng thực hiện kích hoạt dịch vụ:

+ Khách hàng vào ứng dụng Bankplus:

✓ Sử dụng USSD: Bấm *189# ấn Gọi → Cài đặt/Kích hoạt DV/bấm OK

✓ Sử dụng Sim: Chọn Bankplus/Cài đặt/Kích hoạt DV/bấm OK

+ Khách hàng nhập mã ngân hàng là BIDV/bấm OK

+ Khách hàng nhập mã PIN gồm 6 ký tự số được hệ thống gửi đến điện thoại sau khi đăng ký dịch vụ/bấm OK.

+ Khách hàng nhập mã Pin mới gồm 06 ký tự số, sau đó nhập lại mã PIN mới thêm 1 lần nữa. Hệ thống sẽ gửi thông báo “Kích hoạt dịch vụ thành công” tới điện thoại của Khách hàng.

4. Sửa thông tin khách hàng

- *Khách hàng đề nghị Khóa/Mở/ Hủy/Đổi pin sử dụng dịch vụ:* Khách hàng sẽ nhận được tin báo Mở dịch vụ/ Khóa/ Hủy dịch vụ/Cấp lại Pin trên điện thoại.

Khách hàng đề nghị thay đổi SĐT sử dụng dịch vụ: Khách hàng nhận được tin nhắn đã Hủy dịch vụ Bankplus. Khách hàng cung cấp số khác để thực hiện đăng ký Bankplus cho số đó.

II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN SIM BANKPLUS

1. Tra cứu số dư, tra cứu giao dịch:

Bước 1: KH vào “Tra cuu tai khoan” => “Tra cuu so du” hoặc “Tra cuu giao dich”, bấm OK.

Bước 2: KH nhập mã PIN gồm 06 ký tự, bấm OK.

Hệ thống gửi bản tin thông báo số dư trong tài khoản với nội dung “ So du hien tai trong tai khoan cua quy khach la... VND”; nếu là giao dịch tra cứu số dư, hệ thống sẽ gửi bản tin thông báo cho KH chi tiết 05 giao dịch gần nhất với nội dung: “08:00:00 +50,000 VND” cho giao dịch nạp tiền hoặc “08:00:00 -50,000 VND” cho giao dịch chuyển/ rút tiền.

2. Chuyển tiền:

2.1. Chuyển tiền trong ngân hàng

+ *Theo số thuê bao:*

Bước 1: KH vào BankPlus/Chuyen tien/Trong ngan hang/Theo thue bao.

Bước 2: KH nhập số thuê bao người nhận.

Bước 3: KH nhập số tiền.

Bước 4: KH nhập nội dung chuyển tiền.

Bước 5: KH nhập mã PIN.

Bước 6: Màn hình yêu cầu xác nhận “ xac nhan chuyen ... VND cho Nguyen Van A nhan OK de lay ma giao dich tu he thong”

Bước 7: KH nhập mã OTP (one time password) để xác thực lại giao dịch.

Bước 8: Thông báo kết quả giao dịch.

Người gửi: Màn hình hiện ra thông báo “Quy khach da thuc hien chuyen thanh cong VND cho thue bao 098x, phi giao dich yyy VND, 00h ngay dd/mm/yyyy”.

Người nhận: Màn hình hiện ra thông báo: “Quy khach da nhan duoc ... VND tu thue bao 097y , 00h ngay dd/mm/yyyy”. KH nhấn OK để kết thúc giao dịch và trở về menu Bank Plus.”

+ *Theo số tài khoản:*

Bước 1: KH vào BankPlus/Chuyen tien/Trong ngan hang/Theo tai khoan.

Bước 2: KH nhập số tài khoản người nhận.

Bước 3: KH nhập số tiền cần chuyển.

Bước 4: KH nhập nội dung chuyển tiền.

Bước 5: KH nhập mã PIN

Bước 6: Màn hình yêu cầu xác nhận “ Xac nhan chuyen VND cho Nguyen Van A, nhan OK de lay ma giao dich tu he thong”

Bước 7: KH nhập mã OTP (one time password) để xác thực lại giao dịch.

Bước 8: Thông báo kết quả giao dịch

Người gửi: Màn hình hiện ra thông báo “Quy khách đã thực hiện chuyển thanh công ...VND cho số tài khoản *6789, phí giao dịch ...VND, 00h ngày dd/mm/yyyy”

Người nhận: Màn hình hiện ra thông báo: “Quy khách đã nhận được ...VND từ thuê bao 097y, 00h ngày dd/mm/yyyy”.

KH nhấn OK để kết thúc giao dịch và trở về menu Bank Plus.

Người nhận: Màn hình hiện ra thông báo: “Quy khách đã nhận được ...VND từ thuê bao 098x, 00h ngày dd/mm/yyyy”.

KH nhấn OK để kết thúc giao dịch và trở về menu Bank Plus.

3. Thanh toán cước viễn thông:

Thanh toán cước Mobile/Homephone/ADSL và các dịch vụ khác

Bước 1: KH vào BankPlus/ Cuộc viễn thông/ Mobile (Homephone, ADSL/Khác).

Bước 2: Màn hình hiển thị ô yêu cầu nhập số thuê bao (Mobile, Homephone hoặc mã ADSL hoặc mã loại hình dịch vụ) cần thanh toán/ nạp tiền.

Bước 3: KH nhập số tiền.

Bước 4: Nhập mã PIN

Bước 5: Màn hình hiển thị thông báo xác nhận thanh toán cước Mobile/Homephone/ADSL... 098xx, số tiền ... VND. Nhấn OK để xác nhận giao dịch;

Bước 6: KH nhập mã OTP (one time password) để xác thực lại giao dịch;

Bước 7: Màn hình hiện ra thông báo “Quy khách đã thực hiện thanh toán/nạp tiềnVND cho thuê bao 098xx. 00h ngày dd/mm/yyyy “

KH nhấn OK để kết thúc giao dịch và trở về menu Bank Plus.

4. Cài đặt: Hỗ trợ kích hoạt dịch vụ, đổi Pin, chuyển ngân hàng

Bước 1: KH vào Bankplus/Cài đặt

Bước 2: KH chọn các nội dung khách hàng muốn cài đặt.

Ví dụ dịch vụ Đổi Pin:

Bước 1: KH nhập PIN cũ hiện đang sử dụng. Bấm OK

Bước 2: KH nhập PIN mới mà mình định thay đổi. Bấm OK

Bước 3: KH nhập lại PIN mới để khẳng định lại PIN vừa nhập. Bấm OK

Sau khi nhập xong, hệ thống sẽ gửi tin nhắn cho KH việc thực hiện giao dịch vừa xong “Quy khách đã đổi PIN thành công, 00h ngày dd/mm/yyyy”

II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG USSD BANKPLUS

Trong trường hợp khách hàng đã đăng ký dịch vụ BIDV Bankplus tại quầy giao dịch BIDV nhưng chưa đổi SIM VIETTEL, Khách hàng có thể sử dụng ứng dụng USSD Bankplus để thực hiện giao dịch theo các nội dung hướng dẫn sau đây:

1. Chuyển tiền trong cùng ngân hàng

– Chuyển tiền theo thuê bao:

• Bước 1: Bấm *189# và bấm phím gọi;

• Bước 2: Chọn số 1 – Chuyển tiền;

- Bước 3: Chọn số 1 – Theo thuê bao (*Hoặc bấm phím tắt cho cả bước 1,2,3: Bấm *189*1*1#, bấm phím gọi*)

- Bước 4: Nhập số thuê bao
- Bước 5: Nhập số tiền
- Bước 6: Nhập nội dung chuyển tiền;
- Bước 7: Nhập PIN để chuyển tiền;
- Bước 8: Nhập mã xác thực;

Giao dịch chuyển tiền thành công

– Chuyển tiền theo số tài khoản:

- Bước 1: Bấm *189# và bấm phím gọi;
- Bước 2: Chọn số 1 – Chuyển tiền;
- Bước 3: Chọn số 2 – Theo tài khoản (*Hoặc bấm phím tắt cho cả bước 1,2,3: Bấm *189*1*2#, bấm phím gọi*)

- Bước 4: Nhập số tài khoản nhận
- Bước 5: Nhập số tiền
- Bước 6: Nhập nội dung chuyển tiền;
- Bước 7: Nhập Pin để chuyển tiền;
- Bước 8: Nhập mã xác thực

Giao dịch chuyển tiền thành công.

2. Thanh toán cước viễn thông

- Bước 1: Bấm *189# và bấm phím gọi;
- Bước 2: Chọn số 2 – Cước viễn thông (*Hoặc bấm phím tắt cho cả bước 1,2: Bấm *189*2#, bấm phím gọi*)

- Bước 3: Chọn số tương ứng với mục viễn thông khách hàng cần thanh toán;
- Bước 4: Nhập số thuê bao/ số account ADSL
- Bước 5: Nhập số tiền
- Bước 6: Nhập nội dung chuyển tiền;
- Bước 7: Nhập Pin để chuyển tiền;
- Bước 8: Nhập mã xác thực
- Giao dịch thanh toán cước viễn thông thành công.

3. Tra cứu số dư

- Bước 1: Bấm *189# và bấm phím gọi;
- Bước 2: Chọn số 3 – Tra cứu => sau đó chọn 1 – Tra cứu số dư (***hoặc bấm phím tắt cho cả 2 bước 1 và 2: Bấm *189*3*1#, bấm phím gọi***)
- Bước 3: Nhập mã PIN;
- Màn hình hiển thị số dư tài khoản của khách hàng đồng thời gửi tin nhắn đến hòm thư inbox trên điện thoại của khách hàng.

4. Tra cứu giao dịch: chỉ tra cứu 05 giao dịch gần nhất

- Bước 1: Bấm *189# và bấm phím gọi
- Bước 2: Chọn số 3 – Tra cứu => sau đó chọn 2 – Tra cứu giao dịch (***hoặc bấm phím tắt cho cả 2 bước 1 và 2: Bấm *189*3*2#, bấm phím gọi***)
- Bước 3: Nhập mã PIN;
- Màn hình hiển thị thông báo: “Giao dịch thanh công, chi tiết 05 giao dịch gần nhất trong hộp tin inbox”;

5. Cài đặt: hỗ trợ kích hoạt dịch vụ, đổi PIN, chuyển ngân hàng

- Bước 1: Bấm *189# và bấm phím gọi;
- Bước 2: Chọn số 4 – Cài đặt (***hoặc bấm phím tắt cho cả 2 bước 1 và 2: Bấm *189*4#, bấm phím gọi***)
- Bước 3: Chọn các số tương tự với nội dung mà khách hàng muốn cài đặt