



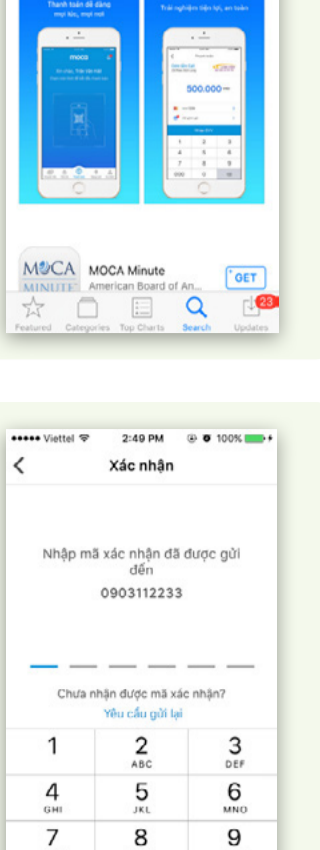
Hướng dẫn sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ qua di động Vietcombank – Moca

Thanh toán nhanh gọn – lựa chọn thông minh

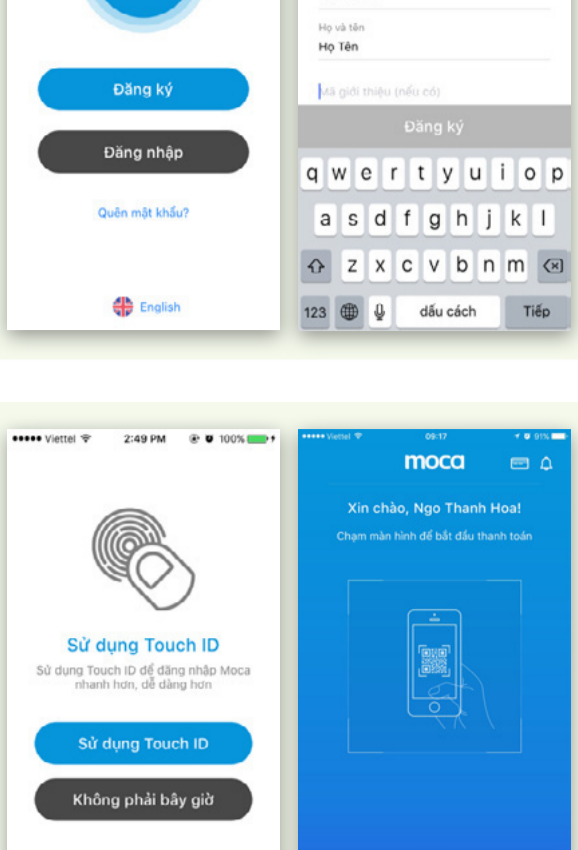
1. CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG MOCA

1 >> Tải ứng dụng MOCA từ App Store/Google Play về điện thoại của bạn.
Lưu ý: Ứng dụng MOCA hỗ trợ các dòng điện thoại sau

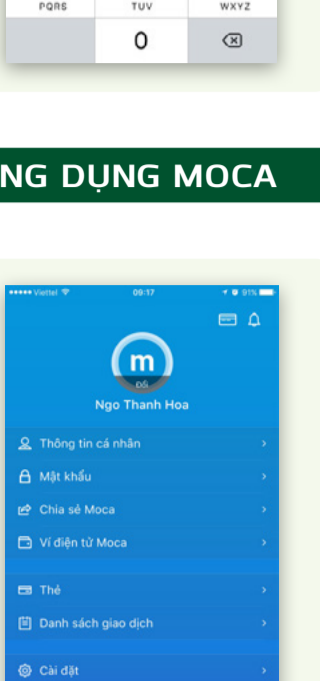
- » **Nền tảng iOS:** gồm điện thoại iPhone 5 trở lên và hệ điều hành iOS 8.0 trở lên và chưa mở khóa (jailbreak)
- » **Nền tảng Android:** gồm điện thoại hệ điều hành Android 4.0 trở lên và chưa mở khóa (Root).



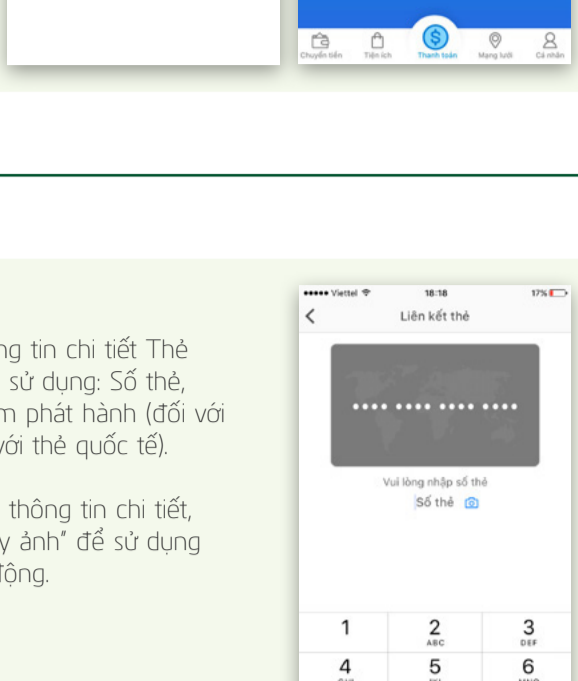
2 >> Khi mở ứng dụng MOCA, bạn sẽ được yêu cầu đăng ký sử dụng ứng dụng bằng cách nhập họ tên, số điện thoại và mật khẩu đăng ký (mật khẩu đăng ký tối thiểu 8 ký tự và gồm chữ và số).
Lưu ý: Mật khẩu đăng ký phải được đăng ký cho 01 người dùng MOCA.



3 >> Để hoàn tất đăng ký, nhập mã kích hoạt do MOCA gửi tin nhắn SMS đến số điện thoại của bạn.

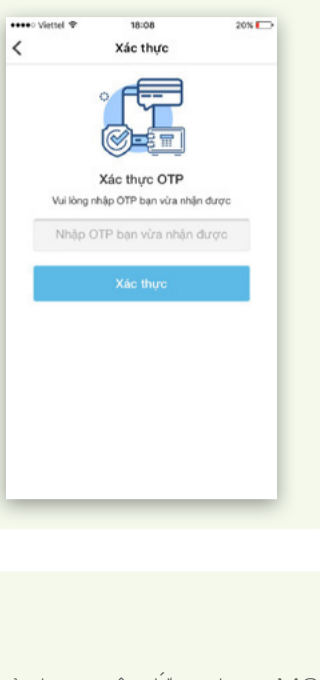


4 >> Lựa chọn phương thức đăng nhập ứng dụng phù hợp với yêu cầu của bạn: "Nhập mật khẩu mỗi khi đăng nhập" hoặc "Đăng nhập bằng vân tay".
Lưu ý: Vì lý do an toàn, nếu bạn nhập sai mật khẩu 05 lần liên tiếp, tài khoản của bạn trên ứng dụng MOCA sẽ tạm thời bị khóa và bạn phải thiết lập lại mật khẩu (theo quy trình hướng dẫn tại mục 7 dưới đây).



2. CÀI ĐẶT THẺ VIETCOMBANK VÀO ỨNG DỤNG MOCA

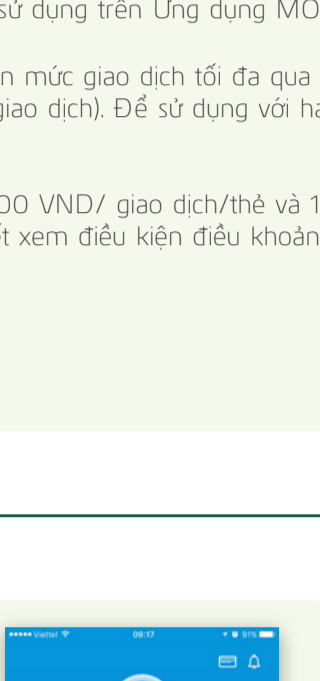
1 >> Chọn biểu tượng "Cá Nhân", sau đó vào mục "Thẻ".



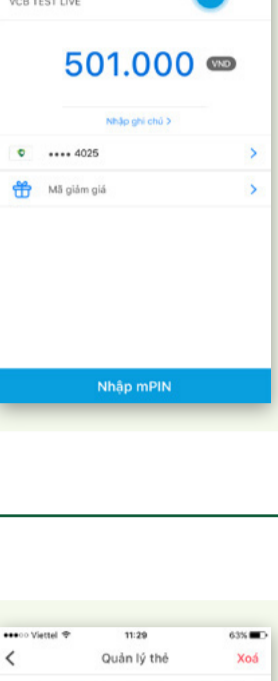
2 >> Chọn "Liên kết thẻ" và nhập thông tin chi tiết Thẻ nội địa/Thẻ quốc tế của VCB để sử dụng. Số thẻ, Họ tên in trên thẻ, Tháng và năm phát hành (đối với thẻ nội địa)/ Ngày hết hạn (đối với thẻ quốc tế).



3 >> Để hoàn tất việc liên kết thẻ vào ứng dụng MOCA, bạn cần nhập OTP xác thực (được gửi đến số điện thoại bạn đã đăng ký dịch vụ SMS Banking với VCB).
Lưu ý: Nếu màn hình hiển thị thông báo bạn cần đăng ký SMS Banking, bạn vui lòng tải xuống giao dịch hoặc bất kỳ máy ATM của VCB hoặc liên hệ bộ hotline VCB số 1900 545413 để được hỗ trợ.



4 >> Nếu bạn chưa đăng ký mPIN, vui lòng đăng ký mPIN để sử dụng khi xác thực thanh toán.
Lưu ý: mPIN bao gồm 6 ký tự số và được sử dụng chung cho với tất cả thẻ nội địa và thẻ quốc tế do VCB phát hành liên kết trên Ứng dụng MOCA.



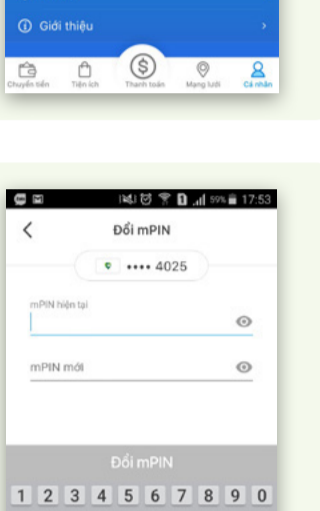
Lưu ý >>

- » Bạn có thể liên kết nhiều thẻ khác nhau của VCB để sử dụng trên Ứng dụng MOCA. Tuy nhiên, mỗi thẻ chỉ được liên kết với 1 người dùng MOCA
- » Với các giao dịch bằng thẻ ghi nợ nội địa của VCB, hạn mức giao dịch tối đa qua ứng dụng Moca hiện tại là 5.000.000 VND/giao dịch/thẻ và 5.000.000 VND/ngày/thẻ (không giới hạn số lần giao dịch). Để sử dụng với hạn mức lớn hơn, bạn cần đăng ký nâng hạn mức thanh toán MOCA tại bất kỳ ATM nào của VCB. (Chỉ tiết tại mục 10 dưới đây)
- » Với thẻ quốc tế: hạn mức giao dịch là tối đa 10.000.000 VND/ giao dịch/thẻ và 10.000.000 VND/ngày/thẻ (các hạn mức có thể thay đổi theo từng thời kỳ, chi tiết xem điều kiện khoản sử dụng Dịch vụ dành cho Chủ thẻ VCB)

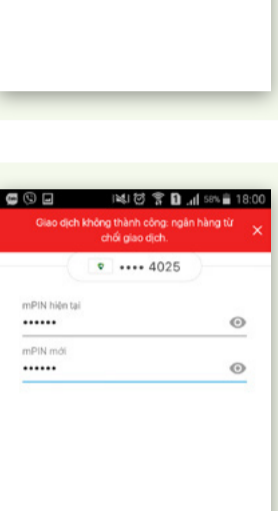


3. THAY ĐỔI mPIN

1 >> Chọn biểu tượng "Cá Nhân", vào mục "Thẻ".



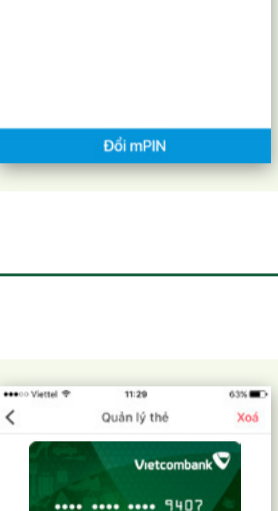
2 >> Chọn thẻ bất kỳ do VCB phát hành, ấn nút "Đổi mPIN".



3 >> Nhập mPIN cũ, mPIN mới và ấn nút "Đổi mPIN".

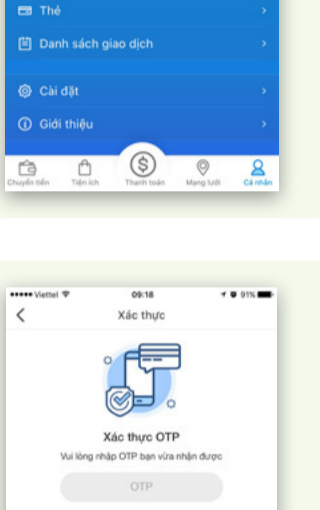


4 >> Nếu màn hình hiển thị thông báo lỗi, bạn vui lòng thử lại hoặc liên hệ hotline Moca số 1900 6923 để được hỗ trợ.

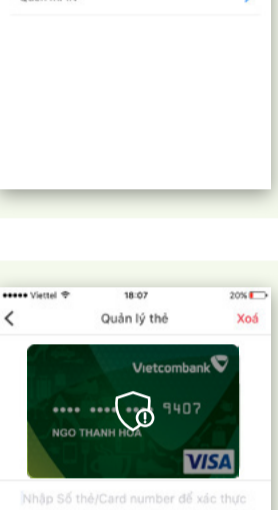


4. QUÊN mPIN (THIẾT LẬP LẠI mPIN)

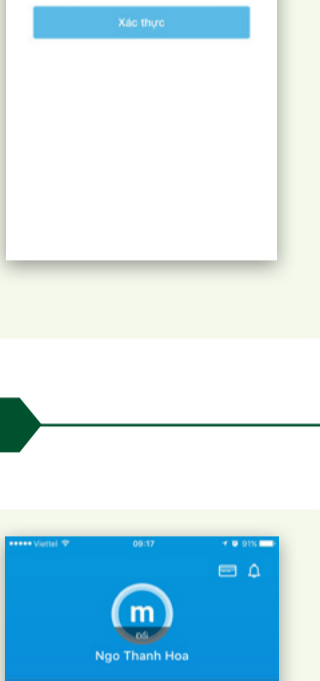
1 >> Chọn biểu tượng "Cá Nhân", sau đó vào mục "Thẻ".



2 >> Chọn thẻ bất kỳ do VCB phát hành, ấn nút "Quên mPIN".



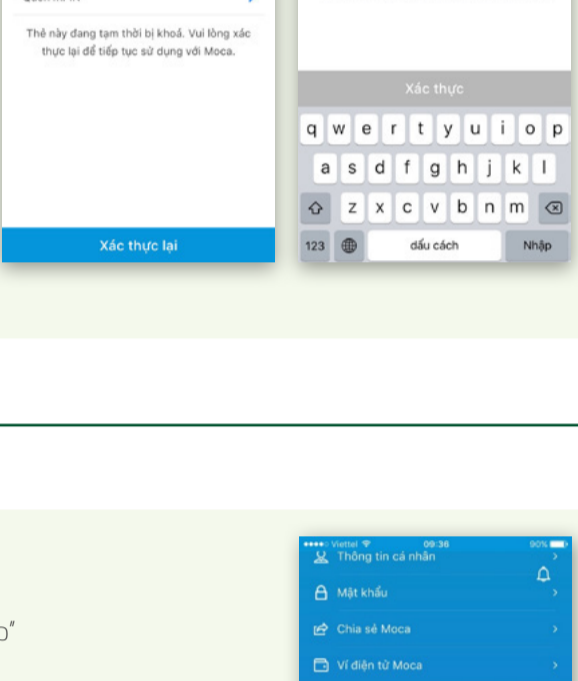
3 >> Nhập OTP được gửi tới số điện thoại đăng ký SMS Banking với VCB, nhập mPIN mới và ấn nút "Xác thực".



4 >> Để đảm bảo an toàn, khi thiết lập lại mPIN, bạn cần xác thực lại các thẻ đã liên kết vào Ứng dụng Moca bằng cách:

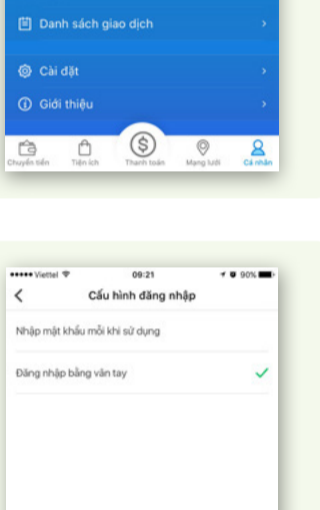
- » Chọn thẻ VCB cần kích hoạt trong Danh sách thẻ, ấn "Xác thực lại" và nhập số thẻ tương ứng của thẻ cần kích hoạt
- » Nhập OTP được gửi tới số điện thoại đăng ký dịch vụ SMS Banking với VCB để hoàn tất việc kích hoạt lại thẻ.

Lưu ý: Quy trình kích hoạt lại các thẻ của VCB trên ứng dụng Moca là tương tự nhau.

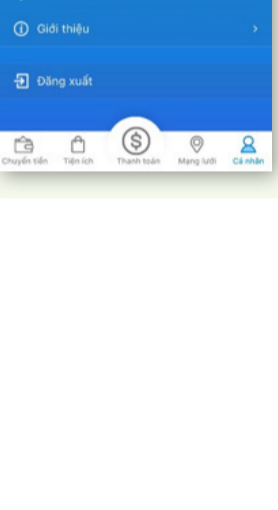


5. THAY ĐỔI CÁCH THỨC ĐĂNG NHẬP

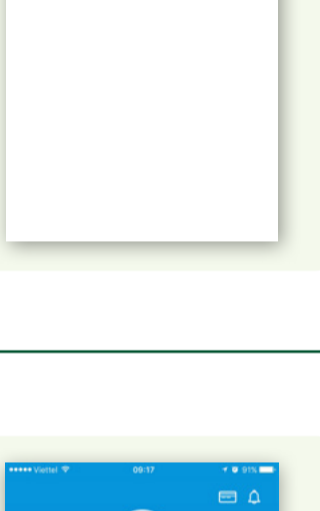
1 >> Chọn biểu tượng "Cá Nhân".



2 >> Vào mục "Cài Đặt", chọn mục "Cấu Hình Đăng Nhập".



3 >> Thay đổi cách thức đăng nhập phù hợp với yêu cầu của bạn: "Nhập mật khẩu mỗi khi đăng nhập" hoặc "Đăng nhập bằng vân tay".

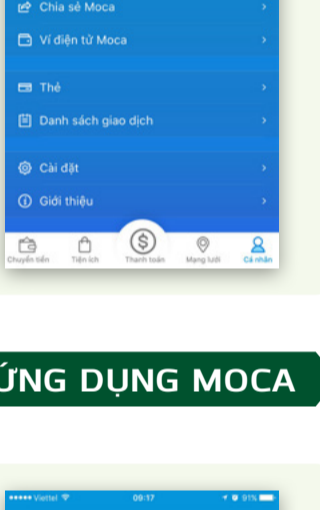


4 >> Chọn "Cài Đặt", chọn mục "Cấu Hình Đăng Nhập".

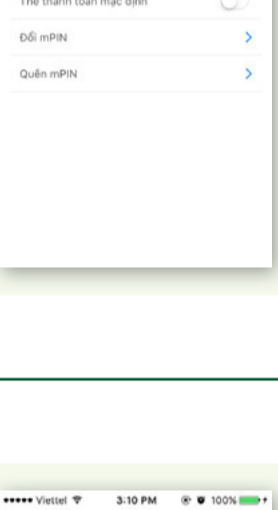


6. QUẢN LÝ THẺ

1 >> Chọn biểu tượng "Cá Nhân", vào mục "Thẻ".

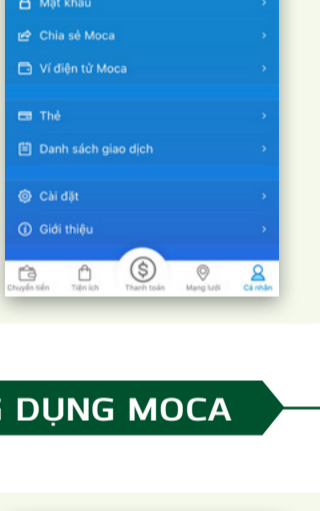


2 >> Để cài đặt thẻ của VCB làm thẻ chính khi thanh toán, bạn chọn thẻ tương ứng và chọn "Thẻ thành toán mặc định".



7. THAY ĐỔI MẬT KHẨU ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG MOCA

1 >> Chọn biểu tượng "Cá Nhân", vào mục "Mật khẩu".

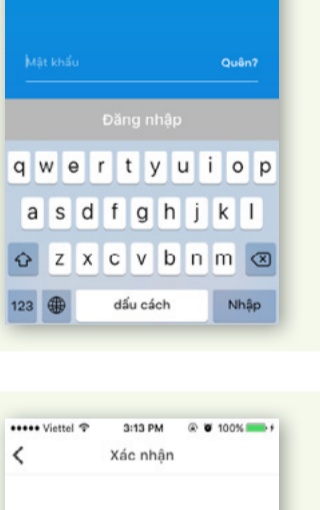


2 >> Nhập thông tin mật khẩu hiện tại và mật khẩu mới, sau đó chọn "Lưu" để hoàn tất việc đổi mật khẩu đăng nhập ứng dụng MOCA.

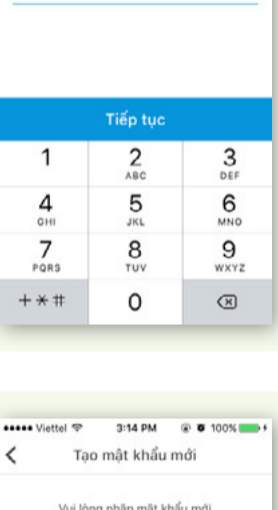


8. QUÊN MẬT KHẨU ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG MOCA

1 >> Chọn biểu tượng "Quên?" trên màn hình đăng nhập.



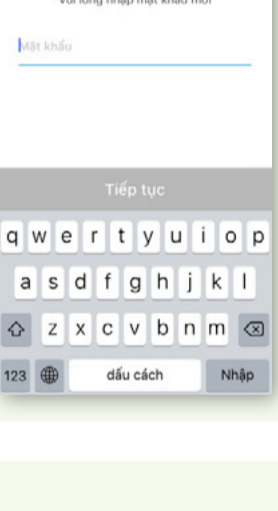
2 >> Xác nhận số điện thoại để tạo lại mật khẩu.



3 >> Nhập mã xác thực được gửi bằng tin nhắn SMS đến số điện thoại bạn đăng ký tạo mật khẩu ở bước trên.



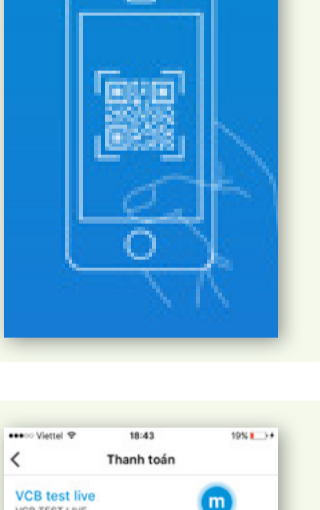
4 >> Cài đặt mật khẩu mới.



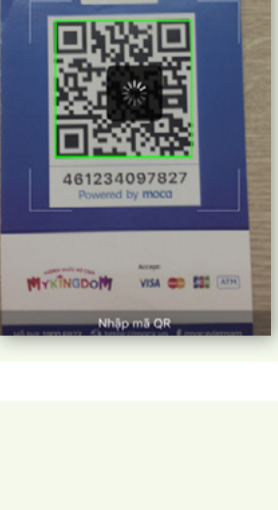
5 >> Xác thực lại thẻ trong Danh sách thẻ theo hướng dẫn tại mục 4 Quên mPIN.
Lưu ý: Vì lý do an toàn, bạn cần kích hoạt lại toàn bộ thẻ sau khi cài đặt mật khẩu mới đăng nhập Ứng dụng Moca.

9. THANH TOÁN CÙNG VIETCOMBANK – MOCA

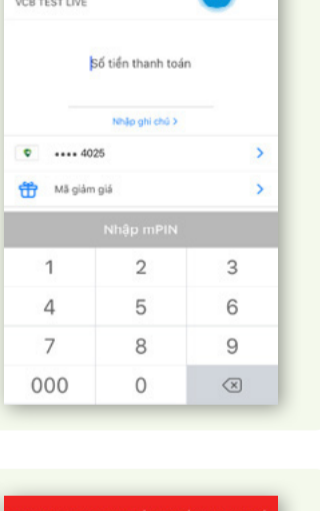
1 >> Mở và đăng nhập vào ứng dụng MOCA, màn hình chính mặc định sau khi đăng nhập thành công là màn hình "Thanh toán".



2 >> Quét mã QR Code để nhận được thông tin thanh toán Thẻ nội địa thanh toán. Bạn có thể quét mã QR Code để thanh toán thẻ nội địa thanh toán và lựa chọn thẻ bạn muốn sử dụng để thanh toán.



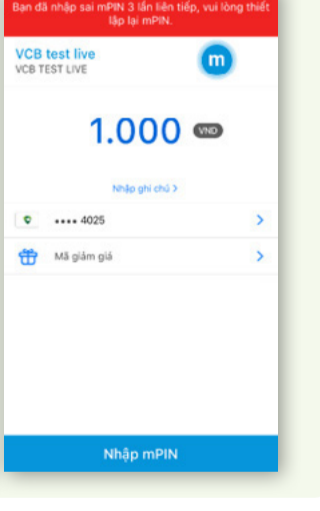
3 >> Nhập số tiền thanh toán (nếu cần), và mã khuyến mãi (nếu có).



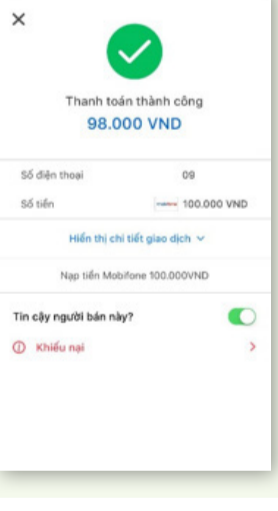
4 >> Kiểm tra toàn bộ thông tin thanh toán và chọn mPIN để thanh toán hoặc chọn "Quay lại" trong trường hợp cần chỉnh sửa thông tin thanh toán.



5 >> Nhập mPIN để xác thực giao dịch và hoàn tất việc thanh toán.
Lưu ý: Vì lý do an toàn, mPIN sẽ bị vô hiệu hóa nếu bạn nhập sai mật khẩu quá 3 lần. Trong trường hợp mPIN bị vô hiệu hóa, vui lòng thiết lập lại mPIN như trong trường hợp Quên mPIN đã hướng dẫn ở trên.



6 >> Màn hình hiển thị thông báo giao dịch thành công.



10. QUY TRÌNH NÂNG HẠN MỨC THANH TOÁN THẺ TRÊN DI ĐỘNG VIETCOMBANK-MOCA THỰC HIỆN TẠI ATM CỦA VIETCOMBANK

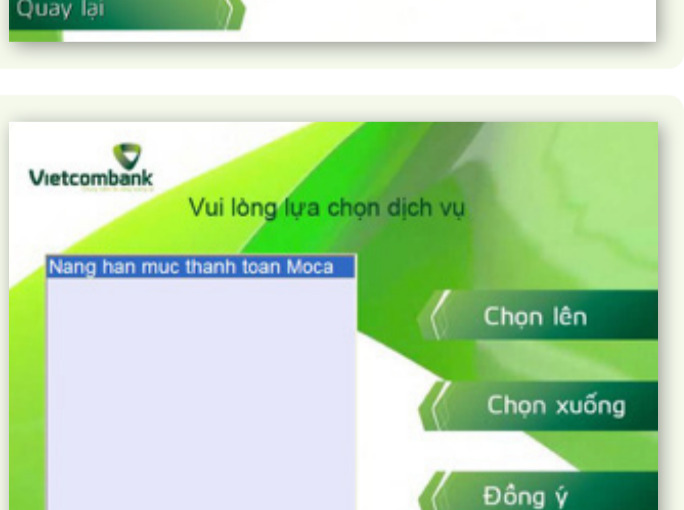
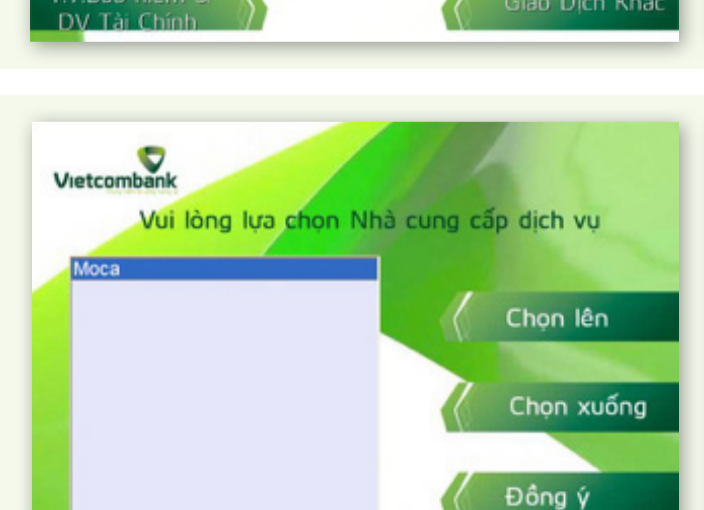
Đưa thẻ vào ATM VCB, nhập số PIN thẻ



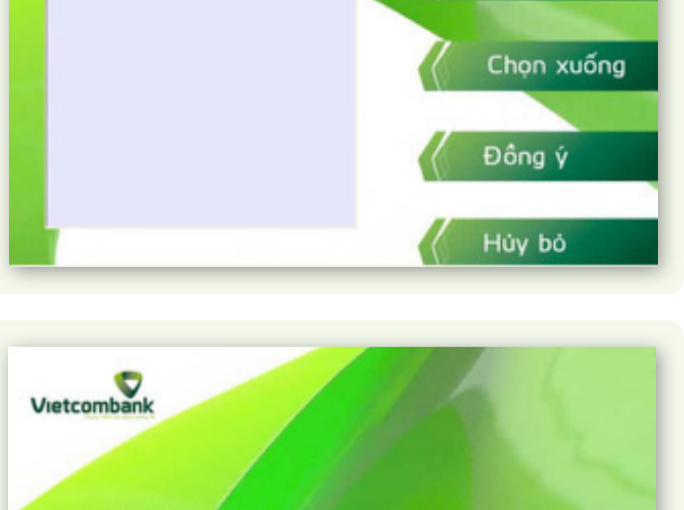
Chọn mục "Giao dịch khác" sau đó chọn "Đăng ký dịch Mobile"



Tiếp tục chọn "Moca" trong danh sách Nhà cung cấp Dịch vụ và chọn "Nâng hạn mức thanh toán Moca"



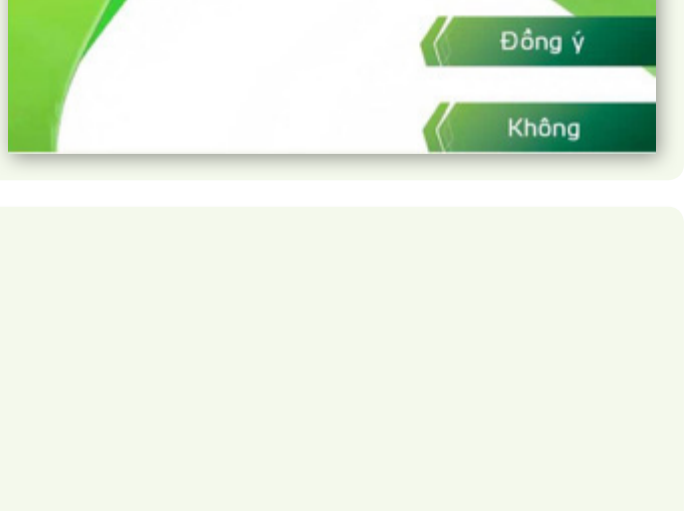
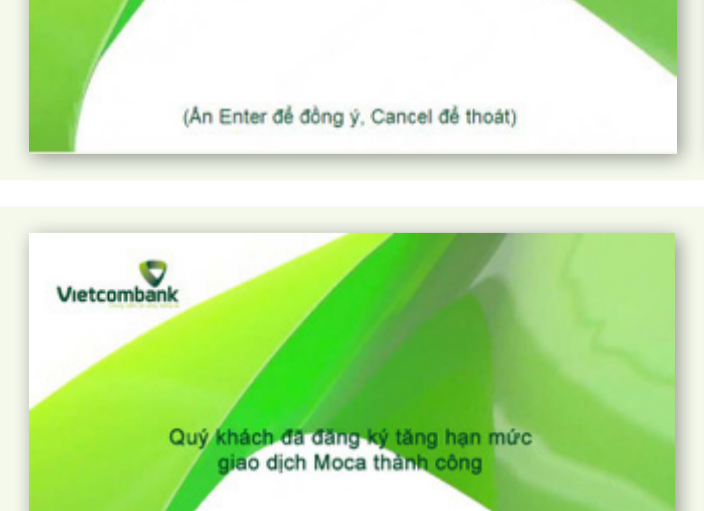
Nhập số Điện thoại dành cho thanh toán di động và ấn Enter



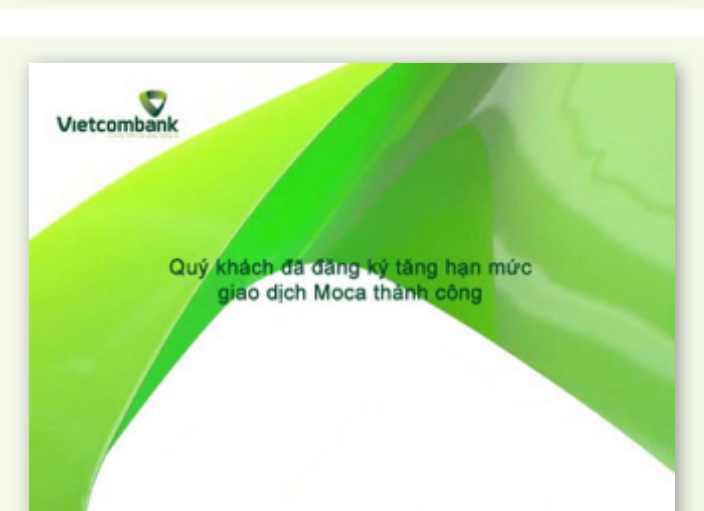
Màn hình hiển thị thông báo "Xác nhận nâng hạn mức thanh toán MOCA lên 10 triệu/giao dịch với số thẻ xxxxx"



Nhấn Đồng ý để xác nhận.

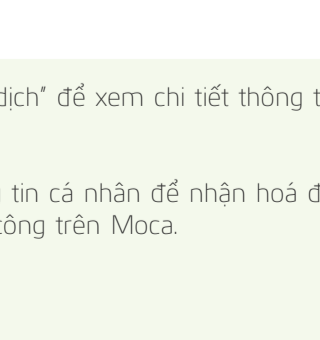


Màn hình hiển thị thông báo giao dịch thành công

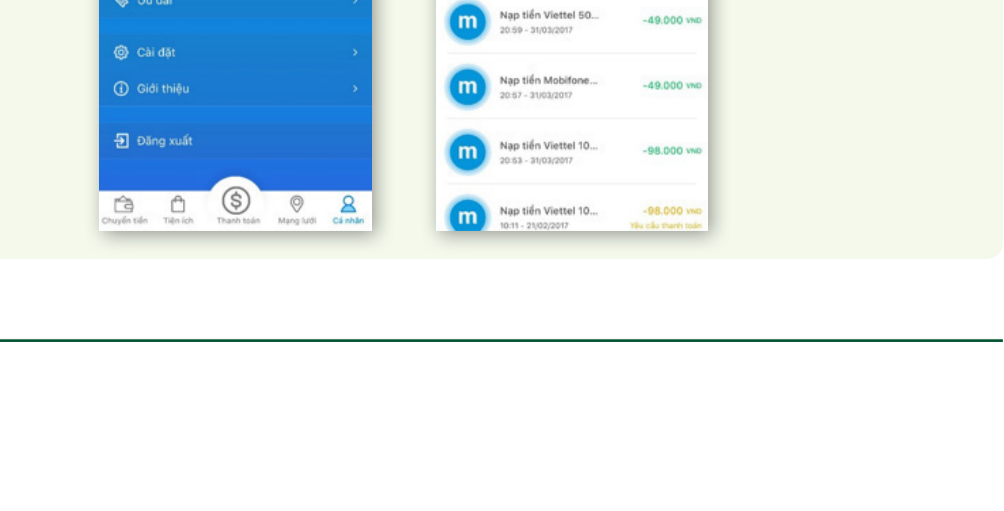


11. TRA CỨU THÔNG TIN GIAO DỊCH

Chọn biểu tượng "Cá Nhân", vào mục "Danh sách Giao dịch" để xem chi tiết thông tin giao dịch.



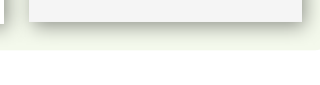
Lưu ý: Bạn cần đăng ký thông tin email tại phần Thông tin cá nhân để nhận hoá đơn thanh toán điện tử cho các giao dịch thanh toán công trên Moca.



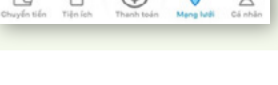
12. CƯỜNG TRÌNH ƯU ĐÃI

VCB và/hoặc Moca luôn có các chương trình khuyến mãi hấp dẫn dành cho khách hàng mới và các khách hàng thân thiết. Để tìm hiểu các chương trình đang diễn ra, người sử dụng có thể thực hiện theo một trong hai cách dưới đây.

Cách 1 >> Chọn biểu tượng "Cá Nhân", sau đó vào mục "Ưu đãi".



Cách 2 >> Chọn biểu tượng "Mạng Lưới", sau đó bấm vào các nút màu quà để đi qua giới thiệu.



Một số câu hỏi thường gặp khi sử dụng Dịch vụ Thanh toán thẻ qua di động Vietcombank – Moca

Hỏi: Tôi muốn sử dụng Dịch vụ thanh toán thẻ qua di động VCB – MOCA, tôi phải đăng ký như thế nào?

Để sử dụng Dịch vụ, bạn chỉ cần:

- Đảm bảo bạn đã đăng ký sử dụng dịch vụ SMS banking của VCB (đăng ký bằng cách thực hiện tại ATM VCB hoặc đăng ký tại quầy giao dịch của VCB) và đăng ký số điện thoại nhận SMS OTP (bằng cách đăng ký trên VCB- iB@nking).
- Tải Ứng dụng Moca, liên kết thẻ VCB vào ứng dụng & chấp nhận các điều kiện điều khoản sử dụng Dịch vụ thanh toán thẻ qua di động VCB – MOCA của VCB. Tuy nhiên, đối với thẻ ghi nợ nội địa, trong trường hợp bạn muốn thanh toán trên Ứng dụng MOCA với hạn mức cao hơn hạn mức mặc định (5.000.000 VND/giao dịch/thẻ và 5.000.000 VND/ngày/thẻ), bạn phải thực hiện đăng ký nâng hạn mức thanh toán trên MOCA tại ATM VCB

Hỏi: Số điện thoại đăng ký người dùng MOCA và số điện thoại đăng ký SMS banking VCB của tôi có bắt buộc phải trùng nhau không?

Một người dùng có thể có nhiều số điện thoại đăng ký SMS Banking với VCB nhưng sẽ chỉ có một số điện thoại được nhận SMS OTP dùng để xác thực thẻ, thay đổi mPIN trên Ứng dụng MOCA. Để đảm bảo an toàn và thuận tiện khi sử dụng, số điện thoại đăng ký người dùng MOCA phải trùng với số điện thoại mà bạn đã đăng ký nhận SMS OTP với VCB (bằng cách đăng ký trên VCB- iB@nking).

Hỏi: Tôi có thể liên kết bao nhiêu thẻ VCB trên Ứng dụng MOCA?

Chúng tôi không giới hạn số lượng thẻ liên kết trên Ứng dụng MOCA nhưng mỗi thẻ chỉ được liên kết với 1 người dùng.

Hỏi: Tôi có thể liên kết những loại thẻ nào của VCB trên Ứng dụng MOCA?

Hiện tại, bạn có thể liên kết thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế do VCB phát hành trên Ứng dụng MOCA

Hỏi: Tối đa 1 ngày tôi có thể sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ VCB- MOCA để thanh toán hàng hóa dịch vụ bao nhiêu lần, hạn mức bao nhiêu?

Dịch vụ thanh toán thẻ VCB - MOCA không giới hạn số lần sử dụng, tuy nhiên để đảm bảo an toàn, chúng tôi có đưa ra một số hạn mức thanh toán như sau:

- **Hạn mức thẻ:**

- Với thẻ ghi nợ nội địa:
 - Để đảm bảo an toàn cho Chủ thẻ, hạn mức thanh toán mặc định của thẻ ghi nợ nội địa VCB trên Ứng dụng MOCA là: tối đa 5.000.000 VND/giao dịch/thẻ và 5.000.000 VND/ngày/thẻ.

- Nếu muốn nâng hạn mức thanh toán trên Ứng dụng Moca, Chủ thẻ cần phải thực hiện nâng hạn mức thanh toán trên MOCA tại ATM của VCB theo quy định. Sau khi nâng hạn mức thành công, hạn mức thanh toán tối đa của thẻ ghi nợ nội địa VCB trên Ứng dụng MOCA là: tối đa 10.000.000 VND/giao dịch/thẻ và 10.000.000 VND/ngày/thẻ.

Với thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng quốc tế:

- Hạn mức thanh toán mặc định của thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng quốc tế VCB trên Ứng dụng MOCA là: tối đa 10.000.000 VND/giao dịch/ thẻ và 10.000.000 VND/ngày/thẻ.

- Hạn mức chủ thẻ

Tổng hạn mức thanh toán tối đa trên Ứng dụng MOCA của một Chủ thẻ (là tổng hạn mức thanh toán của tất cả các thẻ VCB đã được Chủ thẻ cài đặt vào Ứng dụng MOCA) là: tối đa 20.000.000 VND/chủ thẻ/ngày

Các hạn mức trên có thể được VCB thay đổi theo từng thời kỳ

Hỏi: 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 MOCA, hoặc nghi ngờ thông tin tài khoản của Người dùng không còn bảo mật, tôi nên làm gì?

Bạn cần thông báo ngay lập tức cho VCB qua số hotline (1900 545413) hoặc số hotline MOCA (1900 6923) để khóa thẻ/ khóa người dùng (user) trên Ứng dụng MOCA và/hoặc khóa thẻ trên toàn bộ các kênh giao dịch (nếu cần).

Hỏi: Tôi đã thực hiện thanh toán trên Ứng dụng MOCA thành công (và đã có tin nhắn thông báo trừ tiền từ VCB) nhưng người bán hàng nói rằng không nhận được thông tin thanh toán của tôi, tôi phải làm sao?

Trong trường hợp này, bạn hãy đề nghị người bán hàng kiểm tra lại và gọi tới hotline MOCA số 1900 6923 để được hỗ trợ.

Hỏi: mPIN là gì, mPIN khác gì với PIN thẻ ATM của tôi?

mPIN là mật khẩu gồm 6 kí tự số do chủ thẻ VCB tạo ra khi liên kết thẻ VCB đầu tiên trên Ứng dụng MOCA. Chủ thẻ sẽ phải nhập mPIN để xác thực giao dịch thanh toán. mPIN này dùng chung cho tất cả các thẻ của VCB được liên kết trên Ứng dụng MOCA do đó bạn chỉ cần tạo mPin 1 lần duy nhất & ghi nhớ khi sử dụng bất kỳ của thẻ nào của VCB để thanh toán

Hỏi: Tôi không nhớ mPIN của mình, tôi phải làm gì?

Nếu bạn quên mPIN, bạn có thể tạo mPIN mới bằng cách:

Chọn biểu tượng "Cá Nhân" => Chọn mục "Thẻ" => Chọn thẻ bất kỳ do VCB phát hành => Chọn "Quên mPIN" => Nhập OTP đã được gửi tới số điện thoại đăng ký nhận SMS OTP với VCB => nhập mPIN mới và ấn nút "Xác thực"

Để đảm bảo an toàn, khi thiết lập lại mPIN, bạn cần kích hoạt lại các thẻ đã liên kết vào Ứng dụng Moca bằng cách:

- Chọn thẻ VCB cần kích hoạt trong Danh sách thẻ, ấn "Xác thực lại" và nhập số thẻ tương ứng

Nhập OTP đã được gửi tới số điện thoại đăng ký SMS OTP với VCB để hoàn tất việc kích hoạt thẻ.

Hỏi: Tôi không nhận được OTP để liên kết thẻ, tôi phải làm sao?

Trong trường hợp này, bạn cần kiểm tra các điểm sau:

- Điện thoại cài đặt Ứng dụng MOCA hoạt động bình thường, có kết nối Internet.
- Bạn đã đăng ký SMS Banking với VCB (Lưu ý, OTP sẽ được gửi đến số điện thoại đã được bạn đăng ký nhận OTP từ VCB).
- Điện thoại gắn SIM đăng ký nhận OTP hoạt động bình thường.

Nếu không được, bạn có thể gọi số Hotline của MOCA (1900 6923) hoặc Hotline của VCB (1900 545413) để được hỗ trợ thêm.

Hỏi: Tại sao các thẻ của tôi đã liên kết trên Ứng dụng MOCA lại bị chuyển sang trạng thái tạm thời bị khóa?

Để tránh các trường hợp kẻ gian có thể xâm nhập vào tài khoản MOCA của bạn để thanh toán, các thẻ đã liên kết trên Ứng dụng MOCA sẽ được chuyển sang trạng thái khóa tạm thời trong các trường hợp sau:

- *Khi bạn đổi điện thoại*
- *Khi bạn quên mPIN và cần thiết lập lại mPIN*
- *Khi bạn nhập sai user password đăng nhập MOCA từ 5 lần*

Trong các trường hợp này, bạn sẽ cần nhập lại số thẻ và số OTP được VCB gửi đến số điện thoại đã đăng ký của bạn để xác thực lại thẻ hoặc liên hệ hotline VCB/MOCA để được hỗ trợ.

Hỏi: Tôi không muốn sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ qua di động VCB - MOCA nữa thì làm thế nào?

Nếu bạn không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ qua di động VCB - MOCA, bạn có thể gọi Hotline của MOCA (1900 6923) đề nghị xóa/ khóa thông tin tài khoản người dùng MOCA của bạn hoặc gọi tới Hotline của VCB hoặc tới các chi nhánh VCB để đề nghị khóa chức năng thanh toán thẻ qua Ứng dụng MOCA. Một cách đơn giản nữa đó là bạn vào Ứng dụng MOCA, mục Danh sách thẻ và xóa các thẻ VCB đã liên kết trên Ứng dụng MOCA.