

# CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ VIETCOMBANK TRÊN ỨNG DỤNG SAMSUNG PAY™

## I. Giải thích từ ngữ

1. **Samsung:** là Samsung Electronic Co., Ltd
2. **VIETCOMBANK:** là Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.
3. **Ứng dụng Samsung Pay:** là ứng dụng thanh toán trên thiết bị di động Samsung được phát triển và cung cấp bởi Samsung, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán hàng hóa/dịch vụ sử dụng thiết bị di động Samsung tại ĐVCNT sử dụng máy POS mà không cần đến thẻ vật lý - bằng cách sử dụng thiết bị di động của Chủ thẻ để truyền tải tới ĐVCNT một phiên bản mã hóa (tokenized) thông tin thẻ của Chủ thẻ phát hành bởi các ngân hàng tại Việt Nam.
4. **Thiết bị di động Samsung:** là những thiết bị di động được phát triển bởi Samsung có hỗ trợ Samsung Pay.
5. **Chủ thẻ:** là những Chủ thẻ VIETCOMBANK thực hiện giao dịch đăng ký, thanh toán thẻ và các giao dịch khác được các bên thống nhất triển khai sau này thông qua ứng dụng Samsung Pay
6. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** là tổ chức hoặc cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận cho Chủ thẻ sử dụng Thẻ nội địa/thẻ quốc tế để thanh toán hàng hóa, dịch vụ thông qua thiết bị thanh toán thẻ.
7. **OTP (One Time Password):** là mật khẩu sử dụng một lần trong một khoảng thời gian nhất định mà Tổ chức phát hành thẻ cấp cho Chủ thẻ thông qua các phương tiện bao gồm nhưng không giới hạn bởi website, thư điện tử, điện thoại di động và các thiết bị cung cấp mật khẩu chuyên dùng khác khi thanh toán trực tuyến.
8. **Thẻ vật lý:** là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.
9. **Thẻ được mã hóa:** thông tin trên thẻ vật lý của Chủ thẻ sau khi được sử dụng để đăng ký trên Samsung Pay sẽ được mã hóa thông tin để tích hợp/lưu vào ứng dụng Samsung Pay. Thẻ được tích hợp/lưu trên ứng dụng Samsung Pay gọi là thẻ được mã hóa, dùng để sử dụng thanh toán thay cho thẻ vật lý qua ứng dụng Samsung Pay tại ĐVCNT.
10. **Thẻ hợp lệ:** là thẻ đáp ứng các điều kiện để đăng ký và sử dụng trên ứng dụng Samsung Pay – là thẻ trong trạng thái đang hoạt động, không bị khóa/hủy và còn hiệu lực.
11. **Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number - viết tắt là PIN):** là mã số mật được VIETCOMBANK cấp cho chủ thẻ lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.
12. **Người dùng:** có thể là Chủ thẻ hoặc người được Chủ thẻ đồng ý cho đăng ký sử dụng thẻ trên ứng dụng Samsung Pay.

## **II. Chấp nhận các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay**

1. Trước khi sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay, Chủ thẻ phải chấp nhận các Điều khoản và Điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay được nêu tại văn bản này. Các Điều khoản và Điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay này được coi là đã được Chủ thẻ chấp nhận khi nhấn vào hoặc chạm vào (tabbing) nút "Đồng ý" hoặc "Agree" hiện trên màn hình ứng dụng Samsung Pay.
2. Các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay này được áp dụng bổ sung bên cạnh các điều khoản và điều kiện đăng ký và sử dụng tài khoản liên quan đến mỗi thẻ hợp lệ, và các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ VIETCOMBANK hiện hành mà Chủ thẻ sử dụng để đăng ký trên ứng dụng Samsung Pay.
3. Nếu có bất kỳ nội dung nào thuộc các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ trên ứng dụng Samsung Pay này có sự khác biệt so với các Điều khoản và điều kiện đang áp dụng cho tài khoản và Thẻ hiện hành, các nội dung Điều khoản và điều kiện này được hiểu là để áp dụng đối với việc Chủ thẻ sử dụng ứng dụng Samsung Pay. Các Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ áp dụng cho cả Thẻ vật lý của Chủ thẻ và Thẻ được mã hóa sử dụng trên ứng dụng Samsung Pay vì cả Thẻ vật lý và Thẻ được mã hóa đều được liên kết với cùng một tài khoản. Tuy nhiên có một số điều khoản và điều kiện nhất định chỉ áp dụng cho Thẻ vật lý, bao gồm nhưng không giới hạn ở quy định chỉ có Thẻ vật lý có thể sử dụng để giao dịch ở máy ATM.

## **III. Kích hoạt và sử dụng ứng dụng Samsung Pay**

1. Nếu Chủ thẻ sử dụng 01 (một) Thẻ để đăng ký trên nhiều hơn 01 (một) thiết bị di động Samsung, nội dung Các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay này sẽ được áp dụng cho Thẻ được đăng ký trên mỗi Thiết bị di động Samsung và việc sử dụng ứng dụng Samsung Pay trên mỗi Thiết bị di động Samsung bởi Chủ thẻ hoặc bất kỳ ai mà Chủ thẻ đồng ý cho sử dụng ứng dụng Samsung Pay trên những Thiết bị di động Samsung đó.
2. Chủ thẻ hiểu và đồng ý rằng việc sử dụng ứng dụng Samsung Pay phụ thuộc vào thỏa thuận hoặc các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ giữa Chủ thẻ (đồng thời là người dùng dịch vụ của Samsung) với Samsung và các Bên thứ ba có liên quan (nếu có);
3. Tuân thủ các điều kiện điều khoản trong hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ đã ký kết với VIETCOMBANK, các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay, các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của VIETCOMBANK, sử dụng đúng mục đích những thông tin mà ứng dụng cung cấp.
4. Chủ thẻ phải tuân thủ các quy trình, quy định của VIETCOMBANK theo từng thời kỳ.
5. Chủ thẻ đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà VIETCOMBANK yêu cầu phục vụ cho việc sử dụng ứng dụng Samsung Pay. Chủ thẻ đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho VIETCOMBANK là chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật.

#### **IV. Hạn mức sử dụng Thẻ qua ứng dụng Samsung Pay**

1. Thẻ sử dụng để chi tiêu qua ứng dụng Samsung Pay được áp dụng hạn mức chi tiêu tương tự như hạn mức của Thẻ vật lý thông thường;
2. 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.

#### **V. Phí**

1. VIETCOMBANK 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.
2. Chủ thẻ chịu trách nhiệm với những chi phí phát sinh bao gồm nhưng không giới hạn chi phí tải/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).

#### **VI. Yêu cầu bảo mật**

1. Để xác thực giao dịch thanh toán thẻ thực hiện qua ứng dụng Samsung Pay, người dùng cần thực hiện xác thực chọn thẻ thanh toán sử dụng một trong những yếu tố bảo mật do người dùng đăng ký trên thiết bị di động Samsung của người dùng, và nếu PIN thẻ được yêu cầu nhập (chỉ yêu cầu với thẻ nội địa), người dùng cần nhập PIN (của thẻ vật lý) vào thiết bị chấp nhận thẻ của ĐVCNT.
2. Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo kịp thời cho VIETCOMBANK qua tổng đài dịch vụ khách hàng 24/7 và sau đó cung cấp thông tin bằng văn bản khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến số điện thoại di động của Chủ thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do thiết bị di động của Chủ thẻ bị mất, thất lạc...hoặc vì bất kỳ lý do nào khác. Trừ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ, VIETCOMBANK sẽ tiếp tục cung cấp các dịch vụ (bao gồm nhưng không giới hạn gửi OTP qua SMS để xác thực khi đăng ký sử dụng thẻ trên ứng dụng Samsung Pay) qua số điện thoại di động mà Chủ thẻ đã đăng ký.
3. Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu không thông báo kịp thời cho VIETCOMBANK khóa thẻ khi điện thoại di động bị mất, thất lạc, hư hỏng hoặc phát hiện/nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép vào ứng dụng Samsung Pay, hoặc nghi ngờ thông tin tài khoản của người dùng không còn bảo mật ...
4. Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu cung cấp thông tin của Chủ thẻ (số thẻ, PIN, các mật khẩu...) cho người khác.

#### **VII. Trách nhiệm của người dùng khi thiết bị di động Samsung (có tích hợp ứng dụng Samsung Pay) bị thất lạc/mất cắp**

1. Trường hợp thiết bị di động Samsung của người dùng bị thất lạc/ mất cắp, người dùng cần ngay lập tức xóa (các) thẻ VIETCOMBANK đã đăng ký khỏi ứng dụng Samsung Pay theo các cách thông dụng sau:
  - + Liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng (TTDVKH) của Samsung (hotline: 1800 588 855) để được hướng dẫn, trợ giúp, hoặc sử dụng tính năng Find My Mobile của Samsung

để định vị, khóa thiết bị di động hoặc xóa dữ liệu lưu trên ứng dụng Samsung Pay từ xa (tương đương xóa toàn bộ dữ liệu thẻ đã được đăng ký trên thiết bị).

Vui lòng truy cập website <https://findmymobile.samsung.com> để có thông tin cụ thể hơn.

- + Liên hệ TTDVKH 24/7 của VCB (hotline: 1900 5454 13) để yêu cầu xóa các thẻ (do VIETCOMBANK phát hành) đã đăng ký khởi ứng dụng Samsung Pay. Khi các thẻ này đã bị xóa khỏi ứng dụng Samsung Pay, thiết bị di động Samsung của người dùng (trong trường hợp bị kẻ gian sử dụng) sẽ không còn có thể thanh toán giao dịch cho tới khi các thẻ được đăng ký sử dụng lại trên ứng dụng Samsung Pay.
- 2. Trường hợp thông tin thẻ VIETCOMBANK được đăng ký và mã hóa trên ứng dụng Samsung Pay đã bị xóa, thẻ vật lý vẫn có thể được sử dụng bình thường;
- 3. Trong trường hợp người dùng không thể xóa (các) thẻ VIETCOMBANK đã đăng ký trên Samsung Pay (do thiết bị di động Samsung bị mất/thất lạc của người dùng không trong trạng thái được kết nối Internet, theo đó người dùng có thể không định vị hoặc khóa thiết bị/xóa dữ liệu Samsung Pay từ xa được), theo khuyến nghị của VIETCOMBANK, người dùng – trong trường hợp là Chủ thẻ - cần liên hệ với VIETCOMBANK để tạm khóa/khóa vĩnh viễn thẻ vật lý được cấp, nhưng sẽ tương đương với việc Chủ thẻ không thể tiếp tục sử dụng thẻ vật lý để giao dịch.
- 4. Người dùng được miễn trách với mọi thiệt hại, tổn thất phát sinh từ việc sử dụng ứng dụng Samsung Pay trừ các trường hợp:
  - a. Thiệt hại, tổn thất phát sinh là do lỗi của người dùng;
  - b. Sử dụng ứng dụng Samsung Pay hoặc Thiết bị di động Samsung không theo cách thức được chấp nhận bởi Samsung hoặc do lỗi phát sinh từ việc sử dụng bất kỳ phần mềm/mạng của các nhà cung cấp khác mà VIETCOMBANK không quản lý.

#### **VIII. Nghi ngờ gian lận/giả mạo**

VIETCOMBANK có quyền từ chối cấp phép giao dịch và/hoặc từ chối cung cấp Dịch vụ cho Chủ thẻ khi phát hiện/ nghi ngờ thẻ đang sử dụng là thẻ gian lận, giả mạo.

#### **IX. Điều khoản miễn trách**

- 1. VIETCOMBANK được hoàn toàn miễn trách đối với những thiệt hại, tổn thất của Chủ thẻ phát sinh trong quá trình sử dụng Samsung Pay, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi cố ý của VIETCOMBANK.
- 2. VIETCOMBANK được hoàn toàn miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Chủ thẻ phải chịu phát sinh từ hoặc do:
  - a. Chủ thẻ ủy quyền cho người khác sử dụng Thẻ/Ứng dụng Samsung Pay hoặc tiếp cận các thông tin liên quan đến Chủ thẻ/Ứng dụng Samsung Pay;
  - b. Các lỗi từ phía Samsung, và/hoặc bên khác (nếu có) tham gia cung cấp Ứng dụng Samsung Pay gây ra;
  - c. Chủ thẻ không thông báo kịp thời cho VIETCOMBANK như quy định tại Điều VII của bản các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay này;

- d. Việc Chủ thẻ để mất, mất cắp, lộ tài khoản đăng nhập ứng dụng, mật khẩu, OTP và/ hoặc các yếu tố định danh khác mà VIETCOMBANK hoặc Samsung cung cấp dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng Ứng dụng Samsung Pay hoặc tiếp cận những thông tin mà Samsung Pay cung ứng;
- e. Thiết bị di động Samsung của Chủ thẻ bị hư hỏng, lỗi;
- f. Bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc gửi tin nhắn, hoặc Chủ thẻ không nhận được tin nhắn;
- g. Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Chủ thẻ;
- h. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất cứ cách nào, thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký;
- i. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ qua ứng dụng Samsung Pay do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát của VIETCOMBANK;
- j. Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác;
- k. Bất kỳ vi phạm nào của Chủ thẻ đối với các quy định về sử dụng ứng dụng Samsung Pay dẫn đến việc xử lý vi phạm theo thỏa thuận giữa Samsung và Chủ thẻ có hoặc không gây ra ảnh hưởng tới việc sử dụng ứng dụng Samsung Pay.

**X. Tạm dừng hoặc chấm dứt việc triển khai sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay**

- 1. VIETCOMBANK có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay của người dùng mà không cần có thông báo trước nếu phát hiện giao dịch giả mạo/gian lận được thực hiện, hoặc Samsung Pay bị sử dụng trái mục đích, hoặc trong trường hợp được yêu cầu bởi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tại Việt Nam hoặc theo quy định của pháp luật.
- 2. VIETCOMBANK sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo quy định được nêu tại các bản Điều khoản và điều kiện sử dụng Tài khoản/Thẻ hiện hành nếu Thẻ của Chủ thẻ không còn đủ điều kiện đăng ký sử dụng trên ứng dụng Samsung Pay.

**XI. Thay đổi nội dung các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay**

- 1. VIETCOMBANK có thể thay đổi nội dung các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay này và cập nhật lên ứng dụng Samsung Pay.
- 2. Việc người dùng tiếp tục sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay sau thời điểm có hiệu lực của việc sửa đổi có nghĩa là người dùng đồng ý hoàn toàn với các sửa đổi, bổ sung đó.

**XII. Hiệu lực thi hành của các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay**

Tất cả nội dung của bản Các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay này vẫn có hiệu lực sau khi Chủ thẻ ngừng hoặc chấm dứt sử dụng ứng dụng Samsung Pay. Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng ứng dụng Samsung Pay, Chủ thẻ vẫn bị

ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này ở chừng mực liên quan đến quyền và trách nhiệm của Chủ thẻ trong thời gian sử dụng thẻ VIETCOMBANK trên ứng dụng Samsung Pay.

## **BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP**

### **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 Câu 3 mục này). 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 SMS B@nking và Internet B@nking của VCB (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 8
- + Galaxy S8/S8+
- + Galaxy S7, Galaxy S7 edge
- + Galaxy S6 edge+
- + Galaxy Note5
- + A9 Pro (2016)
- + A7 (2016/2017)

*(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 Samsung Pay?

- + Lưu ý cập nhật phần mềm phiên bản Marshmallow 6.0 cho thiết bị Samsung để có thể chạy ứng dụng Samsung Pay *(phiên bản yêu cầu này có thể thay đổi theo quy định của Samsung)*.

- Nếu khách hàng không chắc chắn về việc khách hàng đã nâng cấp phiên bản phần mềm cho thiết bị hay chưa, khách hàng có thể kiểm tra theo các bước sau: Settings > About Device > Download Updates Manually.
  - Khi thiết bị Samsung của khách hàng đã được cập nhật phiên bản phần mềm Marshmallow 6.0 như yêu cầu, thiết bị của KH sẽ được tự động cập nhật Samsung Pay.
- + 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 SMS B@nking và Internet B@nking của VCB).
- 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 Internet B@nking để tra cứu (trong mục VCB-IB@nking của tôi - Cài đặt phương thức nhận mã xác thực – chọn “SMS”) hoặc gọi Trung tâm Dịch vụ 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/ Mống 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/Mống mắt nhưng chưa đăng ký sử dụng Vân tay/Mống mắt trên thiết bị, khách hàng sẽ được yêu cầu đăng ký Vân tay/Mống mắt.



- **Bước 4:** Samsung Pay sẽ yêu cầu khách hàng xác thực lại Vân tay/Mống 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/Mổng 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 Banking và Internet Banking).

Khách hàng có thể liên hệ Trung tâm Dịch vụ 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 Dịch vụ 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 (GNNĐ) 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 GNNĐ 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 GNNĐ 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 Dịch vụ 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 Internet B@nking của VCB để tra cứu.