

VCBPAY CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

STT	Câu hỏi	Trả lời
1	Dịch vụ VCBPAY là gì?	VCBPAY là dịch vụ thuộc hệ sinh thái Mobile Banking của Vietcombank dành cho khách hàng cá nhân sử dụng Internet Banking (VCB-iB@nking) hoặc Mobile Banking (VCB-Mobile B@nking). VCBPAY là ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động mang lại cho khách hàng trải nghiệm thanh toán P2P nhanh chóng và các tiện ích tuyệt vời.
2	Tại sao tôi nên chọn sử dụng dịch vụ này?	Với dịch vụ VCBPAY, Quý khách sẽ cảm nhận được sự tiện lợi của ngân hàng khi mọi lúc mọi nơi có thể chủ động thực hiện giao dịch chuyển tiền/thanh toán dịch vụ/nạp tiền điện thoại chỉ với 01 chiếc điện thoại thông minh. Ngoài ra, Quý khách còn tận hưởng nhiều tiện ích hấp dẫn cùng được tích hợp trên ứng dụng của dịch vụ.
3	Các dịch vụ có sẵn trong VCBPAY là gì?	Với VCBPAY, Quý khách có thể thực hiện các giao dịch sau: <ul style="list-style-type: none"> - Chuyển tiền: việc chuyển tiền đơn giản như việc gửi tin nhắn cho bạn bè: <ul style="list-style-type: none"> • Chuyển đến số điện thoại của bạn bè/người dùng VCBPAY • Chuyển tiền nhanh đến số tài khoản • Chuyển tiền đến tài khoản VCB - Quà tặng may mắn: chuyển quà tặng bằng tiền cho nhóm 1 vài số điện thoại bạn bè VCBPAY - Gửi yêu cầu chuyển tiền cho nhóm bạn bè VCBPAY. - Thanh toán bằng mã QR cho các website thương mại điện tử hoặc các điểm bán offline. - Nạp tiền điện thoại - Đặt vé máy bay - Đặt vé xem phim - Đặt phòng khách sạn - Thông tin ngân hàng - Trợ lý ảo (Chatbot) - Cài đặt: thay đổi tài khoản mặc định, thiết lập chức năng yêu thích, cài đặt vân tay, cập nhật danh bạ bạn bè, đổi mật khẩu, đổi ngôn ngữ, liên hệ, chia sẻ ứng dụng.

4	Ai có thể sử dụng VCBPAY? (Bao gồm cả điều kiện về đăng ký và thiết bị)	<ul style="list-style-type: none"> - Điều kiện đăng ký: Quý khách đã đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking hoặc/và dịch vụ VCB-Mobile B@nking là có thể kích hoạt VCBPAY ngay trên thiết bị của mình. - Điều kiện về thiết bị: Quý khách có thể sử dụng các thiết bị di động sử dụng hệ điều hành iOS từ 8.0 trở lên, Android từ 2.3 trở lên. <p>(Để trải nghiệm đầy đủ các tính năng của dịch vụ VCBPAY Quý khách nên sử dụng các thiết bị di động sử dụng hệ điều hành iOS phiên bản từ 10.0 trở lên và hệ điều hành Android phiên bản từ 6.0 trở lên.)</p>
5	Làm thế nào để kích hoạt dịch vụ này?	<p>Quý khách sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu của dịch vụ VCB-iB@nking/VCB-Mobile B@nking và xác thực OTP tương ứng của từng loại dịch vụ để kích hoạt VCBPAY. Quý khách tự thiết lập mã PIN cho VCBPAY, gồm tối thiểu 08 ký tự chữ và số.</p>
6	Tôi có phải trả phí khi sử dụng dịch vụ này không?	<p>Phí duy trì dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10.000VNĐ/ tháng (Chưa bao gồm VAT). - Miễn phí nếu Khách hàng không phát sinh giao dịch tài chính trên VCBPAY. - Chỉ thu phí 01 lần đối với Khách hàng có phát sinh giao dịch tài chính trên đồng thời từ 02 dịch vụ trở lên trong nhóm dịch vụ NHĐT bao gồm VCBPAY, VCB-iB@nking, VCB-Mobile B@nking. <p>Phí giao dịch: Theo thông báo của Vietcombank trong từng thời kỳ.</p>
7	Tên truy cập và mật khẩu truy cập dịch vụ của tôi là gì?	<p>VCBPAY và VCB-Mobile B@nking có chung tên đăng nhập là số điện thoại đăng ký dịch vụ. Mật khẩu truy cập là mật khẩu của dịch vụ VCB-Mobile B@nking hoặc do Quý khách tự đặt (yêu cầu tối thiểu 8 ký tự bao gồm cả chữ và số) sau khi thực hiện giao dịch kích hoạt dịch vụ.</p>
8	Tôi phải làm gì nếu tôi quên mật khẩu truy cập?	<p>Nếu quên mật khẩu truy cập, Quý khách có thể yêu cầu "Cấp lại mã PIN" tại điểm giao dịch gần nhất của Vietcombank hoặc trên kênh Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking hoặc liên hệ với Hotline 24/7: 1900545413.</p>
9	Tôi cần làm gì để bảo vệ mật khẩu truy cập của mình?	<p>Quý khách nên lưu ý thực hiện các khuyến cáo dưới đây để bảo vệ mật khẩu truy cập của mình:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không khai báo tên truy cập, mật khẩu đăng nhập trên bất kỳ ứng dụng, màn hình nào không chính thống của dịch vụ VCB-Mobile B@nking và VCBPAY của Vietcombank. - Không đặt mật khẩu dễ đoán như số điện thoại, ngày sinh nhật hoặc thông tin cá nhân khác. - Tránh sử dụng chuỗi số liên tiếp (ví dụ: AB123456) hoặc dùng ký tự trùng hơn 2 lần (ví dụ: AB123226). - Mật khẩu phải được giữ bí mật, không tiết lộ cho bất kỳ ai, không viết ra hoặc cho ai đó có thể nhìn thấy. - Đổi mật khẩu ngay lập tức nếu Quý khách nghi ngờ mật khẩu đã bị đánh cắp. - Định kỳ đổi mật khẩu.

10	Khi thay đổi thiết bị di động sử dụng dịch vụ, tôi phải làm thế nào?	Khi thay đổi thiết bị di động sử dụng dịch vụ, Quý khách có thể cài đặt và kích hoạt lại ứng dụng ngay trên thiết bị mới bằng cách nhập số điện thoại, mật khẩu đăng nhập và mã xác nhận gửi về số điện thoại đăng ký dịch vụ. Lưu ý: Khoảng thời gian tối thiểu giữa 02 lần kích hoạt lại ứng dụng trên thiết bị mới là 24h.
11	Khi thay đổi số điện thoại sử dụng dịch vụ, tôi phải làm thế nào?	Khi thay đổi số điện thoại sử dụng dịch vụ, Quý khách phải yêu cầu ngừng sử dụng các dịch vụ NHĐT tại Vietcombank với số điện thoại cũ và đăng ký sử dụng dịch vụ với số điện thoại mới.
12	Tôi cần lưu ý gì để sử dụng dịch vụ an toàn?	Quý khách cần lưu ý thực hiện yêu cầu "Ngừng dịch vụ" tại điểm giao dịch Vietcombank gần nhất hoặc liên hệ Hotline 24/7: 1900 54 54 13 ngay khi bị mất số điện thoại/thiết bị di động hoặc chuyển giao cho người khác sử dụng số điện thoại đã đăng ký dịch vụ, để ngăn chặn rủi ro tài chính liên quan.
13	Tôi cần làm gì nếu nhận được một cuộc gọi hoặc thư yêu cầu đăng nhập và mật khẩu đăng nhập VCBPAY của tôi?	Quý khách nên lưu ý thực hiện các khuyến cáo dưới đây để bảo vệ mật khẩu truy cập của mình: - Không khai báo tên truy cập, mật khẩu đăng nhập trên bất kỳ ứng dụng, màn hình nào không chính thống của dịch vụ NHĐT của Vietcombank. - Liên hệ ngay với Vietcombank qua Hotline 24/7: 1900545413 để được trợ giúp thêm.
14	Tại sao ứng dụng VCBPAY của tôi tự động đăng xuất nếu tôi không sử dụng ứng dụng trên 05 phút?	Để giảm thiểu các vấn đề rủi ro có thể xảy ra, VCBPAY sẽ tự động đăng xuất nếu Quý khách không sử dụng VCBPAY từ 05 phút trở lên.
15	Tôi cần làm gì để ngừng dịch vụ VCBPAY?	Quý khách có thể ngừng dịch vụ bằng 01 trong các cách sau: - Xóa ứng dụng VCBPAY đã kích hoạt trên thiết bị di động, Quý khách không thể sử dụng dịch vụ cho đến khi tải/cài đặt ứng dụng mới trên cùng thiết bị di động hoặc thiết bị khác và làm giao dịch kích hoạt lại dịch vụ. - Liên hệ Hotline 24/7: 1900545413 để yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ.