

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 thẻ ACB của khách hàng khi đăng ký sử dụng Google Wallet. Số thẻ này được dùng cho tất cả các khoản thanh toán trên điện thoại bằng Google Wallet.
2	Tại sao nên sử dụng thẻ ACB trên ứng dụng Google Wallet	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 Google Wallet 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 Google Wallet lẫn thiết bị di động
3	Các loại thẻ ACB nào đang được áp dụng sử dụng thanh toán qua Google Pay trên ứng dụng Google Wallet	Thẻ ghi nợ/tín dụng/trả trước mang thương hiệu Visa do ACB phát hành (bao gồm thẻ cá nhân và doanh nghiệp) 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 Google Wallet
4	Có thể sử dụng thanh toán qua Google Pay trên ứng dụng Google Wallet tại đâu	Có thể sử dụng thanh toán bằng ứng dụng Google Wallet tại tất cả các điểm chấp nhận thanh toán thẻ có biểu tượng Google Pay và/hoặc tại các điểm chấp nhận thanh toán thẻ có thiết bị thanh toán thẻ (POS) có kết nối NFC (có biểu tượng contactless, Google Pay) Có thể sử dụng Google Wallet tại tất cả website, ứng dụng thanh toán có chấp nhận thanh toán qua Google Pay
5	Hạn mức sử dụng thẻ trên ứng dụng Google Wallet	Thẻ sử dụng để thực hiện giao dịch thanh toán qua ứng dụng Google 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 Google 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 Google Wallet	ACB không thu thêm bất cứ loại phí nào của Chủ thẻ khi Chủ thẻ đăng ký và sử dụng thẻ trên ứng dụng Google Wallet 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 tải/sử dụng ứng dụng Google Wallet do Google quy định, hoặc liên quan đến dịch vụ do bên thứ ba cung cấp để hỗ trợ việc sử dụng ứng dụng Google Wallet (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 Google Pay của Chủ thẻ.
7	Sử dụng Google Wallet có rút được tiền mặt không	Hiện tại Google Wallet 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 Google Wallet để thanh toán online được không	Khách hàng có thể chọn thanh toán qua Google Pay khi thực hiện thanh toán online tại các website, ứng dụng thanh toán có hỗ trợ phương thức thanh toán Google Pay
9	Làm gì khi bị mất điện thoại	Trường hợp thiết bị di động có tích hợp thẻ trên Google Wallet bị thất lạc/ mất cắp, Chủ thẻ/Người dùng có thể: - Sử dụng dịch vụ Find My Device của Google để khóa Google Wallet (vô hiệu từ xa) hoặc Xóa dữ liệu Google Wallet (xóa toàn bộ thẻ thanh toán đã được đăng ký trên thiết bị). - 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 Google Wallet (trong trường hợp không thể vô hiệu từ xa hoặc xóa dữ liệu Google Wallet). Các thẻ bị khóa sẽ không thể thực hiện giao dịch thanh toán trên Google Wallet cho tới khi thẻ được mở khóa.

10	Làm gì khi bị mất/thất lạc thẻ	<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
11	Làm gì khi thay thẻ đổi số, gia hạn đổi số thẻ	Để tiếp tục sử dụng ứng dụng thanh toán di động, khách hàng phải thực hiện thêm lại thẻ mới phát hành vào lại ứng dụng
12	Có thể xóa thông tin thẻ đã liên kết trên ứng dụng Google Wallet không	<p>Quý khách có thể thực hiện xóa thông tin thẻ đã liên kết trên ứng dụng Google Wallet khi không có nhu cầu sử dụng.</p> <p>Sau khi xóa, Quý khách vẫn có thể liên kết lại thẻ vào ứng dụng để sử dụng</p>
13	Có thể sử dụng ứng dụng Google Wallet tại nước ngoài không	Áp dụng phạm vi toàn cầu, nơi có điểm chấp nhận thẻ Visa và máy POS có biểu tượng chấp nhận Contactless và Google Pay
14	Ứng dụng Google Wallet có thể cài đặt bao nhiêu thẻ	Không giới hạn số lượng thẻ liên kết
15	Tại sao không thanh toán được bằng Google Wallet	Kiểm tra lại tình trạng thẻ như hiệu lực thẻ, trạng thái thẻ đã được kích hoạt hay chưa? Kiểm tra lại hạn mức sử dụng của thẻ, số dư của thẻ
16	Có thể xem lại lịch sử giao dịch đã thực hiện qua ứng dụng Google Wallet không	Khách hàng có thể xem lịch sử giao dịch phát sinh trên ứng dụng ngay tại ứng dụng Google Wallet
17	Khách hàng sử dụng Google Wallet có được áp dụng ưu đãi dành cho loại thẻ được liên kết trên ứng dụng không	Quý khách hàng vẫn được hưởng ưu đãi dành cho chủ thẻ khi sử dụng thanh toán qua Google Wallet
18	Điều kiện để thẻ có thể liên kết thanh toán qua Google Pay trên ứng dụng Google Wallet	<ul style="list-style-type: none"> - Áp dụng loại thẻ: Thẻ tín dụng/ ghi nợ/ trả trước thương hiệu Visa (bao gồm thẻ cá nhân và doanh nghiệp) - Thẻ còn hiệu lực, đã được kích hoạt và thẻ đang hoạt động (CARD OK, ACC OK) - Số điện thoại nhận OTP xác thực khi đăng ký: là số điện thoại được đăng ký trên thẻ trên hệ thống Way4. Ứng dụng yêu cầu nhập số điện thoại khi thực hiện đăng ký liên kết thẻ, KH cần nhập trùng khớp với số điện thoại đã đăng ký trên thẻ.