

Thẻ

Điều gì cần lưu ý khi thanh toán bằng thẻ?

- Nếu Quý khách thực hiện giao dịch thẻ tại địa điểm bán hàng hóa/dịch vụ (thanh toán POS), Quý khách lưu ý kiểm tra số tiền mà người bán hàng nhập trên thiết bị thanh toán trước khi thực hiện thanh toán và/hoặc kiểm tra số tiền in trên hóa đơn trước khi ký. Giữ một bản sao của hóa đơn mua hàng và khi nhân viên bán hàng đưa lại thẻ, Quý khách nên xem lại thẻ để tránh nhầm lẫn với thẻ của người khác.
- Trong trường hợp Quý khách đang giao dịch mua hàng hóa/dịch vụ tại các website/ứng dụng mua hàng trực tuyến có biểu tượng 3D Secure của các Tổ chức thẻ quốc tế, nếu các giao dịch thẻ đã được xác thực 3D secure thành công (bằng SMS OTP hoặc Email OTP) thì giao dịch có thể được cấp phép ngay mà không cần qua các bước kiểm tra trạng thái đăng ký thanh toán trên internet hay một số thông tin bảo mật khác như CVV/CVC. Việc này cho phép khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến nhanh hơn nhưng vẫn đảm bảo an toàn bảo mật trong giao dịch thẻ.

Quý khách lưu ý: **KHÔNG CUNG CẤP MÃ OPT CHO BẤT KỲ AI**

Khi bị mất thẻ, tôi có thể báo khóa thẻ qua VCB thông qua những hình thức nào?

Cách 1: Gửi tin nhắn SMS tới tổng đài 6167 theo cú pháp:

- VCB KT TOANBO: khóa toàn bộ thẻ tại VCB
- VCB KT VISA: khóa toàn bộ thẻ tại VCB
- VCB KT MASTER: khóa toàn bộ thẻ tại VCB
- VCB KT AMEX: khóa toàn bộ thẻ tại VCB
- VCB KT JCB: khóa toàn bộ thẻ tại VCB
- VCB KT UNIONPAY: khóa toàn bộ thẻ tại VCB
- VCB KT NOIDIA: khóa toàn bộ thẻ tại VCB

Lưu ý: Trường hợp không nhớ cú pháp cụ thể, Khách hàng soạn tin nhắn theo cú pháp VCB HELP gửi đến tổng đài 6167 để được hướng dẫn

Cách 2: Truy cập ứng dụng VCB Digibank -> mục Dịch vụ thẻ ->

Dịch vụ thẻ khác: Khóa thẻ

Cách 3: Đăng nhập VCB Digibank trên trình duyệt web: mục Dịch vụ thẻ -> Dịch vụ thẻ khác -> Khóa thẻ tạm thời

Cách 4: Khách hàng gọi điện đến tổng đài 1900 54 54 13, nhấn phím 1>>1>>1>>1 và làm theo hướng dẫn

Cách 5: Khách hàng gọi điện đến tổng đài 1900 54 54 13 >> Kết nối với nhân viên trực và yêu cầu khóa thẻ

Cách 6: Khách hàng trực tiếp ra các điểm giao dịch của Vietcombank để yêu cầu khóa thẻ

Tôi có thể sử dụng CCCD để rút tiền tại ATM VCB được không?

Vietcombank triển khai dịch vụ sử dụng CCCD rút tiền mặt tại ATM VCB cho chủ thẻ thanh toán Vietcombank Connect24. Hiện tại, VCB đang thực hiện thí điểm tại 02 máy ATM:

- 01 ATM (mã hiệu 10800486) - tại trụ sở CN Ba Đình - 72 Trần Hưng Đạo, TP Hà Nội.
- 01 ATM (mã hiệu 10800074) - Tại SGD - 198 Trần Quang Khải, TP Hà Nội.

Các bước thực hiện rút tiền bằng CCCD tại ATM VCB như sau:

Bước 1: KH lựa chọn 'Giao dịch không dùng thẻ'

Bước 2: Lựa chọn ngôn ngữ

Bước 3: KH lựa chọn giao dịch "Rút tiền bằng CCCD" trên máy ATM

Bước 4: KH lựa chọn phương thức xác thực cho giao dịch rút tiền bằng CCCD

KH lựa chọn 01 trong 02 phương thức:

- Xác thực bằng khuôn mặt
- Xác thực bằng vân tay

Bước 5: KH đặt thẻ CCCD gắn chip vào thiết bị đọc và thực hiện xác thực theo hướng dẫn tại máy ATM

Bước 6: Sau khi xác thực thông tin CCCD của KH thành công, hệ thống hiển thị số thẻ tương ứng của KH trên màn hình ATM

Bước 7: KH nhập PIN thẻ và thực hiện giao dịch rút tiền mặt như thông thường

Khi thực hiện giao dịch tại ATM của VCB, tôi thấy ATM có dấu hiệu bị phá hoại, mất thiết bị che bàn phím, khe đọc thẻ kẹt, v.v. , tôi phải làm gì?

Trường hợp Quý khách nhận thấy ATM có dấu hiệu bất thường, Quý khách vui lòng ngừng giao dịch và hỗ trợ thông báo ngay cho VCB thông qua tổng đài 1900 54 54 13 (đối với Khách hàng thường) hoặc 1800 1565 (đối với Khách hàng ưu tiên) hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch VCB gần nhất.

Khi mất thẻ, tôi phải làm gì? Trường hợp tôi vẫn muốn sử dụng thẻ, tôi phải làm gì?

1. Trong trường hợp Quý khách bị mất thẻ, quý khách thực hiện khóa thẻ khẩn cấp theo các cách sau:

(1) Gửi SMS đến tổng đài 6167

- (2) VCB Digibank trên ứng dụng mobile
- (3) VCB Digibank trên trình duyệt web
- (4) Hệ thống khóa thẻ tự động IVR qua tổng đài 1900 54 54 13 (đối với Khách hàng thường) hoặc 1800 1565 (đối với Khách hàng ưu tiên)
- (5) Điện thoại hotline 24/7 số 1900 54 54 13 (đối với Khách hàng thường) hoặc 1800 1565 (đối với Khách hàng ưu tiên)
- (6) Tại các điểm giao dịch Vietcombank. Chi tiết các cách khóa thẻ tại đây.

2. Để tiếp tục sử dụng thẻ, Quý khách có thể truy cập ứng dụng Digibank, chọn chức năng "Phát hành/chuyển đổi thẻ" tại mục "Dịch vụ thẻ" để đăng ký phát hành lại thẻ. Trường hợp Quý khách sử dụng thẻ tín dụng hoặc không đăng ký sử dụng ứng dụng Digibank, vui lòng đến Phòng giao dịch/Chi nhánh VCB để thực hiện phát hành lại thẻ.

Tôi có thể sử dụng thẻ thanh toán nội địa Vietcombank để rút tiền mặt bằng mã QR không?

Bạn có thể sử dụng thẻ thanh toán nội địa Vietcombank để thực hiện rút tiền mặt bằng mã QR (rút tiền không cần sử dụng thẻ vật lý) với điều kiện bạn đã đăng ký và sử dụng dịch vụ VCB Digibank của VCB. Vui lòng tham khảo các bước hướng dẫn thực hiện rút tiền mặt bằng mã QR tại đây.

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 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.

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 54 54 13) để được hỗ trợ thêm.

Tôi là chủ thẻ VCB, khi thực hiện giao dịch rút tiền mặt bằng QR code, giao dịch không thành công nhưng tôi vẫn nhận được tin nhắn thông báo trừ tiền? Tôi phải làm gì để được hoàn lại tiền?
Trường hợp nếu không nhận được tin nhắn thông báo hủy giao dịch rút tiền của VCB, Quý khách vui lòng liên hệ qua tổng đài 1900 54 54 13 hoặc qua Chi nhánh/Phòng giao dịch VCB gần nhất để thực hiện tra soát.

Tôi là chủ thẻ VCB, khi thực hiện giao dịch rút tiền bằng QR Code, do sơ suất, tôi đã nhập sai số PIN quá số lần quy định, tôi có bị khóa thẻ không?

Quý khách sẽ bị khóa thẻ nếu nhập sai PIN quá số lần quy định. Quý khách có thể qua Chi nhánh/Phòng giao dịch VCB gần nhất để được hỗ trợ.

Tôi bị mất thẻ, đã báo khóa thẻ qua Hotline bây giờ tôi đã tìm được thẻ, có nhu cầu mở khóa thẻ thì phải làm như nào?

Khách hàng có thể chủ động hoặc được hỗ trợ mở khóa thẻ trên các kênh sau:

1. VCB Digibank trên ứng dụng mobile.
2. VCB Digibank trên trình duyệt web.
3. Tại các điểm giao dịch Vietcombank.

Tại sao buổi tối tôi chỉ thực hiện rút tiền được 2 giao dịch thành công tại cây ATM của ngân hàng khác ?

Để đảm bảo an toàn cho giao dịch thẻ của khách hàng tại ATM, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về giám sát chặt chẽ các giao dịch rút tiền vào ban đêm, trong khoảng thời gian 19h-7h hàng ngày, khách hàng chỉ có thể thực hiện được 02 giao dịch rút tiền khi giao dịch tại ATM của ngân hàng khác.

Tại các ATM của Vietcombank, khách hàng không bị giới hạn số lượng giao dịch như trên.

Tôi muốn kiểm tra hạn mức còn lại của thẻ tín dụng mà không muốn tới ngân hàng thì có thể kiểm tra qua đâu?

Khách hàng có thể kiểm tra hạn mức tín dụng còn lại của thẻ tín dụng bằng các cách thức rất đơn giản như sau:

Cách 1: Gửi tin nhắn theo cú pháp "HM" đến tổng đài 6167. (Lưu ý: Quý Khách cần đăng ký dịch vụ SMS Banking tại Vietcombank).

Cách 2: Kiểm tra lại tin nhắn (SMS/OTT) thông báo gần nhất của Vietcombank khi khách hàng thanh toán thẻ. Trong thông báo sẽ có thông tin về số tiền thanh toán và hạn mức tín dụng còn lại của thẻ.

Khách hàng là chủ thẻ Ngân hàng khác phát hành, Khách hàng phải làm gì khi gặp sự cố giao dịch không thành công tại máy ATM của VCB nhưng tài khoản thẻ vẫn bị trừ tiền

Trong trường hợp Quý khách là chủ thẻ Ngân hàng khác phát hành gặp sự cố tại máy ATM của VCB, giao dịch không thành công nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền, đề nghị Quý khách liên hệ với NHPH thẻ của mình để làm tra soát.

Loại giao dịch nào sẽ áp dụng Phí xử lý giao dịch nội tệ tại nước ngoài?

Đối với thẻ TDQT: Phí xử lý giao dịch nội tệ tại nước ngoài áp dụng cho các giao dịch bằng VND tại đơn vị chấp nhận thẻ và ATM có mã nước khác Việt Nam, dựa trên thông tin mã nước của đơn vị bán hàng trong yêu cầu thanh toán của đơn vị này gửi cho Vietcombank.

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 54 54 13) để được hỗ trợ thêm.

Tôi đã thực hiện thanh toán trên Ứng dụng MOCA thành công (và đã có tin nhắn thông báo trừ tiền từ VCB), tuy nhiên 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.

Thẻ tín dụng công ty của Vietcombank có thể phụ không?

Do đặc tính thẻ dành riêng cho công vụ, vì vậy chúng tôi không cung cấp thẻ phụ cho thẻ tín dụng doanh nghiệp.

Khoản vay

Số tiền tuyệt đối tối đa mà tôi có thể vay đầu tư để mở rộng sản xuất kinh doanh trung hạn tại Vietcombank?

Khách hàng có thể vay tối đa 70% phương án kinh doanh. Vietcombank xác định số tiền vay tối đa tuyệt đối trên cơ sở đánh giá nhiều tiêu chí khác nhau bao gồm:

- Phương án mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh mà bạn có nhu cầu vay vốn.

- Hoạt động sản xuất kinh doanh hiện tại.
- Tài sản bảo đảm của khoản vay.

Tôi có phải chịu phí trả nợ trước hạn khi thanh toán khoản vay trước hạn không?

Đối với khoản vay có kỳ hạn trên 1 năm đến 5 năm, bạn được miễn phí trả nợ trước hạn từ năm thứ 5 trở đi kể từ ngày giải ngân đầu tiên. Đối với khoản vay có kỳ hạn trên 5 năm, Khách hàng được miễn phí trả nợ trước hạn từ năm thứ 6 trở đi kể từ ngày giải ngân đầu tiên. Khách hàng vui lòng liên hệ hotline 1900 54 54 13 hoặc điểm giao dịch Vietcombank gần nhất để được tư vấn thêm thông tin chi tiết.

Tôi có thể dùng tài sản của người khác để bảo đảm cho khoản vay mua ô tô để phục vụ kinh doanh tại Vietcombank không?

Vietcombank chấp nhận tài sản của bên thứ ba có quan hệ huyết thống với khách hàng là bố/mẹ/con/anh chị em ruột hoặc vợ/chồng của khách hàng vay vốn. Khách hàng cũng có thể dùng chiếc ô tô là tài sản hình thành từ vốn vay là tài sản thế chấp của khoản vay.

Tôi kinh doanh lĩnh vực sửa chữa ô tô xe máy, tôi có được vay vốn tại Vietcombank để thanh toán tiền thuê địa điểm garage sửa chữa ô tô xe máy hay không?

Trường hợp Hợp đồng thuê địa điểm làm garage của bạn có quy định chi phí thuê được thanh toán với thời gian thuê trên 12 tháng/kỳ trở lên, Khách hàng có thể đề nghị vay vốn theo sản phẩm này để thanh toán tiền thuê địa điểm kinh doanh.

Tôi là chủ Doanh nghiệp tư nhân, tôi có được vay đầu tư tài sản cố định theo sản phẩm này không?

Đối tượng khách hàng của Sản phẩm An tâm kinh doanh là cá nhân tự kinh doanh, chủ Hộ kinh doanh, chủ sở hữu Doanh nghiệp tư nhân. Khách hàng vui lòng liên hệ hotline 1900 54 54 13 hoặc điểm giao dịch Vietcombank gần nhất để được tư vấn thêm thông tin chi tiết thủ tục vay vốn thực hiện phương án đầu tư tài sản cố định, mở rộng sản xuất kinh doanh của mình.

Kỳ trả nợ gốc lãi của tôi như thế nào?

Kỳ trả nợ lãi là hàng tháng, kỳ trả nợ gốc linh hoạt theo thu nhập của khách hàng nhưng chu kỳ trả nợ gốc không quá 3 tháng.

Thời gian vay mua nhà ở/đất ở tại Vietcombank là bao lâu?

Khách hàng có thể vay vốn mua nhà ở/đất ở tại Vietcombank tối đa lên tới 30 năm.

Tôi có thể vay vốn tại Vietcombank để mua nhà ở/đất ở cho người thân hay không?

Khách hàng có thể vay vốn tại Vietcombank để mua nhà ở/đất ở cho người thân là vợ/chồng/bố/mẹ/con của Khách hàng.

Tôi đang có nhu cầu nhận chuyển nhượng quyền sử dụng đất ở tuy nhiên không có sẵn tiền mặt. Tôi có thể vay Vietcombank 100% nhu cầu vốn hay không?

Vietcombank cho Khách hàng vay tới 100% giá trị Hợp đồng mua bán/Hợp đồng chuyển nhượng quyền sử dụng đất trong trường hợp Khách hàng có tài sản bảo đảm đầy đủ cho khoản vay.

Số tiền cho vay tối đa cho 1 khoản vay là bao nhiêu?

Khách hàng có thể vay đến 70% giá trị xe nếu thế chấp bằng chính chiếc xe mua và lên tới 100% giá trị xe nếu thế chấp tài sản đảm bảo khác.

Thời gian vay mua ô tô tại VCB là bao lâu?

Khách hàng có thể vay vốn để mua ô tô tại VCB tối đa lên tới 96 tháng.

Tôi có thể trả nợ vay như thế nào?

Khách hàng có thể trả nợ gốc vay hàng tháng hoặc hàng quý và trả nợ lãi vay hàng tháng theo dư nợ giảm dần.