

## BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

### TÍNH NĂNG CLICK TO PAY CHO THẺ VIETCOMBANK THƯƠNG HIỆU VISA


#### 1. Click to Pay là gì?

Là giải pháp giúp mã hóa các thông tin thẻ do Chủ thẻ lựa chọn, lưu các thông tin thẻ mã hóa này ở cùng 1 nơi và cho phép Chủ thẻ truy cập (nhận diện thông qua số điện thoại đăng ký nhận OTP tại Vietcombank), sử dụng các thông tin này để thanh toán tại tất cả các đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) trực tuyến có hỗ trợ Click to Pay.

#### 2. Tại sao tôi nên sử dụng Click to Pay?

Với Click to Pay, Chủ thẻ sẽ không cần nhập thủ công thông tin thẻ khi thanh toán tại các ĐVCNT trực tuyến, giúp giảm rủi ro lộ lọt thông tin thẻ và gia tăng trải nghiệm thanh toán trực tuyến nhanh chóng, bảo mật cho người dùng.

#### 3. Tôi có thể sử dụng Click to Pay ở đâu?

Quý khách có thể sử dụng thẻ Vietcombank thương hiệu Visa để thanh toán Click to Pay tại các ĐVCNT trực tuyến có biểu tượng Visa Click to Pay .

#### 4. Làm thế nào tôi có thể kích hoạt Click to Pay?


Các sản phẩm **thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng quốc tế cá nhân** Vietcombank thương hiệu Visa (thẻ vật lý và thẻ phi vật lý) - phát hành qua VCB Digibank - sẽ được mặc định cung cấp tính năng Click to Pay (thẻ phi vật lý: sau khi thẻ được phát hành thành công/ thẻ vật lý: sau khi thẻ được kích hoạt thành công).

Quý khách cũng có thể chủ động đăng ký Click to Pay cho các thẻ Vietcombank thương hiệu Visa thông qua ứng dụng VCB Digibank (truy cập Dịch vụ Thẻ - Dịch vụ - Click to Pay).

#### 5. Tôi có thể thêm những loại thẻ nào để thanh toán bằng Click to Pay?

Quý khách có thể sử dụng tất cả thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng quốc tế **cá nhân** thương hiệu Visa do Vietcombank phát hành (không bao gồm thẻ ghi nợ cho con, thẻ doanh nghiệp, thẻ công ty) để thanh toán trực tuyến an toàn với Click to Pay.

#### 6. Tôi có thể thanh toán bằng Click to Pay như thế nào?

Tại các trang web hoặc ứng dụng mua sắm trực tuyến có biểu tượng Visa Click to Pay , Quý khách thực hiện theo các bước sau:

1. Chọn phương thức thanh toán Click to Pay trong danh sách phương thức thanh toán hỗ trợ bởi đơn vị bán hàng.
2. Nhập số điện thoại di động (lưu ý bỏ số “0” đầu tiên do đã thay thế bằng mã quốc gia +84 của Việt Nam) đã đăng ký Click to Pay để tìm (danh sách) thẻ đã đăng ký tính năng
3. Nhập mã **OTP do Visa gửi qua SMS** đến số điện thoại di động đã nhập nêu trên để xác

minh người dùng Click to Pay

4. Sau khi OTP được xác minh thành công, chọn thẻ từ danh sách thẻ được hiển thị, xác nhận thanh toán và nhập thêm mã bảo mật (CVV) của thẻ đã chọn.
5. Giao dịch thanh toán hoàn tất sau khi mã bảo mật được xác thực thành công.

*Lưu ý:*

- ✓ *Giao dịch thanh toán được thực hiện thông qua Click to Pay vẫn cần được xác thực 3D Secure tương tự các giao dịch thanh toán trực tuyến thông thường (bước nhập OTP gửi qua SMS của Vietcombank/ hoặc các giải pháp xác thực khác do Vietcombank quy định từng thời kỳ).*
- ✓ *Quý khách cần sử dụng cùng 1 Số điện thoại di động đã đăng ký Digibank khi thanh toán Click to Pay.*

#### **7. Làm thế nào tôi có thể xóa thẻ của mình khỏi Click to Pay?**

Quý khách có thể chủ động hủy cài đặt Click to Pay cho các thẻ Visa do Vietcombank phát hành thông qua ứng dụng VCB Digibank (*truy cập mục Dịch vụ thẻ - Dịch vụ - Click to Pay*).

#### **8. Tôi đã xóa thẻ của mình khỏi Click to Pay. Tôi có thể thêm lại không?**

Quý khách luôn có thể chủ động đăng ký sử dụng Click to Pay cho thẻ Visa do Vietcombank phát hành bất cứ thời điểm nào thông qua ứng dụng VCB Digibank (*truy cập mục Dịch vụ thẻ - Dịch vụ - Click to Pay*).

#### **9. Tại sao tôi không thể Đăng ký tính năng Click to Pay cho thẻ của mình trên VCB Digibank?**

Nếu trước đây Quý khách đã xóa thẻ khỏi Click to Pay và muốn thêm lại nhưng gặp phải một số sự cố, vui lòng đảm bảo rằng:

- Thẻ đăng ký Click to Pay là thẻ Vietcombank thương hiệu Visa đã được kích hoạt.
- Thẻ đang hoạt động và không bị hủy, khóa vĩnh viễn, khóa do mất cắp thất lạc, thẻ hết hiệu lực, thẻ tạm khóa, thẻ nghi lộ thông tin, thẻ chờ tra soát.

Nếu tất cả các điều kiện này được đáp ứng mà Quý khách vẫn không thể thêm thẻ, vui lòng liên hệ Hotline 1900 545413 hoặc 1800 1565 (đối với thẻ hạng Infinite/ Signature/ Platinum) để được tư vấn, hỗ trợ.

#### **10. Có mất phí khi sử dụng Click to Pay không?**

Quý khách có thể đăng ký, sử dụng Click to Pay với thẻ Vietcombank thương hiệu Visa mà không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào.

#### **11. Tôi có thể thanh toán với Click to Pay khi thẻ của tôi bị khóa không?**

Quý khách chỉ có thể thanh toán khi thẻ ở trạng thái hoạt động tại thời điểm mua hàng.

#### **12. Thẻ của tôi đã hết hạn. Thẻ mới của tôi có được đăng ký Click to Pay không?**

Trong trường hợp một trong những thẻ của Quý khách đang được đăng ký tính năng Click

to Pay hết hạn và Quý khách nhận được thẻ mới gia hạn, thẻ đó sẽ được mặc định cung cấp tính năng Click to Pay sau khi được kích hoạt.

**13. Sử dụng Click to Pay có an toàn hơn thanh toán thẻ trực tuyến thông thường không?**

Click to Pay sử dụng công nghệ thanh toán tiên tiến và bảo mật thông minh để xác minh khách hàng khi thanh toán. Mọi thông tin của Quý khách khi đăng ký tính năng Click to Pay đều được mã hóa bằng các giao thức bảo mật tiêu chuẩn cao nhằm đảm bảo rằng thông tin của Quý khách không thể bị đọc hoặc đánh cắp.

**14. Tôi có cần thiết lập mật khẩu để sử dụng Click to Pay khi thanh toán không?**

Thay vì mật khẩu, Quý khách chỉ cần nhập Số điện thoại đã đăng ký sử dụng VCB Digibank để nhận mã xác thực từng lần do Visa gửi qua SMS để xác minh người dùng

Sau khi yêu cầu được xác minh thành công, thông tin của tất cả các thẻ đã được đăng ký Click to Pay của Quý khách sẽ được tự động hiển thị (chỉ hiển thị 4 số cuối).

**15. Tôi không nhận được OTP khi thanh toán bằng Click to Pay. Tôi có thể làm gì?**

Vui lòng tham khảo 1 số lý do cơ bản sau đây:

- Quý khách đã yêu cầu hoặc nhập sai OTP quá nhiều lần;
- Giao dịch nghi ngờ phát sinh rủi ro;
- Số điện thoại di động của Quý khách đã thay đổi và chưa đăng ký lại với Vietcombank.

Nếu tất cả các điều kiện này được đáp ứng mà Quý khách vẫn không thể nhận được OTP, vui lòng liên hệ Hotline 1900 545413 hoặc 1800 1565 (đối với thẻ hạng Infinite/ Signature/ Platinum) hoặc tới Chi nhánh/PGD của Vietcombank gần nhất để được tư vấn, hỗ trợ.