

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ VCB QUA ỨNG DỤNG SAMSUNG PAY

Thông tin về Samsung Pay

1. Samsung Pay là gì?

Là ứng dụng thanh toán do Samsung phát triển và cung cấp, được tích hợp sẵn (hoặc có thể tải xuống từ Play store) trên một số thiết bị di động của Samsung – cho phép khách hàng vừa là Chủ thẻ đồng thời là người dùng thiết bị di động Samsung, hoặc người dùng thiết bị khác được Chủ thẻ đồng ý cung cấp thông thẻ đăng ký và sử dụng thẻ trên ứng dụng để thực hiện thanh toán hàng hóa/dịch vụ tại Đơn vị chấp nhận thẻ mà không cần có thẻ vật lý do Ngân hàng phát hành.

2. Tại sao Chủ thẻ nên sử dụng Samsung Pay thay vì sử dụng thẻ vật lý thông thường?

Chủ thẻ không cần mang theo thẻ thanh toán vật lý theo trong túi/ví, chỉ cần mang theo thiết bị di động Samsung có tích hợp ứng dụng Samsung Pay. Samsung Pay mang đến cho khách hàng trải nghiệm thanh toán đơn giản, an toàn và thuận tiện bởi khách hàng không cần tìm kiếm thẻ thanh toán vật lý trong ví/túi của mình.

Thêm vào đó, Samsung không lưu thông tin cá nhân/thông tin thanh toán/thông tin thẻ của khách hàng trên máy chủ Samsung lẫn thiết bị.

3. Những sản phẩm thẻ VCB nào có thể sử dụng thanh toán qua Samsung Pay?

Hiện tại VCB cho phép Chủ thẻ sử dụng tất cả các loại thẻ ghi nợ nội địa (cá nhân) của VCB để đăng ký sử dụng, thanh toán qua Samsung Pay, bao gồm:

- ✓ Thẻ ghi nợ nội địa VCB Connect 24;
- ✓ Thẻ ghi nợ nội địa ĐTH Coop.mart – VCB;
- ✓ Thẻ ghi nợ nội địa ĐTH VCB Aeon;
- ✓ Các loại thẻ sinh viên;

Và các loại thẻ ghi nợ nội địa khác do VCB phát triển sau này (danh sách loại thẻ sẽ được cập nhật thường xuyên)

4. Các điều kiện cơ bản để Chủ thẻ VCB đăng ký sử dụng Samsung Pay

- ✓ Là chủ thẻ ghi nợ nội địa do VCB phát hành (danh sách các loại thẻ có thể sử dụng thanh toán qua Samsung Pay được nêu tại mục 3). Thẻ sử dụng đăng ký/thanh toán trên Samsung Pay phải trong tình trạng còn hiệu lực, không bị khóa/hủy.
- ✓ Sở hữu thiết bị di động Samsung có khả năng tích hợp hoặc có sẵn ứng dụng Samsung Pay;
- ✓ Đã đăng ký và kích hoạt sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking và VCB Digibank trên ứng dụng Mobile và trên trình duyệt web (để nhận mã xác

thực OTP của VCB gửi qua SMS).

Cài đặt Samsung Pay

1. Khách hàng có thể cài đặt Samsung Pay trên những thiết bị nào?

Theo chính sách của Samsung, khách hàng có thể sử dụng Samsung Pay trên những thiết bị sau đây:

- + Note 10 & Note 10+
- + Note 9
- + Note 8/ Note FE
- + Galaxy S10/S10+/S10e
- + Galaxy S9/S9+
- + Galaxy S8/S8+
- + Galaxy S7, Galaxy S7 edge
- + Galaxy S6 edge+
- + Galaxy Note5
- + Galaxy A9 Pro (2016)/ A8/ A8+ (2018)/ A7 (2016/2017)/ A5 (2016/2017)
- + Gear S3 Classic/ Gear S3 Frontier

(Danh sách các dòng/loại thiết bị Samsung có thể cài đặt sử dụng Samsung Pay sẽ được cập nhật theo thông tin của Samsung)

2. Khách hàng có phải trả chi phí gì để sử dụng Samsung Pay không?

- ✓ Tải/ Cài đặt ứng dụng: theo quy định của Samsung – hiện tại Samsung cho phép khách hàng tải & cài đặt miễn phí ứng dụng Samsung Pay;
- ✓ Đăng ký & Thanh toán sử dụng thẻ ghi nợ nội địa VCB trên ứng dụng: VCB không thu thêm bất cứ loại phí nào của Chủ thẻ khi Chủ thẻ đăng ký và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa do VCB phát hành trên ứng dụng Samsung Pay.
- ✓ Chi phí khác: KH chịu trách nhiệm với những chi phí phát sinh liên quan đến dịch vụ do bên thứ ba cung cấp để hỗ trợ việc sử dụng Samsung Pay (bao gồm nhưng không giới hạn phí cước sử dụng mạng điện thoại).

3. Khách hàng cần làm gì để bắt đầu sử dụng SamsungPay?

- ✓ Đảm bảo số điện thoại của khách hàng đã được đăng ký để nhận SMS OTP của VCB (nhận mã xác thực OTP qua SMS) (thông qua việc đăng ký đồng thời 02 dịch vụ VCB-SMS B@nking và VCB Digibank trên ứng dụng Mobile và trên trình duyệt web).

Nếu không chắc chắn về việc số điện thoại của khách hàng đã được đăng ký nhận SMS OTP của VCB, có thể truy cập VCB Digibank trên ứng dụng Mobile và trên trình duyệt web để tra cứu

Cài đặt phương thức nhận mã xác thực – chọn “SMS”) hoặc gọi Trung tâm hỗ trợ khách hàng 24/7 của VCB theo số 1900 5454 13 để kiểm tra.

- ✓ Samsung Pay yêu cầu khách hàng đăng nhập theo thông tin Samsung

Account của người dùng.

- Nếu KH chưa có Samsung Account, khách hàng có thể đăng ký miễn phí trong quá trình cài đặt Samsung Pay hoặc truy cập <https://account.samsung.com/account/signUp.do> và thực hiện theo hướng dẫn.
- Nếu có bất kỳ thắc mắc nào về Samsung Account, vui lòng liên hệ với Trung tâm Dịch vụ khách hàng của Samsung theo số 1800 588 855.

4. Các bước để cài đặt Samsung Pay?

- ✓ **Bước 1:** Đăng nhập Samsung Pay với thông tin Samsung Account của khách



hàng

- ✓ **Bước 2:** Cài đặt Samsung Pay PIN hoặc Vân tay/ Móng mắt (*tùy hỗ trợ của thiết bị sử dụng*) – các thông tin cài đặt này sẽ được áp dụng cho tất cả giao dịch Samsung Pay sau này của khách hàng



- ✓ **Bước 3:** Nếu khách hàng chọn cài đặt Vân tay/Móng mắt nhưng chưa đăng ký sử dụng Vân tay/Móng mắt trên thiết bị, khách hàng sẽ được yêu cầu đăng ký Vân tay/Móng mắt.



- ✓ **Bước 4:** Samsung Pay sẽ yêu cầu khách hàng xác thực lại Vân tay/Móng mắt. Sau đó khách hàng sẽ được yêu cầu tạo Samsung Pay PIN (theo quy định của Samsung, Samsung Pay PIN gồm 4 ký tự số, không đặt theo chuỗi các số liền nhau – VD: nếu KH muốn đặt PIN 1234 sẽ không được chấp nhận).



- ✓ **Bước 5:** Theo các bước trên, Samsung Pay của khách hàng đã được cài đặt và khách hàng có thể bắt đầu thực hiện đăng ký thẻ trên ứng dụng này.
- 5. Để đăng ký sử dụng thẻ VCB trên ứng dụng Samsung Pay, khách hàng phải làm gì?**

- ✓ **Bước 1:** Lựa chọn “Add card”/”Thêm thẻ” trên ứng dụng Samsung Pay

Lưu ý:

- Với khách hàng sử dụng Samsung Pay lần đầu, khách hàng cần đăng nhập tài khoản Samsung theo yêu cầu hiện trên màn hình ứng dụng trước khi có thể thực hiện bước Add thẻ này;
- Khách hàng có thể sử dụng cùng 01 Samsung Account để đăng ký sử dụng Samsung Pay trên nhiều thiết bị di động Samsung khác nhau, tuy nhiên ứng dụng Samsung Pay trên các thiết bị mang tính độc lập về dữ liệu □

thông tin thẻ đăng ký, lịch sử giao dịch... của khách hàng trên các ứng dụng Samsung Pay sẽ không liên kết với nhau để hiển thị cùng 01 nội dung dữ



liệu mặc dù thuộc cùng 01 account.

- ✓ **Bước 2:** Khách hàng tự điền thông tin thẻ theo yêu cầu hiện trên màn hình ứng dụng, hoặc thực hiện chụp thông tin mặt trước của thẻ theo hỗ trợ của ứng dụng.



- ✓ **Bước 3:** Thực hiện theo hướng dẫn trên màn hình ứng dụng để điền những thông tin yêu cầu còn lại hiển thị trên màn hình ứng dụng.
- ✓ **Bước 4:** Đọc, hiểu và chấp nhận nội dung “Các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ Vietcombank trên ứng dụng Samsung Pay”
- ✓ **Bước 5:** Ứng dụng hiện màn hình yêu cầu khách hàng nhập mã xác thực OTP được gửi tới điện thoại của khách hàng qua SMS.

***Lưu ý:** OTP chỉ có hiệu lực trong vòng 03 phút và được phép nhập sai không quá 05 lần. Nếu trong vòng 03 phút khách hàng không nhập OTP, hoặc nhập sai OTP liên tục trong vòng 03 phút, hoặc nhập sai OTP quá 05 lần trong vòng 03 phút, khách hàng phải thực hiện lại quá trình đăng ký thẻ trên ứng dụng từ đầu (Không có cơ chế yêu cầu gửi lại OTP mới).*



- ✓ **Bước 6:** Khách hàng được yêu cầu xác thực Vân tay/Móng mắt để thêm Chữ ký (sử dụng bút đi kèm thiết bị để ký trên màn hình cảm ứng của điện thoại – nếu có). Việc khách hàng thêm Chữ ký lưu trên ứng dụng tương tự như ký sau mặt thẻ vật lý, tuy nhiên thêm Chữ ký là yêu cầu không bắt buộc.



- ✓ **Bước 7:** Quá trình đăng ký thẻ của KH đã hoàn tất và sẵn sàng để sử dụng trên Samsung Pay. Ứng dụng hiện hình ảnh thẻ đại diện cho thẻ khách hàng đăng ký, và dãy ký tự mã hóa với 04 ký tự cuối là 04 số cuối của số thẻ đã được mã hóa của KH.
- 6. Với 01 thẻ ghi nợ nội địa (GNNĐ) VCB, khách hàng có thể đăng ký trên bao nhiêu thiết bị di động khác nhau để sử dụng Samsung Pay?**
Khách hàng có thể sử dụng cùng 01 thẻ GNNĐ VCB để đăng ký sử dụng trên tối đa 03 thiết bị di động Samsung, sử dụng cùng 01 tài khoản Samsung trên các thiết bị này, hoặc với tài khoản Samsung Pay khác nhau.
 - 7. Trường hợp khách hàng đã đăng ký sử dụng cùng thẻ Ghi nợ nội địa VCB trên 03 thiết bị di động khác nhau (03 tài khoản Samsung Pay khác nhau),**

nếu muốn sử dụng thẻ đó trên 01 thiết bị di động khác 03 thiết bị trên, khách hàng phải làm thế nào?

Khách hàng phải xóa thẻ đó khỏi 01 trong 03 thiết bị di động đã cài, sau đó mới đăng ký được thẻ đó trên 01 thiết bị khác.

- 8. Nếu khách hàng bị mất/thất lạc thẻ vật lý đang được sử dụng đăng ký dùng trên ứng dụng Samsung Pay, và yêu cầu VCB phát hành lại thẻ vật lý mới thay thế thẻ đã mất, khách hàng có cần đăng ký sử dụng thẻ mới trên Samsung Pay không?**

Khi khách hàng mất/thất lạc thẻ vật lý và yêu cầu VCB phát hành thẻ mới, VCB sẽ khóa thẻ bị báo mất trên hệ thống để thực hiện phát hành thẻ mới nhằm đảm bảo tránh rủi ro cho KH trong trường hợp có người khác nhặt được thẻ mất. Theo đó, thẻ được mã hóa trên ứng dụng Samsung Pay của thẻ bị báo mất/thất lạc nói trên của KH sẽ không thể tiếp tục sử dụng. Khách hàng cần xóa thẻ cũ đã đăng ký trên ứng dụng Samsung Pay và đăng ký thẻ mới vào ứng dụng.

- 9. Thẻ của khách hàng bị từ chối đăng ký trên Samsung Pay. Tại sao?**

Thẻ Ghi nợ nội địa VCB của khách hàng có thể bị từ chối đăng ký trên ứng dụng trong các trường hợp:

- ✓ Thẻ bị hủy hoặc bị khóa (khóa thẻ hoặc khóa tài khoản kết nối với thẻ);
- ✓ Thẻ bị báo mất cấp/thất lạc;
- ✓ Đã được sử dụng để đăng ký sử dụng Samsung Pay trên 03 thiết bị Samsung;
- ✓ Khách hàng chưa đăng ký dịch vụ cần thiết để nhận SMS OTP của VCB (SMS B@nking và VCB Digibank trên ứng dụng Mobile/ trên trình duyệt web).

Khách hàng có thể liên hệ Trung tâm hỗ trợ Khách hàng 24/7 VCB theo số 1900 5454 13 để biết thêm chi tiết.

Sử dụng Samsung Pay để thanh toán

- 1. Khách hàng có thể sử dụng Samsung Pay để thanh toán ở đâu?**

- + Samsung Pay được Samsung phát triển để có thể sử dụng thanh toán tại các thiết bị thanh toán thẻ (POS) có đầu đọc thẻ từ hoặc kết nối NFC.
- + Tại thị trường Việt Nam, Samsung hiện mới chỉ triển khai thanh toán Samsung Pay tại các thiết bị thanh toán POS có đầu đọc thẻ từ, do đó khách hàng có thể thanh toán thẻ qua Samsung Pay tại hầu hết các đơn vị chấp nhận thẻ sử dụng thiết bị thanh toán POS của VCB và các ngân hàng khác tại Việt Nam – bằng cách chạm thiết bị của khách hàng vào mặt bên của máy POS (bên có khe cà thẻ).

- 2. Khách hàng có cần kết nối Internet để sử dụng Samsung Pay không?**

- + Khách hàng cần truy cập kết nối Internet khi cài đặt Samsung Pay/ đăng ký thẻ trên Samsung Pay nhưng KH không cần kết nối Internet khi sử dụng Samsung Pay để thanh toán tại các Đơn vị chấp nhận thẻ sử dụng POS.

- + Tuy nhiên, theo khuyến nghị của Samsung, thiết bị nên được kết nối Internet ít nhất 01 lần mỗi ngày để chắc chắn ứng dụng luôn được cập nhật. Thông thường, Samsung cho phép khách hàng thanh toán tối đa 10 giao dịch trước khi phải kết nối Internet và làm mới các thông tin của Samsung Pay.

3. Khách hàng có thể sử dụng Samsung Pay tại ATM không?

Samsung Pay không được áp dụng khi sử dụng tại ATM. Khách hàng cần sử dụng thẻ vật lý thông thường để thực hiện các giao dịch trên ATM.

4. Khách hàng thực hiện các bước thanh toán thẻ sử dụng Samsung Pay tại ĐVCNT như thế nào?

Để thanh toán thẻ GNNĐ VCB qua ứng dụng Samsung Pay tại Đơn vị chấp nhận thẻ sử dụng thiết bị thanh toán thẻ POS, khách hàng thực hiện các bước sau đây:

- + **Bước 1:** Khách hàng khởi động ứng dụng Samsung Pay bằng cách trượt màn hình (từ home button) hoặc mở ứng dụng Samsung Pay từ màn hình chính của thiết bị.
- + **Bước 2:** Lựa chọn thẻ khách hàng muốn sử dụng để thanh toán (trượt trái/phải để chọn thẻ)
- + **Bước 3:** Khách hàng thực hiện xác thực Vân tay hoặc điền Samsung Pay PIN, sau đó chạm thiết bị vào mặt bên của thiết bị thanh toán POS – cách tối đa 5cm - trong khoảng 20s (hai mươi giây) để truyền thông tin thẻ.
- + **Bước 4:** Sau khi ĐVCNT (hoặc khách hàng) nhập số tiền cần thanh toán vào thiết bị thanh toán thẻ POS, khách hàng nhập PIN thẻ (*mã bảo mật thẻ do KH tự đặt sau khi được VCB cấp thẻ*) trên thiết bị thanh toán POS.
- + **Bước 5:** Khách hàng ký hóa đơn thanh toán thẻ được in từ POS của Đơn vị chấp nhận thẻ (tương tự giao dịch tại với thẻ ghi nợ nội địa vật lý thông thường).

Lưu ý: Trên hóa đơn hiện số token – là số mã hóa của số thẻ thật của khách hàng thay vì dãy ký tự với 04 ký tự cuối là 04 số cuối của số thẻ thật.

5. Khách hàng có thể thanh toán liên tiếp nhiều lần sau khi đã xác thực chọn thẻ để thực hiện thanh toán không?

Không, với mỗi lần chọn thẻ, Samsung chỉ cho phép ứng dụng truyền tín hiệu thanh toán 01 lần để thực hiện 01 giao dịch. Việc truyền tín hiệu thanh toán cũng chỉ tồn tại trong khoảng thời gian 20 giây sau khi khách hàng đã xác thực chọn xong thẻ.

Quá thời gian 20 giây này nếu khách hàng không truyền được tín hiệu thanh toán từ thiết bị di động của KH tới thiết bị chấp nhận thẻ của Đơn vị chấp nhận thẻ, khách hàng sẽ phải xác thực chọn lại thẻ để kích hoạt lại việc truyền tín hiệu thanh toán.

6. Khách hàng có thể sử dụng Samsung Pay ở nước ngoài không?

Khách hàng có thể sử dụng Samsung Pay để thanh toán hàng hóa/dịch vụ tại các

Đơn vị chấp nhận thẻ chấp nhận thanh toán qua POS ở nước ngoài (trừ các trường hợp nêu tại Câu 1 mục này) nếu khách hàng đăng ký thẻ quốc tế trên ứng dụng.

Hiện tại, VCB mới chỉ hỗ trợ cho khách hàng đăng ký và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa do VCB phát hành (phạm vi sử dụng thẻ: nội địa Việt Nam) trên Samsung Pay nên khách hàng chưa thể thực hiện giao dịch tại nước ngoài.

7. KH có thể sử dụng Samsung Pay để thanh toán trực tuyến hoặc thanh toán ngay trên ứng dụng mua hàng không?

Thanh toán trực tuyến và thanh toán ngay trên ứng dụng mua hàng (in-app) chưa được hỗ trợ bởi Samsung Pay trong giai đoạn này.

8. Hạn mức sử dụng thẻ VCB để thanh toán qua Samsung Pay?

Thẻ Ghi nợ nội địa VCB mà khách hàng sử dụng đăng ký và thanh toán qua ứng dụng Samsung Pay chung hạn mức chi tiêu với thẻ Ghi nợ nội địa vật lý do VCB phát hành (không phải 2 hạn mức riêng).

9. Khách hàng có thể đăng ký cùng 1 thẻ trên 1 thiết bị khác để sử dụng Samsung Pay hay không?

Khách hàng có thể đăng ký cùng 1 thẻ trên **tối đa 03 thiết bị Samsung khác nhau.**

Lưu ý: Nếu khách hàng đăng ký sử dụng cùng 1 thẻ trên nhiều thiết bị khác nhau, tất cả các tin nhắn SMS thông báo liên quan đến việc cài đặt/sử dụng tài khoản Samsung Pay đều chỉ gửi tới đúng số điện thoại khách hàng đã đăng ký nhận SMS OTP của VCB.

10. Số lượng thẻ tối đa Khách hàng có thể đăng ký sử dụng trên ứng dụng Samsung Pay?

Tối đa 10 thẻ thanh toán đăng ký trên ứng dụng Samsung Pay

Tính bảo mật của Samsung Pay

1. Sử dụng Samsung Pay có an toàn, bảo mật không?

Sử dụng thẻ với Samsung Pay đảm bảo an toàn cho Chủ thẻ. Ứng dụng có nhiều tính năng để nâng cao tính bảo mật cho việc sử dụng thẻ, một số ví dụ như:

- + Thông tin thẻ vật lý thật của Chủ thẻ không được lưu trữ trong điện thoại mà được thay thế bằng Số thẻ đã được mã hóa.
- + KH tự tạo mã xác thực riêng biệt sử dụng trên ứng dụng Samsung (Samsung Pay PIN) hoặc đăng ký sử dụng xác thực vân tay trên thiết bị - các thông tin này được yêu cầu mỗi khi khách hàng sử dụng ứng dụng để thanh toán giao dịch;
- + Trong trường hợp điện thoại của KH bị mất cắp hoặc thất lạc, tính năng Samsung's Find My Mobile cho phép khách hàng định vị và khóa thiết bị từ xa. Khách hàng cũng có thể liên hệ VCB để xóa thông tin thẻ khỏi ứng dụng trên điện thoại bị mất cắp/thất lạc, trong khi vẫn có thể tiếp tục sử dụng thẻ

vật lý như bình thường.

2. Số token – số thẻ được mã hóa là gì?

- + Nhằm nâng cao tính bảo mật, số thẻ thật của khách hàng sẽ không được phép lưu trong bộ nhớ thiết bị Samsung.
- + Số thẻ mà khách hàng đăng ký tại bước Đăng ký trên ứng dụng Samsung Pay sẽ được mã hóa và thay thế bằng 01 dãy số định danh khác biệt mỗi lần khách hàng đăng ký thẻ mới vào thiết bị - gọi là token
- + Token sẽ được truyền tới thiết bị thanh toán của Đơn vị chấp nhận thẻ thay vì thông tin số thẻ thật (thông tin in trên thẻ nhựa do ngân hàng phát hành) khi khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán tại Đơn vị chấp nhận thẻ.

3. Làm thế nào nếu thiết bị của khách hàng bị mất cắp hay bị thất lạc?

- + Nếu điện thoại của khách hàng bị mất/thất lạc, khách hàng có thể sử dụng tính năng **Find My Mobile** của Samsung để định vị, khóa thiết bị hoặc xóa dữ liệu Samsung Pay từ xa (tương đương xóa toàn bộ dữ liệu thẻ đã được đăng ký trên thiết bị).

Khách hàng vui lòng truy cập trang web <https://findmymobile.samsung.com> để có thông tin cụ thể hơn.

- + Thêm vào đó, khách hàng có thể liên hệ Trung tâm hỗ trợ Khách hàng 24/7 của VCB (hotline: 1900 5454 13) để yêu cầu xóa các thẻ (do VCB phát hành) đã đăng ký khỏi ứng dụng Samsung Pay. Khi các thẻ này đã bị xóa khỏi ứng dụng Samsung Pay, điện thoại của khách hàng sẽ không còn có thể sử dụng thông tin thẻ đã xóa để thanh toán giao dịch cho tới khi các thẻ được đăng ký sử dụng lại trên Samsung Pay.
- + Trong trường hợp mất thiết bị và không thể sử dụng thanh toán thẻ qua Samsung Pay, khách hàng vui lòng sử dụng thẻ vật lý thông thường để thực hiện các giao dịch thanh toán.
- + **Lưu ý:** việc định vị, khóa thiết bị hoặc xóa dữ liệu Samsung Pay/ thông tin thẻ trên Samsung Pay từ xa chỉ có thể thực hiện trong trường hợp thiết bị của khách hàng vẫn đang duy trì kết nối Internet.

4. Làm thế nào nếu thẻ vật lý của khách hàng bị mất cắp hay bị thất lạc?

- + Thông báo ngay cho VCB qua tổng đài dịch vụ khách hàng 24/7 (hotline: 1900 5454 13) và sau đó VCB sẽ hỗ trợ khách hàng khóa thẻ đã bị thông báo mất/thất lạc...
- + Sau khi thẻ bị khóa, các giao dịch mà khách hàng có ý định/tiếp tục sử dụng thẻ này để thanh toán qua Samsung Pay sẽ bị từ chối cho tới khi thẻ thay thế được đăng ký sử dụng trên Samsung Pay.
- + Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm hoàn toàn nếu không thông báo kịp thời cho VCB khóa thẻ khi thẻ vật lý của KH bị mất, thất lạc...

5. Nếu Khách hàng có thiết bị di động Samsung mới thì sao?

Trường hợp khách hàng đã đăng ký sử dụng (các) thẻ trên ứng dụng Samsung Pay trên 03 thiết bị khác nhau:

- + **Trên thiết bị cũ:** khách hàng phải xóa (các) thẻ đã đăng ký trên ít nhất 01 thiết bị cũ/đang sử dụng trước khi đăng ký (các) thẻ này trên thiết bị mới.
- + **Trên thiết bị mới:** khách hàng cài đặt lại ứng dụng Samsung Pay và đăng ký lại thông tin thẻ trên ứng dụng.

Trường hợp khách hàng chỉ đang đăng ký sử dụng (các) thẻ trên ứng dụng Samsung Pay dưới 03 thiết bị:

- + Tùy thuộc vào lựa chọn của khách hàng, khách hàng có thể xóa hoặc không xóa (các) thẻ đã đăng ký trên thiết bị cũ trước khi đăng ký (các) thẻ này trên thiết bị mới.
- + Theo khuyến nghị của VCB, KH nên thực hiện xóa (các) thẻ đã đăng ký trên thiết bị cũ trước khi chuyển qua thiết bị mới.

Ưu đãi sử dụng thẻ trên Samsung Pay

- 1. Khách hàng có được hưởng các quyền lợi, ưu đãi sử dụng thẻ Ghi nợ nội địa (GNND) VCB hiện hành khi thanh toán qua Samsung Pay tại các Đơn vị chấp nhận thẻ hợp tác với VCB triển khai chương trình ưu đãi cho Chủ thẻ GNND VCB không?**

Có, những thẻ hợp lệ được khách hàng sử dụng đăng ký trên Samsung Pay được hưởng tất cả các quyền lợi và ưu đãi tương tự mà VCB áp dụng đối với thẻ GNND vật lý thông thường do VCB phát hành.

Khác

- 1. Hình ảnh thẻ hiển thị trong Samsung Pay không giống với thẻ thực tế khách hàng đang sử dụng? Mặc dù VCB cho phép khách hàng sử dụng nhiều loại thẻ nội địa khác nhau trên ứng dụng nhưng theo khuyến nghị của Samsung, VCB hiện chỉ quy định 01 hình ảnh thẻ chung duy nhất đại diện cho tất cả các thẻ nội địa này để tránh ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng thẻ trên thiết bị di động (tốc độ tải hình ảnh/truyền thông tin...). Do đó, thẻ hiển thị trong Samsung Pay có thể không giống với hình ảnh thẻ thực tế mà khách hàng đang sử dụng.**
- 2. Hình ảnh thẻ hiển thị trong Samsung Pay của VCB đều giống nhau cho tất cả các thẻ khách hàng đăng ký trên ứng dụng, vậy khách hàng làm thế nào để phân biệt các thẻ với nhau?**

Ứng dụng Samsung Pay cho phép khách hàng đặt tên (nickname) cho các thẻ đăng ký trên ứng dụng để giúp khách hàng phân biệt các thẻ với nhau.

- 3. Khách hàng muốn xóa thông tin thẻ đã đăng ký sử dụng trên Samsung Pay thì làm thế nào?**

Khách hàng có thể xóa đăng ký thẻ khỏi ứng dụng Samsung Pay bằng cách:
Chọn thẻ muốn xóa → Chọn “Thêm lựa chọn”/”MORE” tại góc trên bên phải

màn hình → hiện lựa chọn “Delete”/“Xóa” □ xác nhận việc xóa thông tin thẻ được lựa chọn bằng xác thực Vân tay hoặc Samsung Pay PIN đã tạo trong quá trình đăng ký → thông tin thẻ được xóa khỏi ứng dụng khi xác thực thành công.

4. Khách hàng có thể tiếp tục dùng thẻ thanh toán vật lý nếu vô hiệu Samsung Pay (ngưng sử dụng) hoặc sau khi xóa thông tin thẻ trên Samsung Pay không?

Khách hàng vẫn có thể tiếp tục sử dụng thẻ vật lý như bình thường. Trường hợp muốn ngưng sử dụng thẻ vật lý, khách hàng liên hệ trực tiếp với Chi nhánh/Phòng Giao dịch của VCB hoặc liên hệ Trung tâm hỗ trợ Khách hàng 24/7 của VCB (hotline: 1900 5454 13) để được hỗ trợ.

5. Khách hàng yêu cầu hoàn trả hàng hóa/dịch vụ thế nào nếu khách hàng sử dụng ứng dụng Samsung Pay để thanh toán?

Tùy thuộc vào chính sách hoàn trả của đơn vị bán hàng, khách hàng có thể hoàn trả hàng hóa/dịch vụ đã thanh toán sử dụng Samsung Pay hoặc không.

6. Khách hàng có thể yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với giao dịch thực hiện qua ứng dụng Samsung Pay như thế nào?

Tương tự như quy trình thực hiện tra soát, khiếu nại khi khách hàng sử dụng thẻ vật lý thông thường để thực hiện giao dịch.

7. Khách hàng phân biệt giao dịch Samsung Pay trên sao kê tài khoản như thế nào?

Khách hàng không phân biệt được giao dịch thanh toán qua Samsung Pay khi sử dụng thẻ ghi nợ nội địa để giao dịch do thẻ kết nối trực tiếp với tài khoản thanh toán, và trên sao kê tài khoản thanh toán sẽ chỉ hiện thông tin số tài khoản cùng số tiền giao dịch, không hiện số thẻ như sao kê thẻ tín dụng.

8. Khách hàng có thể xem danh sách giao dịch Samsung Pay trên ứng dụng không?

Có, Khách hàng có thể xem thông tin của 10 giao dịch gần nhất (trong 01 tháng) mà khách hàng đã thực hiện qua Samsung Pay với mỗi thẻ đăng ký sử dụng trên ứng dụng. Khách hàng lựa chọn thẻ muốn xem lịch sử giao dịch, sau đó kéo xuống bên dưới để xem danh sách các giao dịch đã thực hiện.

Nếu khách hàng muốn kiểm tra nhiều giao dịch hơn của thẻ, vui lòng đăng nhập VCB Digibank trên ứng dụng Mobile và trên trình duyệt web để tra cứu.