



## FAQ THẺ

### 1. Số xác thực cá nhân là gì?

Số xác thực cá nhân (PIN-Personal Identification Number) là mã số bí mật gồm 6 chữ số do Quý khách tự chọn để truy cập vào các dịch vụ tại máy rút tiền tự động ATM và thanh toán tại các đơn vị chấp nhận thẻ (như nhà hàng, siêu thị, khách sạn, địa điểm vui chơi giải trí...).

### 2. Số PIN trên Thông báo số PIN (PIN mailer) do Ngân hàng cung cấp khi phát hành thẻ hoặc cấp lại PIN có sử dụng để giao dịch được không?

Số PIN in trên PIN mailer do Ngân hàng cung cấp vẫn có giá trị giao dịch.

Tuy nhiên, để đảm bảo cho Quý khách dễ nhớ số PIN và tránh rủi ro khi làm mất thẻ, mất PIN mailer, Quý khách nên đổi PIN trên ATM hoặc POS. Quý khách tham khảo quá trình đổi PIN trong mục “Hướng dẫn sử dụng thẻ”.

Việc thay đổi này chỉ có thể thực hiện tại máy rút tiền tự động ATM, POS của TienPhong Bank.

\*Lưu ý: Khi lựa chọn số PIN nên tránh chọn những số dễ xác định và dễ bị lộ như: ngày sinh, số điện thoại, số CMND hoặc số Hộ chiếu.

### 3. Thẻ ATM của TienPhong Bank có thể sử dụng trên máy của những Ngân hàng nào?

Hiện tại thẻ ATM của TienPhong Bank có thể sử dụng trên tất cả các máy ATM của TienPhong Bank. Ngoài ra, thẻ ATM của TienPhong Bank cũng được giao dịch miễn phí tại ATM của các Ngân hàng trong liên minh Smartlink, Banknetvn và VNBC.

Để xem danh sách các Ngân hàng chấp nhận thẻ của TienPhong Bank, Quý khách vui lòng xem [tại đây](#)

### 4. Khi đăng ký phát hành thẻ tôi phải làm gì?

Để đăng ký phát hành thẻ tại TienPhong Bank, Quý khách có thể lựa chọn:

- Đến bất kỳ điểm giao dịch nào của TienPhong Bank, điền đầy đủ thông tin vào mẫu (Đơn đăng ký mở tài khoản và phát hành thẻ) đồng thời nộp kèm một bản photo CMND hoặc Hộ chiếu (có bản gốc đối chiếu)
- Điền đầy đủ vào mẫu yêu cầu mở Tài khoản cá nhân trực tuyến [tại đây](#). Ngân hàng sẽ chủ động liên lạc để hẹn thời gian và điểm giao dịch gần nhất Quý khách có thể đến để hoàn tất thủ tục.

### 5. Tôi có thể đăng ký phát hành thẻ ở đâu?

Quý khách có thể đến bất kỳ điểm giao dịch nào của TienPhong Bank để đăng ký phát hành thẻ hoặc đăng ký qua mẫu đăng ký trực tuyến [tại đây](#). Ngân hàng sẽ chủ động liên lạc để hẹn thời gian và điểm giao dịch gần nhất Quý khách có thể đến để hoàn tất thủ tục.



**6. Khách hàng có thể nhận được thẻ trong thời gian bao lâu?**

Quý khách sẽ nhận được thẻ trong vòng 02 ngày kể từ ngày đăng ký nếu có yêu cầu phát hành nhanh. Thông thường, Quý khách sẽ nhận được thẻ trong 04 ngày không tính ngày nghỉ, ngày lễ tết.

**7. Chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ khách nhau như thế nào? Chủ thẻ chính có những quyền gì?**

Chủ thẻ chính là người đứng tên xin được cấp thẻ.

Chủ thẻ phụ là người được cấp thẻ theo yêu cầu và bảo lãnh thanh toán của chủ thẻ chính.

Chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản thẻ đối với hạn mức thẻ mà Ngân hàng cấp cho thẻ chính.

Chủ thẻ chính có quyền đặt hạn mức, xem và thay đổi hạn mức cho chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của chủ thẻ phụ. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với mọi tranh chấp giữa chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

**8. Tôi có thể mở thẻ phụ cho ai và thủ tục thế nào?**

Chỉ có chủ thẻ chính mới được yêu cầu Ngân hàng phát hành thẻ phụ cho người khác. Chủ thẻ chính được phát hành không giới hạn số lượng thẻ phụ. Người được phát hành thẻ phụ do chủ thẻ chính quyết định.

Để mở thẻ phụ, Quý khách đến liên hệ tại Ngân hàng phát hành thẻ (mang theo CMND) hoặc đăng ký trên đơn mở thẻ khi tiến hành mở thẻ.

**9. Trong tài khoản khách hàng có phải duy trì một số dư tài khoản tối thiểu nào đó hay không? Nếu có thì là bao nhiêu?**

Để duy trì tài khoản, Quý khách cần duy trì số dư tối thiểu trong tài khoản 50.000VNĐ.

**10. Khi gặp sự cố về thẻ, tôi phải thông báo cho Ngân hàng bằng cách nào?**

Khi gặp sự cố về thẻ, Quý khách vui lòng đến ngay bất cứ điểm giao dịch nào của TienPhong Bank để thông báo thông tin, hoặc gọi đến Hotline (04) 37 683 683 – 1800 58 58 58 (miễn phí), hoặc thông tin về:

Trung tâm Thẻ và Ngân hàng điện tử - Ngân hàng TMCP Tiên Phong

Địa chỉ: Tầng 1, Tòa nhà FPT, phố Duy Tân, đường Phạm Hùng, quận Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: (04) 37 688 998

Fax: (04) 37 688 979

Email: [Card@tpb.com.vn](mailto:Card@tpb.com.vn)



### **11. Khi phát hiện giao dịch tại máy ATM bị sai sót, tôi phải làm gì?**

Khi phát hiện giao dịch tại máy ATM bị sai sót (chênh lệch về số tiền thực tế rút được và số tiền bị ghi nợ...), Quý khách vui lòng đến ngay điểm giao dịch gần nhất của TienPhong Bank để điền các thông tin cần thiết vào mẫu Yêu cầu tra soát của khách hàng, bao gồm: thông tin về thẻ, địa điểm xảy ra giao dịch, sự cố giao dịch là gì, số tiền giao dịch, ngày giao dịch...

*\*Lưu ý:* Cần lưu giữ hóa đơn sau mỗi giao dịch để thuận tiện cho việc tra soát nếu có phát sinh khiếu nại.

### **12. Trường hợp thẻ bị giữ trong máy ATM là tại sao? Trong trường hợp đó tôi phải làm gì?**

Để đảm bảo an toàn cho chủ thẻ, ATM sẽ giữ lại thẻ trong các trường hợp sau:

- Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen
- Nhập sai số mật mã cá nhân (số PIN) quá 3 lần
- Không nhận thẻ sau 30 giây kể từ khi máy ATM trả thẻ ra

Trong trường hợp bị máy ATM giữ thẻ, Quý khách cần đến ngay các điểm giao dịch của TienPhong Bank hoặc gọi đến Hotline (04) 07 683 683 – 1800 58 58 58 (miễn phí) để được hướng dẫn nhận lại thẻ tại điểm giao dịch được Ngân hàng chỉ định.

Thời gian nhận lại thẻ là sau 24 giờ làm việc kể từ thời điểm bị máy ATM giữ thẻ. Quý khách vui lòng mang theo CMND khi đến nhận thẻ.

### **13. Nếu quên số PIN tôi phải làm gì?**

Trong trường hợp quên số Pin, Quý khách vui lòng liên hệ với TienPhong Bank để đề nghị cấp số PIN mới.

### **14. Khi bị mất thẻ, tôi phải làm gì? Tiền của tôi lúc đấy có bị mất gì không?**

Khi phát hiện mất thẻ, Quý khách vui lòng gọi ngay đến Hotline (04) 37 683 683 - 1800 58 58 58 và cung cấp các thông tin theo yêu cầu của Ngân hàng bao gồm:

- Họ tên chủ thẻ
- Số chứng minh thư
- Địa chỉ

Nhân viên Ngân hàng sẽ tiến hành khóa thẻ ngay khi nhận được thông tin và có biện pháp xử lý thích hợp.

Sau đó, Quý khách cần đến bất cứ điểm giao dịch nào của TienPhong Bank để làm thủ tục báo mất thẻ.



Quý khách có thể yên tâm với số tiền có trong tài khoản thẻ của mình khi bị mất thẻ vì để sử dụng thẻ cần có đầy đủ 2 yếu tố: Thẻ và số PIN. Như vậy, chỉ khi người cầm giữ thẻ của Quý khách biết số PIN thì Quý khách mới có nguy cơ mất tiền trong tài khoản.

**15. Khi rút tiền mặt, Máy rút tiền tự động ATM sẽ cho ra loại tiền gì?**

Loại tiền tệ mặc định khi rút tiền tự động tại ATM là VNĐ

*Mọi câu hỏi của Quý khách xin vui lòng gửi về địa chỉ email [card@tpb.com.vn](mailto:card@tpb.com.vn) để được giải đáp. Xin cảm ơn!*