

BẢNG CÂU HỎI – ĐÁP THẺ TÍN DỤNG NAM A BANK

1. Thẻ tín dụng là gì?

Thẻ tín dụng là công cụ thanh toán hiện đại an toàn, thay thế cho tiền mặt, cho phép Quý khách chi tiêu, mua sắm trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được ngân hàng cấp, tức là trong thẻ không cần phải có sẵn tiền mà vẫn sử dụng được. Hiểu theo cách khác, Quý khách sẽ “mượn” tiền của ngân hàng để sử dụng trước và thanh toán lại sau vào ngày đến hạn thanh toán mà không bị tổn bất kỳ lãi suất nào.

Với thẻ tín dụng Nam A Bank, Quý khách có thể chi tiêu trước – trả tiền sau, miễn lãi lên đến 45-55 ngày tùy theo từng loại thẻ, đồng thời tận hưởng hàng loạt ưu đãi dành cho Chủ thẻ tín dụng như: hoàn tiền khi chi tiêu, trả góp lãi suất 0%, giảm giá đến 50% các dịch vụ mua sắm, du lịch, ẩm thực, làm đẹp,...

2. Hạn mức tín dụng là gì?

Khi mở thẻ tín dụng, hạn mức tín dụng là số tiền tối đa mà Quý khách có thể sử dụng do ngân hàng cấp.

Để đưa ra hạn mức tín dụng phù hợp, Nam A Bank sẽ xác minh các thông tin mà Quý khách cung cấp như thu nhập hàng tháng, lịch sử tín dụng, hạn mức thẻ tín dụng tại các Tổ chức tín dụng khác (nếu có), khả năng thanh toán nợ đúng hạn,...

3. Các loại thẻ tín dụng Nam A Bank?

- ❖ **Thẻ tín dụng quốc tế:** được dùng để giao dịch trong nước và quốc tế.
 - Thẻ tín dụng Nam A Bank JCB: bao gồm 02 hạng thẻ Standard (Chuẩn) & Platinum (Bạch kim).
 - Thẻ tín dụng Nam A Bank Mastercard: bao gồm 02 hạng thẻ Standard (Chuẩn) & Platinum (Bạch kim).
- ❖ **Thẻ tín dụng nội địa:** chỉ được dùng để giao dịch trong nước.
 - Thẻ tín dụng Cash Card.
 - Thẻ tín dụng Happy Card.

Thông tin chi tiết của từng loại thẻ Quý khách có thể tham khảo thêm [tại đây](#).

4. Lợi ích khi mở thẻ tín dụng quốc tế Nam A Bank?

- **Nguồn hỗ trợ tài chính đặc lực:** Quý khách thỏa sức chi tiêu mua sắm trước rồi thanh toán sau cho ngân hàng, được miễn lãi lên đến 45 ngày (với thẻ Mastercard), lên đến 55 ngày (với thẻ JCB).
- **Tiện lợi – Linh hoạt:** Thẻ được chấp nhận tại trên 30 triệu điểm thanh toán, rút tiền mặt tại hơn 1,2 triệu máy ATM trên toàn thế giới.
- **Giải pháp mua sắm trực tuyến:** Với thẻ tín dụng, Quý khách có thể mua hàng online, đặt phòng khách sạn, mua vé máy bay, thanh toán hóa đơn,... nhanh chóng và an toàn.
- **An toàn - Bảo mật:** Thẻ tín dụng sử dụng Chip EMV với tính năng bảo mật cao nhất hiện nay, an toàn trong mọi giao dịch, đồng thời giảm thiểu rủi ro mất tiền khi mang nhiều tiền mặt trong người.
- **Trả góp lãi suất 0%:** Quý khách có thể mua ngay những gì mơ ước rồi trả dần từng tháng với dịch vụ trả góp 0% lãi suất lên đến 12 tháng mọi lúc – mọi nơi tại các đối tác liên kết và không liên kết với Nam A Bank.
- **Ưu đãi hấp dẫn:** Tận hưởng các chương trình khuyến mãi và ưu đãi về các dịch vụ mua sắm, ẩm thực, du lịch, làm đẹp,... trên toàn thế giới từ Tổ chức Thẻ quốc tế và Nam A Bank.
- **Quản lý chi tiêu hiệu quả:** Thông qua Bảng thông báo giao dịch hàng tháng về những giao dịch mà Quý khách đã thực hiện như số tiền, thời gian và địa điểm thanh toán; dịch vụ SMS Banking/ Mobile Banking/ Open Banking kiểm tra các giao dịch của thẻ mọi lúc mọi nơi.

5. Làm thế nào để đăng ký mở thẻ tín dụng Nam A Bank?

- Đến trực tiếp CN/PGD Nam A Bank gần nhất.
- Gọi Hotline 1900 6679 để tư vấn mở thẻ.
- Đăng ký mở thẻ trực tuyến tại website <https://www.namabank.com.vn/dang-ky-truc-tuyen>, Nam A Bank sẽ liên lạc với Quý khách trong vòng 24h làm việc.

6. Thủ tục cần mở thẻ tín dụng Nam A Bank là gì?

Quý khách cần cung cấp những giấy tờ sau:

- Giấy đề nghị cấp thẻ tín dụng theo mẫu của Nam A Bank ban hành từng thời kỳ.

- Giấy tờ tùy thân (CMND/ CCCD/ Hộ chiếu,...)
- Hộ khẩu/ KT3/ Chứng từ chứng minh nơi cư trú.
- Chứng từ chứng minh thu nhập theo quy định của Nam A Bank.
- Các chứng từ hồ sơ khác theo Quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.

7. Tôi có thể nhận thẻ tín dụng Nam A Bank ở đâu?

Thẻ tín dụng sẽ được gửi đến địa chỉ đăng ký của Quý khách ghi trên Giấy đề nghị cấp thẻ tín dụng: địa chỉ thường trú, địa chỉ cư trú hiện tại, địa chỉ cơ quan, hoặc tại CN/PGD nơi Quý khách đăng ký mở thẻ.

Quý khách vui lòng để ý điện thoại để Đơn vị vận chuyển liên hệ bàn giao thẻ và PIN. Nhằm hạn chế rủi ro, thẻ và PIN sẽ được giao riêng biệt đến địa chỉ đăng ký của Quý khách.

8. Tôi đã nhận được thẻ và PIN. Tôi phải làm thế nào để sử dụng được?

Sau khi nhận thẻ, Quý khách cần ký tên ngay vào phần quy định ở mặt sau thẻ và thực hiện kích hoạt thẻ để sử dụng qua một trong hai cách sau:

Cách 1: Nhắn tin SMS đến tổng đài 8149:

- Cú pháp tin nhắn: **NAB_KHT_[6 số cuối Số thẻ] --> Gửi 8149.**
- Ví dụ: **NAB KHT 123456 --> Gửi 8149.**

Kích hoạt thẻ thành công khách hàng sẽ nhận được tin nhắn với nội dung: *"NamABank da kích hoạt the theo yeu cau cua Quy khach. LH 19006679"*.

Lưu ý:

- *Cước phí tin nhắn: 1.500 VNĐ/SMS*
- *Số điện thoại khách hàng dùng để nhắn tin đến 8149 là số điện thoại khách hàng đăng ký tại Nam A Bank nhận SMS khi có phát sinh giao dịch trên thẻ Nam A Bank.*

Cách 2: Gọi đến Hotline 1900 6679 để kích hoạt thẻ.

Đồng thời, Quý khách cần xác nhận đồng ý đã nhận thẻ/PIN trong trường hợp Bộ phận Dịch vụ khách hàng của Nam A Bank liên hệ với Quý khách để thực hiện kích hoạt thẻ.

9. Để có thể sử dụng thẻ tín dụng, tôi có bắt buộc phải đổi PIN lần đầu tại ATM không?

Quý khách có thể sử dụng thẻ ngay mà không cần đổi PIN lần đầu tại ATM.

Tuy nhiên, vì mã PIN là thông tin bảo mật của mỗi khách hàng, do đó Nam A Bank khuyến khích Quý khách nên thực hiện đổi mã PIN tại máy ATM để đảm bảo về tính bảo mật. Nam A Bank không lưu giữ thông tin mã PIN của Quý khách.

Lưu ý không nên đặt mã PIN theo thông tin cá nhân (ngày sinh, số điện thoại,...) hoặc các số dễ đoán (1111,1234,...), nên thường xuyên thay đổi mã PIN và không để lộ mã PIN khi giao dịch.

10. Khi sử dụng thẻ tín dụng quốc tế Nam A Bank, tôi được hưởng tối đa 45 hoặc 55 ngày miễn lãi như thế nào?

Đối với thẻ tín dụng quốc tế Nam A Bank, trong vòng **tối đa 45 ngày (với thẻ Mastercard)** hoặc trong vòng **tối đa 55 ngày (với thẻ JCB)** kể từ ngày mua hàng đến ngày thanh toán, Quý khách sẽ không bị tính lãi khi khoản dư nợ cuối kỳ của BTBGD trước được hoàn trả đầy đủ trước hoặc vào ngày đến hạn thanh toán.

Minh họa dưới đây sẽ cung cấp thêm thông tin chi tiết.

*Cách tính tối đa 45 ngày miễn lãi với thẻ tín dụng Nam A Bank Mastercard:

Ví dụ 1:

Ngày lập BTBGD thẻ tín dụng Nam A Bank Mastercard của Quý khách là ngày 24 hàng tháng và hạn thanh toán là ngày 08 hàng tháng (tuy nhiên ngày thanh toán không cố định mà sẽ dao động nếu rơi vào Thứ 7, Chủ nhật hoặc các ngày Lễ). Nếu Quý khách thực hiện giao dịch mua hàng vào ngày 25/09/2019, giao dịch này sẽ được thể hiện trên BTBGD ngày 24/10/2019 và hạn thanh toán là ngày 08/11/2019.

Ngày lập BTBGD 1	Ngày giao dịch	Ngày đến hạn thanh toán 1	Ngày lập BTBGD 2	Ngày đến hạn thanh toán 2
24/09/2019	25/09/2019	08/10/2019	24/10/2019	08/11/2019
Quý khách được ưu đãi 45 ngày không lãi suất cho giao dịch mua hàng (từ ngày 25/09/2019 đến ngày 08/11/2019)				

Ví dụ 2:

Tiếp tục ví dụ 1, nếu Quý khách thực hiện giao dịch mua hàng vào ngày 30/09/2019 thay vì ngày 25/09, thì ngày đến hạn thanh toán vẫn là ngày 08/11/2019 và thời hạn ưu đãi cho giao dịch này sẽ **ít hơn 45 ngày**.

***Cách tính tối đa 55 ngày miễn lãi với thẻ tín dụng Nam A Bank JCB:**

Ví dụ 1:

Ngày lập BTBGD thẻ tín dụng Nam A Bank JCB của Quý khách là ngày 14 hàng tháng và hạn thanh toán là ngày 08 hàng tháng (tuy nhiên ngày thanh toán không cố định mà sẽ dao động nếu rơi vào Thứ 7, Chủ nhật hoặc các ngày Lễ). Nếu Quý khách thực hiện giao dịch mua hàng vào ngày 15/09/2019, giao dịch này sẽ được thể hiện trên BTBGD ngày 14/10/2019 và hạn thanh toán là ngày 08/11/2019.

Ngày lập BTBGD 1	Ngày giao dịch	Ngày đến hạn thanh toán 1	Ngày lập BTBGD 2	Ngày đến hạn thanh toán 2
14/09/2019	15/09/2019	08/10/2019	14/10/2019	08/11/2019
Quý khách được ưu đãi 55 ngày không lãi suất cho giao dịch mua hàng (từ ngày 15/09/2019 đến ngày 08/11/2019)				

Ví dụ 2:

Tiếp tục ví dụ 1, nếu Quý khách thực hiện giao dịch mua hàng vào ngày 20/09/2019 thay vì ngày 15/09/2019, thì ngày đến hạn thanh toán vẫn là ngày 08/11/2019 và thời hạn ưu đãi cho giao dịch này sẽ **ít hơn 55 ngày**.

11. Tôi có được rút tiền mặt từ thẻ tín dụng hay không? Mức phí như thế nào?

Quý khách có thể rút tiền mặt từ thẻ tín dụng quốc tế Nam A Bank đến 80% hạn mức khả dụng tại bất kỳ ATM/POS Nam A Bank với mức phí rút tiền mặt là 3.5% số tiền giao dịch, tối thiểu 66,000VNĐ.

Để giảm thiểu mức phí rút tiền mặt từ thẻ tín dụng, khi phát hành thẻ tín dụng quốc tế Nam A Bank, Quý khách sẽ được tặng kèm thẻ tín dụng Cash Card với ưu đãi rút tiền mặt đến 100% hạn mức khả dụng, miễn phí rút tiền mặt tại POS/ATM Nam A Bank, tại các ngân hàng khác có logo Napas thì mức phí là 3.300VNĐ/lần.

Thông tin chi tiết về thẻ tín dụng Cash Card, Quý khách vui lòng xem [tại đây](#)

Lưu ý: Mỗi khoản tiền mặt rút ra sẽ bị tính lãi suất ngay lập tức kể từ ngày rút tiền cho đến khi tất cả khoản nợ được thanh toán hết theo Biểu lãi suất quy định cho từng sản phẩm thẻ. Số tiền lãi sẽ thể hiện một lần duy nhất vào ngày lập BTBGD.

Ví dụ:

Ngày 01/10/2019, Quý khách rút hai (02) triệu đồng từ máy ATM trong nước bằng thẻ tín dụng Nam A Bank Mastercard, thì phí rút tiền mặt sẽ là 70,000 VNĐ và lãi suất sẽ áp dụng cho khoản tiền này từ ngày 01/10/2019 đến khi tổng số tiền này được thanh toán hết.

Sau đó, ngày 03/10/2019, Quý khách sử dụng thẻ tín dụng Cash Card để rút hai (02) triệu đồng từ máy ATM trong nước của ngân hàng khác có logo Napas, thì phí rút tiền mặt sẽ là 3,300 VNĐ và lãi suất sẽ áp dụng cho khoản tiền này từ 03/10/2019 đến khi tổng số tiền này được thanh toán hết.

12. Điều gì tôi cần phải lưu ý khi sử dụng thẻ tín dụng?

Quý khách vui lòng tham khảo Hướng dẫn sử dụng thẻ an toàn [tại đây](#).

13. Bảng thông báo giao dịch là gì? Tôi sẽ nhận được BTBGD thẻ tín dụng hàng tháng qua hình thức nào?

BTBGD là chứng từ liệt kê chi tiết các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh, các bút toán điều chỉnh (nếu có), số tiền đã thanh toán, số dư nợ đầu kỳ, số dư nợ cuối kỳ, số tiền tối thiểu, ngày thanh toán số tiền tối thiểu và các thông tin khác được Nam A Bank gửi cho Chủ thẻ chính hàng tháng.

Quý khách có thể nhận Bảng thông báo giao dịch thông qua một trong những hình thức sau:

- Nhận BTBGD qua địa chỉ Email (miễn phí).
- Nhận BTBGD giấy qua địa chỉ Quý khách đăng ký với Nam A Bank (có thu phí).

14. Tôi đang nhận BTBGD qua bưu điện, bây giờ tôi muốn thay đổi nhận BTBGD qua Email thì phải làm sao?

Cách 1: Quý khách sử dụng số điện thoại đã đăng ký với Nam A Bank để nhắn tin SMS đến Tổng đài 8149 như sau:

Cú pháp tin nhắn: **NAB_THE_[6 số cuối thẻ]#[địa chỉ Email] --> Gửi 8149.**

Ví dụ: **NAB THE 123456#abc@gmail.com --> Gửi 8149.**

Tin nhắn thành công KH sẽ nhận phản hồi với nội dung: *"Nam A Bank đã tiếp nhận yêu cầu của Quý khách và sẽ liên hệ với Quý khách trong vòng 3 ngày làm việc"*.

Trong vòng 03 ngày làm việc, Nam A Bank sẽ liên hệ với Quý khách để xác thực thông tin và cập nhật Email lên hệ thống.

Cách 2: Quý khách vui lòng đến bất kỳ CN/PGD Nam A Bank để đăng ký địa chỉ Email.

15. Ngày thông báo BTBGD thẻ tín dụng Nam A Bank là ngày nào?

Ngày thông báo BTBGD tương ứng với từng loại thẻ như sau:

- Thẻ tín dụng Nam A Bank JCB: ngày 14 hàng tháng, ngày thanh toán sau 25 ngày kể từ ngày thông báo BTBGD, thông thường là ngày 08 tháng tiếp theo.
- Thẻ tín dụng Nam A Bank Mastercard: ngày 24 hàng tháng, ngày thanh toán sau 15 ngày kể từ ngày thông báo BTBGD, thông thường là ngày 08 tháng tiếp theo.
- Thẻ tín dụng Cash Card, Happy Card: ngày 24 hàng tháng, ngày thanh toán sau 15 ngày kể từ ngày thông báo BTBGD, thông thường là ngày 08 tháng tiếp theo.

Lưu ý: Nếu ngày thanh toán rơi vào ngày nghỉ (Thứ 7, Chủ nhật và các ngày nghỉ Lễ, Tết theo quy định của Nam A Bank) thì hạn thanh toán sẽ được tính vào ngày làm việc liền kề trước đó.

16. Tôi có thể đổi ngày thông báo BTBGD không?

Không. Nam A Bank quy định ngày thông báo BTBGD với mỗi loại thẻ tín dụng cụ thể.

17. Tôi muốn thay đổi thông tin cá nhân (CMND/CCCD/Hộ chiếu, Số điện thoại, Địa chỉ,...) với ngân hàng thì làm thế nào?

Quý khách vui lòng mang Giấy tờ tùy thân đến CN/PGD Nam A Bank gần nhất để yêu cầu thay đổi thông tin.

18. Thẻ phụ là gì?

Thẻ phụ cho phép Quý khách mở rộng tiện ích của thẻ tín dụng Nam A Bank đến những người thân. Hạn mức tín dụng của thẻ chính sẽ được chia sẻ với (các) thẻ phụ.

BTBGD hàng tháng của Quý khách sẽ liệt kê tất cả giao dịch của thẻ chính và (các) thẻ phụ.

Nam A Bank không yêu cầu chứng minh thu nhập của Chủ thẻ phụ vì thẻ phụ được phát hành dưới tài khoản của thẻ chính và Chủ thẻ chính chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán cho mọi giao dịch phát sinh từ thẻ chính và thẻ phụ.

19. Tiềm ích 3D Secure là gì? Mã OTP là gì?

3D Secure là tiềm ích xác thực giao dịch thẻ trực tuyến, giúp tối đa hóa bảo mật cho chủ thẻ Nam A Bank Mastercard khi giao dịch online tại các website có tham gia dịch vụ "Mastercard SecureCode".

Trong quá trình giao dịch, chủ thẻ được yêu cầu nhập Mật khẩu OTP (One Time Password). OTP là mật khẩu dùng một lần cho một giao dịch E-commerce, mật khẩu này do Nam A Bank cung cấp qua SMS/ Email đăng ký của chủ thẻ để hoàn tất quá trình thanh toán sau khi nhập các thông tin thẻ. Nếu chủ thẻ nhập không chính xác hoặc đóng cửa sổ này, giao dịch thanh toán sẽ không thành công.

Các bước thanh toán với 3D Secure:

Bước 1: Chọn hàng hóa/dịch vụ từ website trực tuyến có tham gia dịch vụ.

Bước 2: Nhập các thông tin thanh toán theo yêu cầu, bao gồm: Họ tên, số thẻ, ngày hết hạn của thẻ và Mã số xác thực thẻ CVV/CVC2 (là mã số bảo mật gồm 3 chữ số in nghiêng ở mặt sau của thẻ, có tác dụng như một mã số an ninh của thẻ. Mã số này thường được sử dụng cho mục đích xác minh, đặc biệt cho các giao dịch E-commerce).

Bước 3: Lựa chọn hình thức nhận mật khẩu xác thực giao dịch qua SMS/ Email (cho mỗi lần giao dịch).

Bước 4: Nhập mật khẩu xác thực giao dịch được cung cấp bởi Nam A Bank qua SMS/ Email.

Bước 5: Mật khẩu sẽ được Nam A Bank kiểm tra và xác thực.

Bước 6: Giao dịch sẽ được tiếp tục xử lý và hoàn tất.

Đối với những khách hàng đã đăng ký dịch vụ E-Commerce sẽ được tự động đăng ký tiềm ích 3D Secure kèm theo.

20. Tôi không nhận được OTP, tôi phải làm gì để giao dịch online được?

Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 1900 6679 để kiểm tra tình trạng thẻ, thông tin đăng ký dịch vụ E-commerce của thẻ.

Trong trường hợp thay đổi số điện thoại/ Email, Quý khách vui lòng mang Giấy tờ tùy thân đến CN/PGD Nam A Bank gần nhất để được yêu cầu cập nhật lại số điện thoại/ Email.

21. Tại sao tôi không thanh toán trực tuyến bằng thẻ tín dụng Nam A Bank JCB được?

Để đảm bảo an toàn, đối với thẻ tín dụng Nam A Bank JCB, dịch vụ thanh toán trực tuyến E-commerce sẽ mặc định KHOÁ. Nếu Quý khách có nhu cầu sử dụng dịch vụ này, Quý khách cần thực hiện đăng ký bằng cách nhắn tin đến tổng đài 8149 như sau:

ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ E-COMMERCE

Cú pháp tin nhắn: **NAB_DKECOM [6 số cuối Số thẻ] --> Gửi 8149.**

Ví dụ: **NAB DKECOM 123456 --> Gửi 8149.**

Đăng ký dịch vụ E-commerce thành công khách hàng sẽ nhận được tin nhắn với nội dung: *"Nam A Bank da DANG KY ECOM the 123456 theo yeu cau cua Quy khach. De HUY, soan NAB HUYECOM <6 so cuoi so the> gui 8149. LH 19006679"*.

HỦY ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ E-COMMERCE

Cú pháp tin nhắn: **NAB_HUYECOM [6 số cuối Số thẻ] --> Gửi 8149.**

Ví dụ: **NAB HUYECOM 123456 và Gửi 8149.**

Hủy đăng ký dịch vụ E-commerce thành công khách hàng sẽ nhận được tin nhắn với nội dung: *"Nam A Bank da HUY ECOM the 123456 theo yeu cau cua Quy khach. De DANG KY, soan NAB DKECOM <6 so cuoi so the> gui 8149. LH 19006679"*.

Lưu ý:

- Số điện thoại khách hàng dùng để nhắn tin đến 8149 là số điện thoại khách hàng đăng ký tại Nam A Bank nhận SMS khi có phát sinh giao dịch trên thẻ Nam A Bank.
- Cước phí nhắn tin đến tổng đài 8149: 1.500 VNĐ/SMS.

22. Khi tôi giao dịch xong có nhận được thông báo gì không?

Quý khách sẽ nhận được tin nhắn SMS thông báo giao dịch từ Nam A Bank qua số điện thoại Quý khách đăng ký với Ngân hàng, bao gồm các thông tin sau:

- Thông tin 4 số cuối số thẻ giao dịch
- Số tiền giao dịch
- Địa điểm giao dịch
- Thời gian giao dịch
- Mã giao dịch
- Số dư khả dụng tạm tính

Ví dụ: The 1234 giao dịch 800,000VND tại ABC lúc 15:12:22 12/12/2019. Mã GD: 12345678 Số dư khả dụng tạm tính: 18,224,500VND.

23. Một số điểm chấp nhận thẻ có thu thêm khoản phí khoảng 3% trên số tiền giao dịch nếu thanh toán bằng thẻ. Phí này có hợp lệ không?

Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, khoản phí chiết khấu sẽ do Đơn vị chấp nhận thẻ chịu và thanh toán cho Ngân hàng cung cấp thiết bị quẹt thẻ. Tuy nhiên ở Việt Nam hiện nay vẫn có một số Điểm chấp nhận thanh toán thẻ thu phí thêm nếu Quý khách thanh toán bằng thẻ. Trong trường hợp cửa hàng thu thêm phụ phí này nhưng Quý khách vẫn chấp nhận thanh toán, Nam A Bank sẽ không bồi hoàn khoản phí này lại cho Quý khách.

24. Tôi có thể tự thực hiện dịch vụ gì thông qua tin nhắn SMS đến Tổng đài 8149?

Quý khách có thể tự thực hiện được một số dịch vụ thông qua các cú pháp SMS gửi 8149 như sau:

- Kích hoạt Thẻ tín dụng: **NAB_KHT_<6 số cuối số thẻ>**

Ví dụ: NAB KHT 123456

- Đăng ký dịch vụ trả góp 0%: **NAB_DKTG_<6 số cuối số thẻ>**

Ví dụ: NAB DKTG 123456

- Đăng ký dịch vụ E-commerce: **NAB_DKECOM_<6 số cuối số thẻ>**

Ví dụ: NAB DKECOM 123456

- Hủy dịch vụ E-commerce: **NAB_HUYECOM_<6 số cuối số thẻ>**

Ví dụ: NAB HUYECOM 123456

- Đăng ký địa chỉ Email nhận thông báo giao dịch: **NAB_THE_<6 số cuối số thẻ>#<Địa chỉ Email>**

Ví dụ: NAB THE 123456 abc@gmail.com

25. Tôi nhận được SMS của Nam A Bank báo trừ tiền nhưng tôi không hề thực hiện bất kỳ giao dịch nào trong thời gian đó. Tôi phải làm gì?

Ngay khi nhận được tin nhắn giao dịch, Quý khách cần lập tức liên hệ ngay với Nam A Bank quay Hotline 1900 6679 để được khóa thẻ kịp thời, tránh phát sinh thêm giao dịch khác. Nhân viên tư vấn sẽ hướng dẫn Quý khách kiểm tra lại giao dịch và làm thủ tục khiếu nại hoặc thay thế thẻ nếu cần.

26. Tôi phải làm gì khi bị mất thẻ hoặc nghi ngờ lộ thông tin thẻ?

Quý khách cần lập tức liên hệ Hotline 1900 6679 để kịp thời khóa thẻ và được hướng dẫn, hoặc đến CN/PGD gần nhất để được hỗ trợ.

Lưu ý: Quý khách sẽ chịu trách nhiệm về tất cả các khoản giao dịch phát sinh từ thẻ tín dụng của Quý khách trước khi Nam A Bank nhận được thông báo mất thẻ và hoàn thành việc ghi nhận mất thẻ.

27. Các loại phí và lãi suất được áp dụng cho thẻ tín dụng Nam A Bank như thế nào?

Quý khách vui lòng tham khảo Biểu phí dịch Thẻ trên website của Nam A Bank [tại đây](#).

Lưu ý: Biểu phí có thể được thay đổi, chỉnh sửa theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ. Quý khách vui lòng cập nhật tại www.namabank.com.vn

28. Khi giao dịch bằng ngoại tệ, tôi có bị mất phí gì không?

Có. Khi giao dịch bằng bất kể loại tiền tệ nào khác VND, Quý khách cần phải chịu phí chuyển đổi ngoại tệ. Loại phí này được áp dụng thay đổi theo từng hạng thẻ và theo từng thời kỳ. Vui lòng tham khảo Biểu phí [tại đây](#).

29. Làm thế nào để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng Nam A Bank?

Quý khách có thể thanh toán dư nợ thẻ tín dụng Nam A Bank bằng các cách sau:

- **Trích nợ tự động:** Quý khách cần đăng ký dịch vụ “Thanh toán tự động dư nợ thẻ tín dụng” để ủy quyền cho Nam A Bank tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán mở tại Nam A Bank (Quý khách phải duy trì đủ số tiền trong tài khoản thanh toán đã đăng ký trích nợ tự động để Nam A Bank thực hiện vào ngày thanh toán).
- **Thanh toán qua Mobile Banking/ Open Banking:** Quý khách thực hiện chuyển khoản từ tài khoản thanh toán để thanh toán cho số thẻ tín dụng.
- **Chuyển khoản từ ngân hàng khác:** đến số thẻ tín dụng hoặc số tài khoản thẻ tín dụng hoặc số tài khoản thanh toán đã đăng ký trích nợ tự động mở tại Nam A Bank.
- **Thanh toán tiền mặt tại quầy:** Quý khách có thể đến CN/PGD gần nhất của Nam A Bank để nộp tiền mặt trực tiếp vào thẻ tín dụng hoặc nộp tiền mặt vào tài khoản thanh toán đã đăng ký trích nợ tự động theo quy định của Nam A Bank.
- **Thanh toán tại máy ATM:** Quý khách thực hiện chuyển khoản từ thẻ ghi nợ (tài khoản tiền gửi thanh toán) hoặc thẻ trả trước vào số thẻ tín dụng tại ATM Nam A Bank.

Lưu ý:

Trong trường hợp chuyển tiền từ nước ngoài về để thanh toán thẻ tín dụng (sau khi đã xét các yếu tố phí và quy đổi tỷ giá), Quý khách vui lòng dựa theo các thông tin dưới đây:

- Account: Số tài khoản thẻ của thẻ tín dụng cần thanh toán
- Beneficiary: [TEN CHU THE]
- Bank Name: Nam A Commercial Joint Stock Bank
- Swift code: NAMAVNVX

Việc thanh toán thẻ tín dụng chỉ được xem là hoàn tất khi thẻ tín dụng của Quý khách nhận được tiền.

30. Việc thanh toán vào tài khoản thẻ tín dụng của tôi diễn ra trong bao lâu?

Khoản thanh toán sẽ được ghi nhận vào tài khoản thẻ tín dụng của Quý khách trong vòng 24 giờ nếu Quý khách thực hiện chuyển khoản trong hệ thống Nam A Bank.

Trong trường hợp Quý khách chuyển tiền từ ngân hàng khác, Quý khách nên thực hiện trước ngày đến hạn thanh toán từ 2-3 ngày làm việc để đảm bảo tiền vào tài khoản Nam A Bank đúng hạn, tránh bị thu phí chậm thanh toán.

31. Đến hạn thanh toán, tôi phải thanh toán bao nhiêu cho thẻ tín dụng?

Căn cứ vào BTBGD thẻ tín dụng hàng tháng, trước hoặc vào ngày đến hạn thanh toán, Quý khách có thể thanh toán toàn bộ số dư nợ cuối kỳ hoặc một phần dư nợ nhưng không được thấp hơn số tiền thanh toán tối thiểu.

Số tiền thanh toán tối thiểu bao gồm các khoản sau đây:

- Thẻ tín dụng quốc tế Nam A Bank (Mastercard/ JCB): 3% số dư nợ tính đến thời điểm lập BTBGD (không bao gồm dư nợ trả góp) cộng với số tiền đến hạn của các giao dịch trả góp, TT: 100,000 VNĐ.
- Thẻ tín dụng Cash Card: 3% số dư nợ tính đến thời điểm lập BTBGD, TT: 100,000 VNĐ.
- Thẻ tín dụng Happy Card: 8% số dư nợ tính đến thời điểm lập BTBGD, TT: 500,000 VNĐ.

Lưu ý:

- **Lãi suất sẽ được áp dụng:** Đối với phần dư nợ chưa được thanh toán trong BTBGD trước (trừ dư nợ lãi) sẽ được tính kể từ ngày lập BTBGD gần nhất, còn đối với các giao dịch mới phát sinh sẽ được tính kể từ ngày thực hiện giao dịch.
- Số tiền lãi sẽ được cộng dồn hàng ngày và được tính theo mức lãi suất quy định trong Biểu phí thẻ tín dụng của Nam A Bank tại thời điểm có hiệu lực.
- Việc Quý khách thanh toán lớn hơn số tiền tối thiểu nhưng ít hơn dư nợ cuối kỳ cũng sẽ được áp dụng cách tính lãi suất như trên.

32. Tôi thường hay quên ngày đến hạn thanh toán. Tôi phải làm thế nào để tránh bị phạt phí chậm thanh toán?

Quý khách nên đăng ký dịch vụ "Thanh toán tự động dư nợ thẻ tín dụng" để ủy quyền cho Nam A Bank tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán mở tại Nam A Bank để thanh toán thẻ tín dụng nhằm tránh bị phạt phí chậm thanh toán (Quý khách phải duy trì đủ số tiền trong tài khoản thanh toán đã đăng ký trích nợ tự động để Nam A Bank thực hiện vào ngày thanh toán).

33. Tôi đã đăng ký trích nợ tự động toàn bộ, nhưng tài khoản của tôi không còn đủ số dư vào ngày đến hạn thanh toán thì ngân hàng có thu số tiền còn lại trong tài khoản này hay không?

Có. Ngân hàng vẫn sẽ tiến hành thu số tiền nhiều nhất có thể cho Quý khách để giảm dư nợ trong thẻ tín dụng và nếu số tiền trích nợ này lớn hơn số tiền thanh toán tối thiểu thì Quý khách cũng sẽ không bị phí phạt do chậm thanh toán mà chỉ bị tính lãi.

34. Đến hạn thanh toán, nếu tôi vẫn chưa thanh toán hết tổng số dư nợ cuối kỳ, tôi sẽ bị bắt đầu tính lãi như thế nào?

Nếu Quý khách chỉ thanh toán một phần số dư nợ cuối kỳ vào ngày đến hạn thanh toán thì lãi suất sẽ được áp dụng. Minh họa dưới đây sẽ cung cấp thêm thông tin chi tiết cho cách tính lãi.

Ví dụ:

- Ngày 01/09/2019: số dư nợ đầu ngày của Quý khách bằng 0. Trong ngày, Quý khách thực hiện mua hàng 5.000.000 VNĐ.
- Ngày 24/09/2019: đây là ngày lập BTBGD đầu tiên thẻ tín dụng Nam A Bank Mastercard của Quý khách. Số dư nợ cuối kỳ được thể hiện trên giao dịch của Quý khách sẽ là 5.000.000 VNĐ. Số tiền thanh toán tối thiểu sẽ là 150.000 VNĐ (= 3% dư nợ cuối kỳ).
- Ngày 30/9/2019: Quý khách chi tiêu thêm 500.000 VNĐ, nghĩa là số dư cuối ngày 30/09/2019 của Quý khách là 5.500.000 VNĐ.
- Ngày 08/10/2019: đây là ngày đến hạn thanh toán, Quý khách chỉ thanh toán 600.000 VNĐ thì số dư cuối ngày 08/10/2019 sẽ là 4.900.000 VNĐ.
- Ngày 24/10/2019: đây là ngày lập BTBGD tiếp theo của Quý khách.

Bảng bên dưới sẽ minh họa cho ví dụ trên:

	Ngày giao dịch 1	Ngày lập BTBGD 1	Ngày giao dịch 2	Ngày đến hạn thanh toán	Ngày lập BTBGD 2
	01/09/2019	24/09/2019	30/09/2019	08/10/2019	24/10/2019
Dư nợ cuối kỳ	0	5.000.000	5.000.000	5.000.000	
Số dư đầu ngày	0	5.000.000	5.000.000	5.500.000	
Số tiền mua hàng	5.000.000	0	500.000	0	
Số tiền thanh toán	0	0	0	- 600.000	
Số dư cuối ngày	5.000.000	5.000.000	5.500.000	4.900.000	4.900.000 + lãi suất

Trong ví dụ trên, lãi suất sẽ được tính trên cơ sở tính lãi hàng ngày kể từ ngày lập BTBGD 1:

- Lãi suất được tính trên số tiền 5.000.000 VNĐ trong 06 ngày (từ ngày 24/09/2019 đến 29/09/2019)
- Lãi suất được tính trên số tiền 5.500.000 VNĐ trong 08 ngày (từ ngày 30/09/2019 đến 07/10/2019)
- Lãi suất được tính trên số tiền 4.900.000 VNĐ trong 16 ngày (từ ngày 08/10/2019 đến 23/10/2019)

35. Nếu tôi thực hiện thanh toán trễ hạn thì các khoản phí, lãi sẽ được tính như thế nào?

Nếu Quý khách thực hiện thanh toán trễ hạn thì phí trễ hạn và lãi sẽ được áp dụng.

Tiếp tục ví dụ câu 34, nếu Quý khách không thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu vào ngày đến hạn thanh toán 08/10/2019 mà dời việc thanh toán đến ngày 10/10/2019 thì sẽ phát sinh **phí chậm thanh toán** (trong trường hợp này là 165.000 VNĐ) và lãi suất sẽ được tính như sau:

	Ngày giao dịch 1	Ngày lập BTBGD 1	Ngày giao dịch 2	Ngày đến hạn thanh toán	Ngày thanh toán	Ngày lập BTBGD 2
	01/09/2019	24/09/2019	30/09/2019	08/10/2019	10/10/2019	24/10/2019
Dư nợ cuối kỳ	0	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	
Số dư đầu ngày	0	5.000.000	5.000.000	5.500.000	5.665.000	
Số tiền mua hàng / Phí phạt	5.000.000	0	500.000	165.000 (Phí phạt)	0	
Số tiền thanh toán	0	0	0	0	- 600.000	
Số dư cuối ngày	5.000.000	5.000.000	5.500.000	5.665.000	5.065.000	5.065.000 + lãi suất

Trong ví dụ trên, lãi suất sẽ được tính trên cơ sở tính lãi hàng ngày kể từ ngày lập BTBGD 1:

- Lãi suất được tính trên số tiền 5.000.000 VNĐ trong 06 ngày (từ ngày 24/09/2019 đến 29/09/2019)
- Lãi suất được tính trên số tiền 5.500.000 VNĐ trong 08 ngày (từ ngày 30/09/2019 đến 07/10/2019)
- Lãi suất được tính trên số tiền 5.665.000 VNĐ trong 02 ngày (từ ngày 08/10/2019 đến 09/10/2019)
- Lãi suất được tính trên số tiền 5.065.000 VNĐ trong 14 ngày (từ ngày 10/10/2019 đến 23/10/2019)

36. Lịch sử tín dụng của tôi có bị ảnh hưởng không nếu tôi không thanh toán đầy đủ khoản thanh toán tối thiểu khi đến hạn?

Theo quy định, Nam A Bank luôn yêu cầu Quý khách thanh toán ít nhất số tiền thanh toán tối thiểu khi đến hạn. Nếu Quý khách không thực hiện việc thanh toán này, lịch sử tín dụng của Quý khách sẽ bị ghi nhận việc chậm thanh toán không chỉ riêng ở

Nam A Bank mà những Ngân hàng khác cũng có thể tra cứu thông tin và biết việc chậm thanh toán này.

37. Tôi được mua hàng trả góp qua thẻ tín dụng không?

Quý khách có thể mua sắm ngay những gì mình thích và đăng ký dịch vụ trả góp lãi suất 0% lên đến 12 tháng tại các đại lý liên kết và không liên kết với Nam A Bank như sau:

- ❖ **Tại các đại lý liên kết với Nam A Bank** (Tiki, Sendo, Payoo, Shopee, Ngân lượng, CFYC,...): mua sắm và đăng ký trả góp lãi suất 0% trực tiếp ngay tại đại lý.

Chi tiết dịch vụ xem [tại đây](#).

Danh sách các đại lý liên kết với Nam A Bank xem [tại đây](#).

- ❖ **Tại đại lý không liên kết với Nam A Bank:** mua sắm mọi lúc mọi nơi với giao dịch tối thiểu 3 triệu đồng, sau đó đăng ký trả góp 0% đến Nam A Bank qua tin nhắn SMS như sau:

Cú pháp: **NAB_DKTKG_[6 số cuối Số thẻ tín dụng] --> Gửi 8149.**

Ví dụ: **NAB DKTKG 123456 --> Gửi 8149**

Quý khách chỉ cần thanh toán thêm một khoản phí nhỏ, ngân hàng thu một lần duy nhất trong suốt kỳ hạn trả góp: 3 tháng (1%), 6 tháng (3%), 9 tháng (6%), 12 tháng (10%).

Chi tiết dịch vụ xem [tại đây](#).

38. Trên BTBGD của tôi có thông tin "Tích điểm hoàn tiền". Đó nghĩa là gì?

Khi chi tiêu qua thẻ tín dụng Nam A Bank Mastercard, Quý khách sẽ nhận được số điểm tích lũy ứng với từng loại thẻ như sau:

- Standard/ Gold: 1 điểm.
- Platinum: 2 điểm.

Mỗi điểm tích lũy quy đổi được 2 VNĐ. Điểm thưởng sẽ được quy đổi thành tiền mặt vào tài khoản thẻ tín dụng không giới hạn.

Quý khách vui lòng gọi đến Hotline 1900 6679 để quy đổi số điểm tích lũy thành tiền mặt vào tài khoản thẻ tín dụng. *Lưu ý: Giá trị quy đổi tối thiểu là 50.000 VNĐ (tương đương 25.000 điểm)*

Thông tin chi tiết về chương trình, Quý khách vui lòng xem [tại đây](#).

39. Trên BTBGD của tôi có thông tin “Mở thẻ hoàn tiền”. Đó nghĩa là gì?

Khi Quý khách mở sổ tiết kiệm tại Nam A Bank, Quý khách sẽ được phát hành miễn phí thẻ tín dụng quốc tế Mastercard với các ưu đãi như sau:

- Miễn phí thường niên trong suốt thời gian sử dụng thẻ.
- Trong 3 tháng đầu sử dụng thẻ (kể từ ngày mở thẻ), khách hàng được hoàn tiền 1% trên doanh số giao dịch, tối đa không quá 1.000.000 VNĐ/tháng.

Theo đó, “Số tiền thưởng tạm tính” thể hiện trên BTBGD của Quý khách sẽ được Nam A Bank chuyển trực tiếp vào tài khoản thẻ tín dụng vào tháng thứ 04 sử dụng thẻ (tính từ ngày mở thẻ).

Thông tin chi tiết về chương trình, Quý khách vui lòng xem [tại đây](#).

40. Thẻ Priority Pass là gì? Cách sử dụng như thế nào?

Khi phát hành thẻ tín dụng Nam A Bank Mastercard Platinum, Quý khách sẽ được tặng miễn phí thẻ Priority Pass giúp Quý khách tận hưởng tiện nghi cao cấp tại hơn 1.200 phòng chờ VIP sân bay tại hơn 500 thành phố thuộc 130 quốc gia trên thế giới.

Tại đây Quý khách sẽ được trải nghiệm các tiện ích và dịch vụ với tiêu chuẩn cao cấp trong các phòng chờ VIP: kết nối Internet, wifi, gửi email, báo và tạp chí, các tiện nghi hỗ trợ kết nối máy tính, sử dụng phòng họp phục vụ cho công việc. Chắc chắn Quý khách sẽ luôn cảm thấy được chăm sóc trước những chuyến bay dài với thức ăn nhẹ và đồ uống được phục vụ tận tình.

Cách sử dụng và thông tin chi tiết về Priority Pass, Quý khách vui lòng xem [tại đây](#).

41. Tôi sử dụng thẻ Priority Pass để vào phòng chờ sân bay miễn phí được chú?

Quý khách sẽ được *ưu đãi mức phí* khi sử dụng dịch vụ tại phòng chờ sân bay như sau:

Loại phí	Chủ thẻ Platinum	Không phải chủ thẻ Platinum
Phí gia nhập để được vào phòng chờ VIP tại sân bay - phí Membership		99 USD/ người/ năm (gói cơ bản nhất – giới hạn số lần vào phòng chờ)
Phí mỗi lần chủ thẻ sử dụng dịch vụ phòng chờ VIP	25 USD/lần	27 USD/lần
Phí chủ thẻ mời người thân vào phòng chờ VIP	27 USD/lần	35 USD/lần

Để được ưu đãi miễn phí dịch vụ phòng chờ sân bay, Quý khách nên mở thêm thẻ tín dụng Nam A Bank JCB Platinum và sử dụng thẻ được sử dụng miễn phí dịch vụ tại 03 phòng chờ Quốc tế hạng Thương gia thuộc sân bay Quốc tế Nội Bài, sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất và sân bay Quốc tế Đà Nẵng, và các phòng chờ khác tại nước ngoài, chi tiết chương trình xem [tại đây](#).

42. Tôi muốn tìm hiểu các thông tin ưu đãi và khuyến mãi dành cho Chủ thẻ thì có thể tìm ở đâu?

Các chương trình khuyến mãi và ưu đãi dành cho Chủ thẻ tín dụng Nam A Bank được cập nhật liên tục tại website www.namabank.com.vn, Quý khách vui lòng truy cập tại:

- ❖ Chương trình khuyến mãi dành cho Chủ thẻ mới/ Chủ thẻ hiện hữu: <https://www.namabank.com.vn/chuong-trinh-khuyen-mai>
- ❖ Thế giới ưu đãi dành cho tất cả Chủ thẻ tín dụng quốc tế Nam A Bank:
 - Ẩm thực: <https://www.namabank.com.vn/am-thuc>
 - Mua sắm - Giải trí: <https://www.namabank.com.vn/mua-samgiai-tri>
 - Du lịch: <https://www.namabank.com.vn/du-lich>
 - Sức khỏe - Làm đẹp: <https://www.namabank.com.vn/suc-khoe>
 - Giáo dục: <https://www.namabank.com.vn/giao-duc>
 - Golf: <https://www.namabank.com.vn/golf>

Hoặc Quý khách có thể download “Bảng tổng hợp ưu đãi” (file pdf) được cập nhật hàng tháng [tại đây](#).