

| TT | CÂU HỎI | TRẢ LỜI |
|----|---|--|
| 1 | Số thẻ kỹ thuật số (token) là gì? | Số thẻ kỹ thuật số (hay còn gọi là token) được tạo bằng cách mã hóa số thẻ tín dụng ACB Express hoặc thẻ ghi nợ ACB 2Go của khách hàng khi đăng ký sử dụng Samsung Pay. Số thẻ này được dùng cho tất cả các khoản thanh toán trên điện thoại bằng Samsung Pay. |
| 2 | Tại sao nên sử dụng thẻ ACB trên ứng dụng Samsung Pay | Trường hợp Quý khách hàng có nhiều thẻ nhưng lại không muốn mang tất cả các thẻ theo bên người thì có thể thực hiện thêm các thẻ đó vào ứng dụng Samsung Pay và chỉ cần mang theo thiết bị di động khi thực hiện giao dịch thanh toán. Ngoài ra, các thông tin của thẻ không được lưu trên ứng dụng Samsung Pay lần thiết bị di động. |
| 3 | Các loại thẻ ACB nào đang được áp dụng sử dụng thanh toán qua Samsung Pay | Thẻ ghi nợ nội địa và/hoặc thẻ tín dụng nội địa do ACB phát hành đang trong trạng thái hoạt động, không bị khóa/hủy, còn hiệu lực, có đăng ký dịch vụ SMS nhận OTP và đáp ứng được các điều kiện để đăng ký và sử dụng thẻ trên ứng dụng Samsung Pay |
| 4 | Có thể sử dụng Samsung Pay tại đâu | Có thể sử dụng Samsung Pay tại tất cả các điểm chấp nhận thanh toán thẻ có biểu tượng Samsung Pay và/hoặc tại các điểm chấp nhận thanh toán thẻ có thiết bị thanh toán thẻ (POS) có đầu đọc thẻ từ hoặc có kết nối NFC. |
| 5 | Hạn mức sử dụng thẻ trên ứng dụng Samsung Pay | Thẻ sử dụng để thực hiện giao dịch thanh toán qua ứng dụng Samsung Pay được áp dụng hạn mức chi tiêu tương tự như hạn mức của Thẻ vật lý thông thường; Việc đăng ký thông tin Thẻ vật lý trên ứng dụng Samsung Pay để thanh toán không làm tăng hạn mức chi tiêu chung của Thẻ đó tính trên mỗi giao dịch và tính theo ngày. |
| 6 | Phí sử dụng thẻ trên ứng dụng Samsung Pay | ACB không thu thêm bất cứ loại phí nào của Chủ thẻ khi Chủ thẻ đăng ký và sử dụng thẻ trên ứng dụng Samsung Pay tuy nhiên ACB có quyền thay đổi và áp dụng phí vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai. Chủ thẻ chịu trách nhiệm với những chi phí phát sinh bao gồm nhưng không giới hạn chi phí tài/sử dụng ứng dụng Samsung Pay do Samsung quy định, hoặc liên quan đến dịch vụ do bên thứ ba cung cấp để hỗ trợ việc sử dụng ứng dụng Samsung Pay (bao gồm nhưng không giới hạn phí cước sử dụng mạng điện thoại), hoặc tại các cửa hàng giao dịch có thể tính phí dịch vụ cho việc sử dụng dịch vụ thanh toán Samsung Pay của Chủ thẻ. |
| 7 | Sử dụng Samsung Pay có rút được tiền mặt không | Hiện tại Samsung Pay chưa hỗ trợ tính năng rút tiền mặt. Quý Khách hàng vui lòng sử dụng thẻ vật lý để rút tiền mặt. |
| 8 | Sử dụng Samsung Pay để thanh toán online được không | Samsung Pay được phát triển thanh toán đối với giao dịch trực tiếp thông qua máy POS có đầu đọc thẻ từ hoặc có kết nối NFC nên không thể thực hiện để thanh toán online. Quý khách hàng có nhu cầu thanh toán online vui lòng đăng ký và sử dụng tính năng thanh toán online của thẻ. |
| 9 | Làm gì khi bị mất điện thoại | Trường hợp thiết bị di động Samsung có tích hợp thẻ trên Samsung Pay bị thất lạc/ mất cắp, Chủ thẻ/Người dùng có thể: - Sử dụng dịch vụ Find My Mobile của Samsung để khóa Samsung Pay (vô hiệu từ xa) hoặc Xóa dữ liệu Samsung Pay (xóa toàn bộ thẻ thanh toán đã được đăng ký trên thiết bị). Vui lòng truy cập trang web https://findmymobile.samsung.com để có thông tin cụ thể hơn hoặc liên hệ với trung tâm dịch vụ khách hàng của Samsung qua số điện thoại 1800588855 để được trợ giúp. - Thông báo kịp thời đến ACB thông qua Contact Center 24/7 để yêu cầu khóa các thẻ vật lý (do ACB phát hành) đã đăng ký khỏi ứng dụng Samsung Pay (trong trường hợp không thể vô hiệu từ xa hoặc xóa dữ liệu Samsung Pay). Các thẻ bị khóa sẽ không thể thực hiện giao dịch thanh toán trên Samsung Pay cho tới khi thẻ được mở khóa. |
| 10 | Làm gì khi bị mất/thất lạc thẻ | Trong trường hợp Thẻ/thông tin trên Thẻ/số PIN/mã OTP/thông tin phải bảo mật khác bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, Chủ thẻ phải: a) Thông báo ngay cho ACB bằng điện thoại (qua Contact Center 24/7 của ACB) và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với ACB trong thời gian sớm nhất, nhưng tối đa không quá 03 ngày làm việc sau đó. b) Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN bị lộ/dánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB. c) Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho ACB, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ. d) Phải trả phí thất lạc, phí thay thế Thẻ trong trường hợp đề nghị cấp lại Thẻ và được ACB chấp thuận. ACB sẽ xem xét và quyết định cấp lại Thẻ trong thời hạn không quá 30 ngày làm việc. |