

Câu hỏi thường gặp của Chủ thẻ ClinCard: Hoa Kỳ

► Cách sử dụng thẻ ClinCard như thế nào?

- 1) Mua sắm tại các Cửa hàng (bằng cách chọn "Credit" ("Tín dụng") hoặc "Debit" ("Ghi nợ"))
 - Sử dụng tùy chọn "Debit" ("Ghi nợ") yêu cầu phải có mã PIN (hãy xem mục "Làm thế nào để tạo mã PIN" ở dưới)
- 2) Mua sắm Trực tuyến
- 3) Rút tiền mặt ở ATM (yêu cầu phải có mã PIN)
- 4) Ứng tiền trước tại ngân hàng:
 - Quý vị cần phải biết số dư hiện tại của mình và thông báo cho giao dịch viên số tiền quý vị muốn rút. Giao dịch viên không thể kiểm tra số dư của quý vị (hãy xem mục "Làm thế nào để kiểm tra số dư").
 - Xuất trình thẻ ClinCard đã ký của quý vị và số định danh (ID) hợp lệ có dán ảnh được chính phủ cấp cho giao dịch viên
 - Thẻ ClinCard được chấp nhận tại tất cả các ngân hàng thành viên MasterCard (hãy tìm kiếm logo MC trên cửa sổ/cửa ra vào của ngân hàng)

► Tôi kích hoạt thẻ ClinCard của mình như thế nào?

Thẻ ClinCard của quý vị sẽ được kích hoạt ngay sau khi quý vị thực hiện khoản thanh toán đầu tiên. Vui lòng ký vào mặt sau của thẻ và sau đó quý vị có thể bắt đầu sử dụng thẻ ngay lập tức bằng cách chọn "credit" ("tín dụng") tại các cửa hàng hoặc mua sắm trực tuyến. Nếu quý vị muốn sử dụng thẻ tại máy ATM hoặc rút tiền mặt bằng chức năng ghi nợ, quý vị sẽ phải tạo một mã PIN.

► Làm thế nào tôi tạo được mã PIN?

Hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại **1-866-952-3795** và làm theo các hướng dẫn thông qua IVR.

Thoại Tương Tác (IVR) là một công nghệ cho phép máy tính tương tác với con người thông qua việc sử dụng giọng nói và các giọng DTMF được nhập bằng bàn phím.

► Làm thế nào tôi có thể kiểm tra số dư hiện tại của mình?

- 1) Hãy gọi tới bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại **1-866-952-3795** và làm theo các hướng dẫn thông qua IVR
- 2) Đăng nhập vào www.consumercardaccess.com/myclincard
 - a. Chuyển trình duyệt web của quý vị tới trang www.consumercardaccess.com/myclincard
 - b. Đăng ký Tài khoản
 - c. Xem Số dư
- 3) Thông báo Số dư tại ATM (yêu cầu phải có mã PIN)
- 4) Yêu cầu vào lần tiếp theo tới văn phòng của quý vị

► Tôi có mất phí gì khi sử dụng thẻ ClinCard không?

Không mất phí* đối với các giao dịch sau:

- Thực hiện mua sắm trực tuyến hoặc tại các cửa hàng
- Rút tiền mặt từ thẻ bằng cách xuất trình thẻ với giao dịch viên tại bất kỳ ngân hàng lớn nào
- Gọi tới hệ thống thoại tương tác để yêu cầu thông báo số dư
- Gọi tới số của Dịch vụ Khách hàng và nói chuyện trực tiếp với nhân viên
- Nạp thêm tiền vào thẻ (Lưu ý: Chỉ có thể nạp thêm tiền vào thẻ qua trang web)

Các hoạt động sau đây sẽ phát sinh phí tính vào số dư trên thẻ ClinCard của quý vị:*

- Không sử dụng thẻ trong một khoảng thời gian. Vui lòng tham khảo tài liệu của tổ chức phát hành thẻ để biết về phí không hoạt động.
- Rút tiền tại ATM (phí thay đổi tùy theo địa điểm)
- Yêu cầu sao kê bằng giấy. Thay vào đó, quý vị có thể tải về và in sao kê trực tiếp từ cổng thông tin.
- Yêu cầu đổi thẻ qua Dịch vụ Khách hàng. Cơ sở nghiên cứu của quý vị có thể thay thẻ miễn phí cho quý vị.

****Vui lòng xem các Điều khoản và Điều kiện đã nhận cùng thẻ để biết thêm thông tin.***

► Điều gì sẽ xảy ra nếu số tiền mua sắm lớn hơn số dư trên thẻ ClinCard của tôi?

Nếu số tiền phải thanh toán lớn hơn số dư hiện có trên thẻ của quý vị, quý vị hãy chắc chắn thông báo cho nhân viên thu ngân số tiền quý vị muốn thanh toán. Mặt khác, nếu thẻ thực hiện thanh toán một số tiền lớn hơn số dư hiện tại, thanh toán sẽ bị từ chối.

► Tôi nên làm gì nếu thẻ ClinCard của tôi bị thất lạc, bị mất cắp hoặc bị hỏng?

Nếu thẻ của quý vị bị mất/hỏng, hãy thông báo cho người phụ trách của quý vị tại địa điểm đăng ký và họ sẽ đổi thẻ tại chỗ cho quý vị miễn phí. Điều này sẽ vô hiệu hóa thẻ cũ của quý vị, chuyển bất kỳ số dư còn lại nào vào thẻ mới của quý vị. Nếu quý vị muốn liên hệ với dịch vụ khách hàng, quý vị sẽ phải trả một khoản phí \$7.00 để đổi thẻ và sau 7-10 ngày quý vị sẽ nhận được thẻ mới qua đường thư tín.

Nếu thẻ của quý vị bị mất cắp, hãy gọi tới Dịch vụ Khách hàng qua số **1-866-952-3795**. Dịch vụ Khách hàng sẽ đánh dấu thẻ là "bị mất cắp" và hỗ trợ quý vị liên lạc với MasterCard để mở một trường hợp.

► **Tôi có thể sử dụng thẻ ClinCard của mình tại nhà hàng không?**

Có. Tuy nhiên, quý vị vui lòng lưu ý rằng các nhà hàng (bao gồm cả các cơ sở phục vụ đồ ăn nhanh) sẽ tự động giữ lại trên thẻ của quý vị một số tiền bằng 20% tổng hóa đơn, vì vậy hãy đảm bảo rằng số dư trên thẻ của quý vị đủ để thanh toán cho số tiền này.

► **Tôi có thể sử dụng thẻ ClinCard của mình tại trạm xăng không?**

Có. Tuy nhiên, hãy mang thẻ ClinCard của quý vị tới cho nhân viên thu ngân và yêu cầu họ quẹt thẻ với một số tiền cụ thể. Nếu không, nếu quý vị sử dụng thẻ ngay tại máy bơm xăng, trạm xăng sẽ giữ lại từ \$100 trở lên trên thẻ của quý vị. Với điều kiện là số tiền bị giữ lại đó không được coi là một khoản phí tính vào tài khoản mà được xem là một yếu tố để tính số dư hiện tại. Sau đó, quý vị sẽ được rút lại số tiền bị giữ lại này sau vài ngày.