



VinID



BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết của Tập đoàn Vingroup – Thẻ VinID

Tài liệu hướng dẫn nội bộ về thẻ VinID
(Áp dụng ngày 15/03/2021)

MỤC LỤC

A. THẺ KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT VINID

I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG	5
1. 5	
2. 5	
3. 5	
4. 5	
II. HẠNG THẺ	6
5. Thẻ VinID gồm mấy hạng thẻ?	6
6. Điều kiện sở hữu thẻ theo từng hạng là như thế nào?	6
7. Điều kiện duy trì hạng thẻ VIP là gì?	6
8. Khi chủ thẻ hạng thường đạt đủ điều kiện trở thành hạng VIP, Khách hàng phải làm những thủ tục gì để được nâng hạng?	7
9. Khách hàng không đủ điều kiện duy trì hạng VIP có được tiếp tục tham gia Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID không?	7
III. QUYỀN LỢI THẺ VIP	7
10. Quyền lợi thẻ hạng VIP có gì khác so với thẻ hạng thường?	7
11. Các quyền lợi của Khách hàng VIP có được chuyển nhượng cho người khác không?	7
12. Sau khi được cấp thẻ VIP mà Khách hàng chuyển nhượng BĐS thì quyền lợi thẻ VIP của Khách hàng có bị ảnh hưởng không?	7
IV. PHÁT HÀNH THẺ	8
13. Những ai được tham gia mở thẻ VinID?	8
14. Mỗi Khách hàng có thể phát hành mấy thẻ? Có phát hành thẻ phụ không?	8
15. Khách hàng có thể đăng ký phát hành thẻ qua những kênh nào?	8
16. Khi đăng ký mở thẻ tại quầy sau bao lâu Khách hàng có thể nhận thẻ?	8
17. Khi đăng ký mở thẻ trực tuyến, sau bao lâu Khách hàng có thể nhận thẻ?	8
18. Trường hợp nhận được thẻ VIP qua chuyển phát nhanh, Khách hàng có thể sử dụng thẻ ngay được không?	8
19. Khách hàng mua từ 2 căn hộ/biệt thự tại Vingroup trở lên có thể được phát hành thêm thẻ VIP cho người thân được không?	9
20. Nếu Khách hàng là Công ty/Tổ chức mua bất động sản/ô tô/tiêu dùng tại Vingroup với giá trị thỏa mãn điều kiện cấp thẻ VIP thì có được cấp thẻ VIP VinID không?	9
21. Phát hành thẻ VinID có mất phí không?	9
V. QUY ĐỊNH VỀ ĐIỂM VINID	9
22. Điểm là gì?	9
23. Thời hạn hiệu lực của điểm?	9
24. Điểm có được làm tròn?	9
25. Cơ chế tích điểm vào thẻ như thế nào?	9
26. Tỷ lệ quy đổi điểm như thế nào?	9
27. Khách hàng có thể đổi điểm ra tiền mặt không ?	10
VI. CÁC VẤN ĐỀ VỀ TÍCH - TIÊU ĐIỂM	10
28. Nếu Khách hàng sử dụng Thẻ VinID để tích điểm khi thanh toán thì có được xuất hóa đơn thuế GTGT không và giá trị hóa đơn sẽ được thể hiện như thế nào?	10
29. Tại sao giá trị hóa đơn VAT lại trừ đi giá trị điểm tiêu của đơn hàng?	10
30. Làm thế nào để được tích điểm khi đi mua hàng?	10
31. Nếu thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng hình thức chuyển khoản thì Khách hàng có được tích điểm không?	10
32. Trường hợp Khách hàng đã thanh toán đơn hàng thành công nhưng chưa nhận được hàng hóa đầy đủ (ví dụ mua hàng qua tính năng Scan&Go), khi nào Khách hàng được tích điểm?	10

33. Đơn hàng trả góp có được tích điểm vào tài khoản thẻ VinID không? 10
34. Nếu quên mang thẻ thì làm thế nào Khách hàng có thể tích điểm cho giao dịch của mình? 10
35. Khi nào Khách hàng có thể sử dụng được điểm sau khi tích? 10
36. Số điểm tối đa được tiêu cho mỗi giao dịch là bao nhiêu? 10
37. Khách hàng có thể sử dụng điểm trong nhiều tài khoản thẻ VinID khác nhau để thanh toán cho cùng 1 đơn hàng không? 11
38. Khách hàng có được tích/tiêu điểm khi thực hiện giao dịch mua/thuê Bất động sản tại Vingroup không? 11
39. Làm thế nào để Khách hàng sử dụng được điểm trong thẻ? 11
- VII. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ** 11
40. Để sử dụng thẻ, Khách hàng có cần kích hoạt thẻ không? 11
41. Trường hợp bị mất thẻ, Khách hàng cần phải làm gì? 11
42. Khách hàng muốn phát hành lại thẻ thì phải làm thế nào? 11
43. Nếu phát hành lại thẻ, Khách hàng có bị mất hết số điểm đã tích lũy không? 12
44. Khách hàng muốn tra cứu thông tin điểm và giao dịch của mình thì làm thế nào? 12
45. Nếu cần cập nhật lại thông tin cá nhân, Khách hàng phải làm gì? 12
46. Nếu có thắc mắc về điểm hay giao dịch Khách hàng có thể liên hệ đến đâu? 12
47. Trường hợp chủ thẻ không may qua đời, số điểm trong thẻ có được chuyển quyền sở hữu cho người thân của Khách hàng không? 12

B. VINID GIFT CARD

- I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG** 13
48. Thẻ quà tặng VinID (VinID Gift Card) là gì? 13
49. Khách hàng có thể mua thẻ quà tặng VinID ở đâu?? 13
50. Thẻ quà tặng VinID có những mệnh giá nào? 13
51. Thẻ quà tặng VinID có thời hạn hiệu lực không? 13
- II. SỬ DỤNG THẺ** 13
52. Thẻ quà tặng VinID được sử dụng như thế nào? 13
53. Điểm nạp vào tài khoản từ thẻ quà tặng VinID có thể được tiêu dùng ngay không hay vẫn cần đáp ứng theo điều kiện tiêu điểm của thẻ VinID (sau 24h tích điểm thành công)? 13
54. Khách hàng nạp điểm qua tin nhắn có bị mất phí không? 13
55. Khách hàng mua thẻ quà tặng VinID có được tích điểm không? 13
56. Khách hàng mua thẻ quà tặng VinID có được xuất hóa đơn VAT không? 14
57. Thẻ quà tặng VinID hết hạn nhưng chưa sử dụng thì có được gia hạn không? 14
58. Khách hàng mua thẻ quà tặng VinID có được chiết khấu trên giá trị thẻ không? 14
59. Sau bao lâu kể từ khi nạp điểm bằng thẻ quà tặng VinID tài khoản của khách hàng sẽ có điểm? 14
60. Khách hàng có nhận được thông báo kết quả nạp điểm sau khi nạp không? 14
- III. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH** 14
61. Những nguyên nhân nào có thể dẫn đến việc nạp điểm không thành công? 14
62. Nếu vì một lý do nào đó mà Khách hàng không thể đọc được mã nạp điểm (thẻ hỏng/rách, mã nạp điểm không rõ ràng...), Khách hàng có thể yêu cầu cung cấp lại mã nạp điểm chưa sử dụng không? Có thể yêu cầu tại đâu? 14
63. Trường hợp bị mất thẻ quà tặng VinID, Khách hàng có thể yêu cầu được cấp lại không? 15
64. Trường hợp Khách hàng nhập nhầm số thẻ VinID của người khác thì có được lấy lại điểm không? 15

C. VINID MOBILE APP

- I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG** 15
65. VinID Mobile App là gì? 15
66. VinID Mobile App có những tính năng gì? 15
- II. SỬ DỤNG** 16
67. VinID Mobile App xác thực người dùng theo phương thức nào? 16

68. Những loại điện thoại nào thì có thể sử dụng VinID Mobile App?	17
69. Làm thế nào để sử dụng VinID Mobile App?	17
70. Có những hình thức đăng nhập nào vào VinID Mobile App?	17
71. Nếu tài khoản Khách hàng có nhiều thẻ thì VinID Mobile App có hiển thị toàn bộ thẻ của Khách hàng không?	17
72. Làm thế nào để đăng nhập và sử dụng VinID Mobile App bằng Touch ID?	17
73. Làm thế nào để đăng ký mở thẻ trên VinID Mobile App?	17
74. Làm thế nào để thanh toán và tích điểm tại quầy khi dùng VinID Mobile App?	17
75. Ví điện tử VinID Pay có các chức năng gì?	18
76. Hạn mức tối đa khách hàng có thể thanh toán qua Ví điện tử VinID Pay là bao nhiêu?	18
77. Khách hàng có thể rút tiền từ Ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng không?	18
78. Khi nào khách hàng cần nhập mã OTP/ mã PIN/ vân tay để xác thực giao dịch qua Ví điện tử VinID Pay?	18
79. Để chuyển tiền cho người khác, người gửi cần sử dụng thông tin nào của người nhận?	18
80. Vì sao khách hàng cần phải xác thực thông tin qua việc tải giấy tờ tùy thân lên ứng dụng VinID để sử dụng ví điện tử VinID Pay ?	19
81. Khách hàng có cần duy trì số dư tối thiểu trong tài khoản ví điện tử VinID Pay không ?	19
82. Khách hàng có thể xem lại lịch sử giao dịch, thanh toán của mình ở đâu ?	19
83. Khi thực hiện rút tiền từ ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng, khách hàng phải chịu phí như thế nào ?	19
84. Khách hàng có thực hiện hủy liên kết giữa tài khoản ngân hàng và ví điện tử VinID Pay không ?	19
85. Nếu gỡ bỏ ứng dụng VinID trên điện thoại, lịch sử giao dịch và số dư ví điện tử VinID Pay có bị ảnh hưởng không ?	19
III. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH	20
86. Tại sao màn hình Sử dụng thẻ lại hiển thị số thẻ không phải số thẻ VinID của Khách hàng?	20
87. Mỗi Khách hàng sẽ có 1 mã barcode động sử dụng cho các giao dịch qua VinID Mobile App hay mỗi khi giao dịch sẽ sinh ra các mã barcode khác nhau?	20
88. Hóa đơn giao dịch sẽ hiển thị mã thẻ VinID mà Khách hàng đang sở hữu hay mã barcode động?	20
89. SMS thông báo giao dịch sẽ hiển thị mã thẻ Khách hàng đang sở hữu hay mã thẻ barcode động?	20
90. Để nạp điểm Gift Card trên VinID Mobile App, Khách hàng phải làm gì?	20
91. VinID Mobile App có lưu danh sách các mã số thẻ VinID Khách hàng từng nạp điểm không?	20
Không. Mobile App không hiển thị Danh sách nạp điểm gần đây của tài khoản	20
92. Nếu Khách hàng nhập sai thông tin nạp điểm nhiều lần thì có bị khóa app không?	20
93. Để giới thiệu người thân mở thẻ trên VinID Mobile App, Khách hàng phải làm gì?	20
94. Nếu quên mã PIN, Khách hàng phải làm gì?	21
96. Để đổi mã PIN, Khách hàng phải làm gì?	21
97. OTP sử dụng trên VinID Mobile App có thời hạn sử dụng trong bao lâu?	22
98. Khi có phiên bản VinID Mobile App mới, khách hàng có nhận được thông báo cài lại phiên bản mới không?	22
99. Nếu không nhận được OTP khi đăng ký, Khách hàng cần làm gì?	22
100. Vì sao Khách hàng nhận được thông báo: "Không thể gửi OTP vì bạn đã yêu cầu gửi mã OTP 5 lần"	22
101. Khi Khách hàng chọn Dùng thẻ, thời hạn hiệu lực màn hình barcode trong bao lâu?	22
102. Tại mục liên hệ, Khách hàng có mất chi phí để liên hệ tổng đài CSKH không hay sử dụng cuộc gọi bằng dung lượng 3G?	22
103. Khách hàng có thể thay đổi những thông tin gì trên VinID Mobile App?	22

A. THẺ KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT VINID

I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG

1. Khách hàng tham gia Chương trình Chăm sóc Khách hàng thân thiết của Tập đoàn Vingroup – Thẻ VinID (KHTT – Thẻ VinID) sẽ được hưởng những quyền lợi gì?

Khách hàng tham gia Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID của Tập đoàn Vingroup sẽ được cấp một tài khoản thẻ định danh trên hệ thống của OneID. Sở hữu thẻ VinID, Khách hàng được hưởng những quyền lợi sau:

- Tích và tiêu điểm khi mua sắm/tiêu dùng tại các đơn vị thành viên tham gia Chương trình
- Hưởng chiết khấu giảm giá tại các thương hiệu đối tác tham gia liên kết với thẻ VinID
- Tham gia các chương trình khuyến mại, quay số được tổ chức thường xuyên với giá trị giải thưởng lớn
- Hưởng các ưu đãi đặc quyền dành cho chủ thẻ theo từng thời kỳ

2. Thẻ VinID có những loại thẻ nào?

Thẻ VinID được phân loại như sau:

- Theo tính chất: Thẻ vật lý (thẻ nhựa) và Thẻ phi vật lý (thẻ trên VinID Mobile App)
- Theo loại thẻ: Thẻ VinID và Thẻ liên kết
- Theo phân hạng Khách hàng: Thẻ hạng thường và Thẻ VIP

3. Tài khoản thẻ VinID có thời hạn sử dụng không?

Tài khoản không xác định thời hạn, trừ một trong các trường hợp sau:

- Thẻ VIP có thời hạn theo quy định của Chương Trình
- Hủy Tài khoản theo yêu cầu của chủ Tài khoản
- Hủy Tài khoản do Khách hàng cố ý sử dụng thẻ sai quy định của Chương Trình
- Đóng Tài khoản do Khách hàng đã qua đời
- Một số trường hợp khác do TGD của OneID hoặc người được TGD OneID ủy quyền phê duyệt

4. Tỷ lệ tích điểm của thẻ VinID được quy định như thế nào?

Bảng tỷ lệ tích điểm của các đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT- Thẻ VinID (*)

TT	Thương hiệu	Mô tả	Tỷ lệ tích điểm
1	VinMart/ VinMart+	Chuỗi hệ thống siêu thị, cửa hàng tiện lợi	1%
2	Vinpearl/ VinWonders/ Vinpearl Golf/ Vincharm Spa	Tổ hợp nghỉ dưỡng, du lịch, giải trí, sân golf, làm đẹp và chăm sóc sức khỏe	5% (**)
3	Vinschool	Hệ thống giáo dục liên cấp	1%
4	Vinmec	Hệ thống bệnh viện & Phòng khám đa khoa quốc tế	3% (***)
5	Vincom Retail	Hệ thống sân trượt băng tiêu chuẩn quốc tế Mã vé Đài quan sát Landmark 81 SkyView	5%

6	Almaz	Trung tâm ẩm thực và hội nghị đẳng cấp quốc tế	5%
7	Chingu BBQ	Hệ thống nhà hàng lẩu nướng	5%

(*) Danh mục sản phẩm/dịch vụ tham gia chương trình và tỷ lệ tích điểm được áp dụng kể từ ngày 01/11/2020. Danh mục sản phẩm dịch vụ áp dụng tích điểm/tiêu điểm có thể thay đổi theo quy định của từng đơn vị.

()** Tích điểm trên giá niêm yết mua phòng trực tiếp, không áp dụng cho giá mua voucher, hoặc giá theo các chương trình khuyến mãi khác

(*)** Tích điểm trên giá công bố, không áp dụng tích điểm khi mua voucher

II. HẠNG THẺ

5. Thẻ VinID gồm mấy hạng thẻ?

02 hạng, gồm:

- Hạng thường (thẻ màu xanh, không in tên chủ thẻ)
- Hạng VIP (thẻ màu đỏ, có in tên chủ thẻ)

6. Điều kiện sở hữu thẻ theo từng hạng là như thế nào?

Hạng	Tiêu chuẩn xét hạng
VIP	<p>Khách hàng thỏa mãn 1 trong 2 điều kiện sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng mua bất động sản Vinhomes (căn cứ theo tên người mua trên Hợp đồng mua bán căn hộ /Mua xe ô tô của VinFast (căn cứ theo tên người mua trên Hợp đồng mua bán) hoặc - Khách hàng có tổng giá trị tiêu dùng từ 200 triệu đồng trở lên lũy kế trong kỳ xét hạng; chỉ tính với giao dịch có tích điểm VinID <p><u>Kỳ xét hạng:</u> Kỳ xét hạng được tính trong vòng 12 tháng liên tiếp kể từ ngày phát sinh giao dịch tích điểm thành công đầu tiên (không bao gồm các giao dịch nạp điểm Gift Card, đổi điểm,...) hoặc kể từ ngày nâng hạng VIP.</p>
Thường	Khách hàng trở thành KHTT ngay sau khi mở thẻ và kích hoạt thẻ thành công.

7. Điều kiện duy trì hạng thẻ VIP là gì?

Khách hàng sẽ được duy trì hạng thẻ VIP nếu có tổng giá trị tiêu dùng từ 100 triệu đồng trở lên lũy kế trong kỳ xét hạng; chỉ tính với giao dịch có tích điểm VinID.

8. Khi chủ thẻ hạng thường đạt đủ điều kiện trở thành hạng VIP, Khách hàng phải làm những thủ tục gì để được nâng hạng?

Khách hàng không cần làm thủ tục. OneID sẽ lấy dữ liệu trên hệ thống các khách hàng đủ điều kiện nâng hạng trong vòng 30 ngày kể từ ngày Khách hàng đáp ứng đủ điều kiện, OneID sẽ liên hệ thông báo và xác nhận địa chỉ để chuyển phát thẻ VIP đến cho Khách hàng.

9. Khách hàng không đủ điều kiện duy trì hạng VIP có được tiếp tục tham gia Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID không?

Khách hàng vẫn có thể tiếp tục tham gia Chương trình với hạng thẻ thường. Trước kỳ xét hạng 30 ngày, OneID sẽ gửi thông báo về việc hạ hạng qua địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký, đồng thời gửi kèm thẻ KHTT đến địa chỉ của Khách hàng. Thẻ VIP sẽ được khóa lại khi chủ thẻ bị hạ hạng.

III. QUYỀN LỢI THẺ VIP

10. Quyền lợi thẻ hạng VIP có gì khác so với thẻ hạng thường?

Ngoài các quyền lợi chung như chủ thẻ hạng thường, chủ thẻ hạng VIP còn được hưởng những đặc quyền riêng như:

- Được đón tiếp tại quầy dành riêng cho khách hàng VIP tại khách sạn, bệnh viện, sân golf... thuộc hệ thống Vingroup;
- Đặc quyền check-in sớm, check-out muộn và nâng hạng phòng tại hệ thống khách sạn, Resort Vinpearl trong điều kiện cho phép;
- Tổng đài CSKH riêng và miễn phí (18006599);
- Các ưu đãi đặc quyền dành riêng cho chủ thẻ hạng VIP theo từng thời kỳ.

11. Các quyền lợi của Khách hàng VIP có được chuyển nhượng cho người khác không?

Không áp dụng chuyển nhượng quyền lợi của chủ thẻ cho người khác.

12. Sau khi được cấp thẻ VIP mà Khách hàng chuyển nhượng BĐS thì quyền lợi thẻ VIP của Khách hàng có bị ảnh hưởng không?

Từ ngày, 15/03/2016, nếu Khách hàng chuyển nhượng BĐS thì quyền lợi cấp thẻ VIP tương ứng với BĐS đó cũng được chuyển nhượng sang cho người nhận chuyển nhượng.

Theo đó, nếu Khách hàng A được cấp thẻ VIP kể từ ngày 15/03/2016 trở đi, chuyển nhượng BĐS cho Khách hàng B thì phần giá trị BĐS xét duyệt cấp thẻ VIP sẽ được chuyển nhượng từ Khách hàng A sang Khách hàng B. Nếu sau khi trừ đi phần giá trị BĐS đã chuyển nhượng, Khách hàng vẫn đảm bảo đủ điều kiện thẻ VIP theo quy định của Chương trình thì Khách hàng A vẫn giữ quyền sở hữu thẻ VIP. Nếu không đảm bảo điều kiện trên, thẻ VIP của Khách hàng A sẽ hết hiệu lực.

IV. PHÁT HÀNH THẺ

13. Những ai được tham gia mở thẻ VinID?

Khách hàng từ đủ 15 tuổi trở lên cung cấp thông tin tối thiểu gồm Họ tên và Số điện thoại để đăng ký mở thẻ mới trên các kênh online (ứng dụng di động) hoặc kênh offline (điền phiếu đăng ký tại quầy/ đăng ký qua SMS tại quầy). Riêng đối với kênh điền phiếu đăng ký tại quầy, ngoài Họ tên và Số điện thoại, Khách hàng cần cung cấp thêm thông tin CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước.

14. Mỗi Khách hàng có thể phát hành mấy thẻ? Có phát hành thẻ phụ không?

- Mỗi tài khoản Khách hàng chỉ bao gồm 01 thẻ vật lý VinID và 01 thẻ ảo ở trạng thái hoạt động (active), tuy nhiên có thể có đồng thời nhiều thẻ liên kết của các đối tác khác nhau.
- Hiện chưa phát hành thẻ phụ.
- Trường hợp Khách hàng làm mất, hỏng thẻ có thể yêu cầu phát hành lại, khi thẻ mới được kích hoạt, thẻ cũ sẽ bị vô hiệu hóa trên hệ thống.

15. Khách hàng có thể đăng ký phát hành thẻ qua những kênh nào?

- Ứng dụng điện thoại di động VinID Mobile App.
- Quầy Chăm sóc Khách hàng của các Đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID.

16. Khi đăng ký mở thẻ tại quầy sau bao lâu Khách hàng có thể nhận thẻ?

Khách hàng sẽ được cấp thẻ VinID ngay sau khi hoàn tất Phiếu đăng ký hợp lệ/ nhấn tin mở thẻ thành công.

17. Khi đăng ký mở thẻ trên App VinID , sau bao lâu Khách hàng có thể nhận thẻ?

Ngay sau khi hoàn tất đăng ký thông tin hợp lệ trên VinID Mobile App, Khách hàng sẽ được tạo tài khoản và có thể sử dụng luôn. Tuy nhiên, nếu có nhu cầu sử dụng thẻ vật lý, Khách hàng cần mang CMND/hộ chiếu/thẻ căn cước đến một trong các cửa hàng thuộc đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID để được hỗ trợ.

18. Trường hợp nhận được thẻ VIP qua chuyển phát nhanh, Khách hàng có thể sử dụng thẻ ngay được không?

Khách hàng cần kích hoạt thẻ bằng 1 trong 2 cách:

Cách 1: Nhắn tin theo cú pháp *VinID KH <Mã số thẻ> gửi 6067 (phí 1000đ/SMS)*.

Cách 2: Gọi điện đến Tổng đài CSKH VIP của VinID theo số 18006599 (miễn phí)

Sau khi thẻ được kích hoạt, Khách hàng có thể sử dụng thẻ để tích và tiêu điểm trên toàn hệ thống.

19. Khách hàng mua từ 2 căn hộ/biệt thự tại Vingroup trở lên có thể được phát hành thêm thẻ VIP cho người thân được không?

Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID cấp thẻ VIP dựa trên người đứng tên hợp đồng mua bán/chủ sở hữu bất động sản. Nếu Khách hàng muốn phát hành thẻ VIP cho người thân, có thể để người thân đứng tên BĐS còn lại.

20. Nếu Khách hàng là Công ty/Tổ chức mua bất động sản/ô tô/tiêu dùng tại Vingroup với giá trị thỏa mãn điều kiện cấp thẻ VIP thì có được cấp thẻ VIP VinID không?

Hiện tại, đối tượng được phát hành thẻ theo chính sách thẻ VinID là cá nhân; chưa áp dụng phát hành thẻ cho đối tượng Khách hàng doanh nghiệp/tổ chức.

Trong trường hợp đặc biệt, nếu có đề xuất được phê duyệt của lãnh đạo đơn vị bán BĐS/dịch vụ về việc cấp thẻ VIP cho Khách hàng doanh nghiệp/tổ chức, VinID sẽ mở thẻ cho Khách hàng (với thông tin một cá nhân được chỉ định bởi doanh nghiệp/tổ chức đó).

21. Phát hành thẻ VinID có mất phí không?

Hiện tại OneID chưa áp dụng thu phí phát hành/cấp lại và duy trì thẻ.

V. QUY ĐỊNH VỀ ĐIỂM VINID

22. Điểm là gì?

Điểm (Vinpoint) là đơn vị tích lũy được từ giao dịch mua sắm hàng hóa dịch vụ tại các cửa hàng thuộc đơn vị thành viên của Chương trình, 1 điểm Vinpoint tương ứng 1,000 VND.

23. Thời hạn hiệu lực của điểm?

Điểm trong tài khoản Khách hàng sẽ hết hạn sử dụng sau 12 tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch tích/tiêu bằng thẻ gần nhất.

24. Điểm có được làm tròn?

Điểm tích được làm tròn tới hàng đơn vị.
1,5 điểm làm tròn thành 2 điểm.

25. Cơ chế tích điểm vào thẻ như thế nào?

- Tích điểm theo tỷ lệ (%) trên 100% giá trị hóa đơn sau VAT, sau khi trừ chiết khấu/khuyến mãi ngắn hạn (trade promotion).
- Tích điểm trên cả giá trị thanh toán bằng điểm.
- Trừ các trường hợp các chương trình khuyến mãi đặc biệt, có nêu rõ không áp dụng tích điểm VinID, theo nguyên tắc khuyến mãi không chồng khuyến mãi.
- Trừ các sản phẩm/dịch vụ không được tích điểm theo quy định của từng đơn vị áp dụng chương trình CSKHTT Thẻ VinID

26. Tỷ lệ quy đổi điểm như thế nào?

Điểm được quy đổi đồng nhất với tất cả các Đơn vị thành viên của Chương trình, cụ thể: 1 điểm = 1000 đồng.

27. Khách hàng có thể đổi điểm ra tiền mặt không ?

Không. Điểm có thể được sử dụng để thanh toán hàng hóa thay cho tiền mặt, nhưng không thể quy đổi ra tiền mặt.

VI. CÁC VẤN ĐỀ VỀ TÍCH - TIÊU ĐIỂM

28. Nếu Khách hàng sử dụng Thẻ VinID để tích điểm khi thanh toán thì có được xuất hóa đơn thuế GTGT không và giá trị hóa đơn sẽ được thể hiện như thế nào?

Khách hàng được xuất hóa đơn thuế GTGT theo đơn hàng của mình nếu có nhu cầu. Hóa đơn GTGT (bao gồm VAT) sẽ thể hiện tổng giá trị đơn hàng sau khi đã trừ giá trị điểm tiêu (áp dụng từ 01/10/2016).

29. Tại sao giá trị hóa đơn VAT lại trừ đi giá trị điểm tiêu của đơn hàng?

Giá trị trên hóa đơn thể hiện phần thanh toán thực trả của Khách hàng. Số điểm được dùng để tiêu thực chất là phần chiết khấu/tri ân mà Chương trình đã dành cho Khách hàng.

30. Làm thế nào để được tích điểm khi đi mua hàng?

Khi mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị kinh doanh có tham gia Chương trình KHTT- Thẻ VinID, Khách hàng xuất trình thẻ vật lý hoặc thẻ trên ứng dụng VinID Mobile App cho nhân viên thu ngân để được tích điểm.

31. Nếu thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng hình thức chuyển khoản thì Khách hàng có được tích điểm không?

Tùy theo đặc thù sản phẩm và chính sách của mỗi đơn vị thành viên của Chương trình, hình thức chuyển khoản có thể được chấp nhận tích điểm. Trong trường hợp được chấp nhận tích điểm, Khách hàng cần cung cấp thêm số thẻ VinID trong nội dung chuyển khoản.

32. Trường hợp Khách hàng đã thanh toán đơn hàng thành công nhưng chưa nhận được hàng hóa đầy đủ (ví dụ mua hàng qua tính năng VinMart), khi nào Khách hàng được tích điểm?

Điểm sẽ được tích lũy trong vòng 24h kể từ khi Khách hàng thanh toán đơn hàng thành công và nhận hàng đầy đủ.

33. Đơn hàng trả góp có được tích điểm vào tài khoản thẻ VinID không?

Tùy theo đặc thù sản phẩm và chính sách của mỗi đơn vị thành viên của Chương trình, hình thức mua trả góp có thể được chấp nhận tích điểm. Khách hàng có thể trao đổi với đơn vị bán sản phẩm/dịch vụ để có thông tin cụ thể về chính sách áp dụng ở thời điểm mua hàng.

34. Nếu quên mang thẻ thì làm thế nào Khách hàng có thể tích điểm cho giao dịch của mình?

Khách hàng có thể sử dụng barcode trên ứng dụng VinID Mobile App để thay cho việc xuất trình thẻ vật lý.

35. Khi nào Khách hàng có thể sử dụng được điểm sau khi tích?

Khách hàng có thể sử dụng điểm tích sau 24h kể từ thời điểm tích điểm thành công.

36. Số điểm tối đa được tiêu cho mỗi giao dịch là bao nhiêu?

Khách hàng được tiêu số điểm bất kỳ trong phạm vi số dư tài khoản và không lớn hơn giá trị đơn hàng.

37. Khách hàng có thể sử dụng điểm trong nhiều tài khoản thẻ VinID khác nhau để thanh toán cho cùng 1 đơn hàng không?

Không. Mỗi đơn hàng chỉ sử dụng điểm của một tài khoản thẻ VinID để tiêu.

38. Khách hàng có được tích/tiêu điểm khi thực hiện giao dịch mua/thuê Bất động sản tại Vingroup không?

Không. Không áp dụng tích/tiêu cho các giao dịch mua/thuê Bất động sản tại Vingroup.

39. Làm thế nào để Khách hàng sử dụng được điểm trong thẻ?

Nếu thanh toán tại Quầy, Khách hàng xuất trình thẻ vật lý còn nguyên vẹn, số thẻ và mã barcode mặt sau thẻ rõ ràng hoặc xuất trình màn hình Dừng thẻ/ màn hình Thanh toán (chỉ áp dụng tại VinMart/VinMart+) trên VinID Mobile App để giao dịch.

- Các trường hợp cần xác thực thông tin chủ tài khoản:

- Nếu nhận thấy hành vi khách hàng tích điểm có bất thường, hoặc theo yêu cầu của từng chương trình ưu đãi: Yêu cầu Khách hàng xuất trình CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước
- Nếu số điểm Khách hàng muốn tiêu từ 1.000 điểm trở lên (1.000.000 đồng): Hỏi 1 trong 2 thông tin sau: (1) Họ và tên; (2) Số CMND và đối chiếu tính chính xác với hệ thống (*)

(*) Lưu ý: Đối với các trường hợp tài khoản Khách hàng không có thông tin Họ tên và CMND (Nguyên nhân do Khách hàng mở thẻ qua kênh SMS), Thu ngân từ chối tiêu điểm và Hướng dẫn Khách hàng ra quầy DVKH cập nhật thông tin Họ tên/CMND.

- Nếu thanh toán trực tuyến, Khách hàng chọn hình thức thanh toán bằng thẻ VinID và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

VII. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ**40. Để sử dụng thẻ, Khách hàng có cần kích hoạt thẻ không?**

- Với thẻ hạng thường phát hành lần đầu, thẻ được tự động kích hoạt sau khi mở thẻ thành công.

- Với thẻ hạng thường được phát hành lại/ thẻ hạng VIP, Khách hàng thực hiện kích hoạt bằng cách nhắn tin theo cú pháp **VinID KH <Mã số thẻ>** gửi 6067 (phí 1000đ/SMS) hoặc liên hệ Tổng đài CSKH OneID 19006959 (với thẻ KHTT)/18006599 (với thẻ VIP).

41. Trường hợp bị mất thẻ, Khách hàng cần phải làm gì?

Khách hàng cần đến đến Quầy CSKH của một trong các đơn vị thành viên của Chương trình hoặc gọi điện đến tổng đài CSKH 19006959 (đối với thẻ hạng thường)/ 18006599 (đối với thẻ hạng VIP) yêu cầu khóa thẻ để đảm bảo an toàn cho thẻ. Thẻ đã khóa, không thể mở lại, Khách hàng cần phát hành thẻ khác để sử dụng.

Nhân viên tại các đơn vị thành viên của chương trình CSKHTT - Thẻ VinID khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cần xác thực thông tin tài khoản và tiến hành khóa thẻ để đảm bảo bảo mật cho tài khoản.

42. Khách hàng muốn phát hành lại thẻ thì phải làm thế nào?

Khách hàng cần xuất trình CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước tại Quầy CSKH của một trong các đơn vị thành viên của Chương trình để yêu cầu cấp lại thẻ.

43. Nếu phát hành lại thẻ, Khách hàng có bị mất hết số điểm đã tích lũy không?

Không. Điểm của Khách hàng sẽ được lưu trên Tài khoản, khi khóa thẻ cũ và phát hành thẻ mới thì thẻ mới có thể sử dụng số điểm đã tích lũy được trên Tài khoản của Khách hàng.

44. Khách hàng muốn tra cứu thông tin điểm và giao dịch của mình thì làm thế nào?

Khách hàng có thể tra cứu lịch sử giao dịch và số dư trong tài khoản bằng một trong các cách sau:

- Sử dụng VinID Mobile App trên thiết bị điện thoại
- Sử dụng dịch vụ SMS
- Liên hệ Quầy CSKH tại các đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID

45. Nếu cần cập nhật lại thông tin cá nhân, Khách hàng phải làm gì?

Khách hàng vui lòng thực hiện theo một trong các cách thức sau:

- Cập nhật qua SMS **đối với thông tin** CMND. Khách hàng nhắn tin bằng số điện thoại đăng ký trên hệ thống theo cú pháp **VinID** <cách> **UP** <cách> **<Số CMND>** gửi **6067** (phí 1000 đồng/SMS); hoặc
- Cập nhật trong ứng dụng điện thoại VinID Mobile App đối với các thông tin: Ngày sinh, Giới tính, Địa chỉ, Email; hoặc
- Đến quầy CSKH của các đơn vị thành viên của Chương trình để yêu cầu hỗ trợ (mang theo CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước và thẻ); hoặc
- Gọi điện/gửi email từ số điện thoại/email đã đăng ký trên hệ thống đến tổng đài/hòm mail CSKH OneID đối với các thông tin: CMND, Họ tên, Địa chỉ, Giới tính, Ngày sinh.

Lưu ý: Khách hàng chỉ cập nhật được số CMND bằng hình thức soạn SMS khi đổi/cập nhật lần đầu tiên.

46. Nếu có thắc mắc về điểm hay giao dịch Khách hàng có thể liên hệ đến đâu?

Khách hàng có thể liên hệ qua 1 trong các kênh:

- Quầy CSKH của một trong các đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID;
- Gọi điện đến tổng đài CSKH: 19006959 (đối với KHTT) hoặc 18006599 (đối với Khách hàng VIP);
- Gửi email tới hòm mail CSKH: cskh@vinid.net.

47. Trường hợp chủ thẻ không may qua đời, số điểm trong thẻ có được chuyển quyền sở hữu cho người thân của Khách hàng không?

Trong trường hợp chủ thẻ VinID qua đời, tài khoản của Khách hàng sẽ bị đóng, không thực hiện thừa kế điểm cho người thân.

B. THẺ QUÀ TẶNG VINID GIFT CARD

I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG**48. Thẻ quà tặng VinID (VinID Gift Card) là gì?**

Thẻ quà tặng VinID (VinID Gift Card) là sản phẩm có chứa mã sử dụng (dạng số hoặc dạng mã QR) để nạp điểm vào tài khoản VinID rồi tiêu dùng điểm cho sản phẩm, dịch vụ của các đơn vị kinh doanh trong hệ thống đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID.

49. Khách hàng có thể mua thẻ quà tặng VinID ở đâu??

Khách hàng có nhu cầu mua thẻ VinID Gift Card có thể đến các điểm bán sau:

- Hệ thống siêu thị VinMart/VinMart+trên cả nước
- Tính năng Đi chợ trên VinID Mobile App
- Hotline 0968.35.35.68 (với đơn hàng từ 20.000.000 đồng)
- **Hệ thống các điểm giao dịch Viettel Post (Chỉ nạp điểm bằng mã Gift Code)**

50. Thẻ quà tặng VinID có những mệnh giá nào?

Thẻ quà tặng VinID có 8 mệnh giá là: 50,000 - 100,000 - 300,000 - 500,000 - 1,000,000 - 2,000,000 - 5,000,000 - 10,000,000 VNĐ. Các mệnh giá có thể thay đổi và được cập nhật trên website của VinID: www.vinid.net.

51. Thẻ quà tặng VinID có thời hạn hiệu lực không?

Có. Thời hạn sử dụng được in trên thẻ. Thẻ sẽ hết hiệu lực sử dụng sau thời hạn này hoặc sau khi Khách hàng đã sử dụng mã nạp điểm trên thẻ để nạp điểm vào tài khoản VinID.

II. SỬ DỤNG THẺ**52. Thẻ quà tặng VinID được sử dụng như thế nào?**

Thẻ quà tặng VinID là phương thức để Khách hàng nạp điểm vào tài khoản thẻ KHTT – Thẻ VinID của mình. Do đó, trước tiên, Khách hàng cần sở hữu một tài khoản KHTT – Thẻ VinID (tức sở hữu 1 thẻ VinID) ở trạng thái khách hoạt. Khách hàng nạp điểm vào tài khoản thẻ VinID bằng một trong các cách:

- Sử dụng tính năng **Nạp điểm** trên VinID Mobile App.
- Sử dụng tính năng **Quét mã** trên VinID Mobile App quét QR code mã nạp điểm ở mặt sau thẻ cào.
- Soạn tin nhắn theo cú pháp: **VinID <cách> số thẻ KHTT VinID <cách> mã nạp điểm** gửi 6067.

53. Điểm nạp vào tài khoản từ thẻ quà tặng VinID có thể được tiêu dùng ngay không hay vẫn cần đáp ứng theo điều kiện tiêu điểm của thẻ VinID (sau 24h tích điểm thành công)?

Điểm nạp vào tài khoản sẽ được tiêu dùng ngay, không phụ thuộc điều kiện tiêu điểm.

54. Khách hàng nạp điểm qua tin nhắn có bị mất phí không?

Khách hàng mất phí tin nhắn 1.000 VNĐ/01 tin nhắn.

55. Khách hàng mua thẻ quà tặng VinID có được tích điểm không?

Không áp dụng tích điểm khi mua thẻ quà tặng VinID.

56. Khách hàng mua thẻ quà tặng VinID có được xuất hóa đơn VAT không?

Khách hàng được xuất hóa đơn khi mua VinID Gift Card tại VinMart/ VinMart+/ Hotline: 0968353568.

57. Thẻ quà tặng VinID hết hạn nhưng chưa sử dụng thì có được gia hạn không?

Thẻ quà tặng VinID hết hạn sử dụng sẽ không được gia hạn.

58. Khách hàng mua thẻ quà tặng VinID có được chiết khấu trên giá trị thẻ không?

Không áp dụng chiết khấu cho đơn hàng của khách hàng lẻ, chỉ áp dụng cho đơn hàng của khách hàng doanh nghiệp.

Mức chiết khấu áp dụng đối với các đơn hàng của khách hàng doanh nghiệp như sau:

- Đơn hàng mua thẻ quà tặng VinID từ 20 triệu đồng đến dưới 100 triệu đồng: chiết khấu 0.5% giá trị đơn hàng

- Đơn hàng mua thẻ quà tặng VinID từ 100 triệu đồng trở lên: chiết khấu 1% giá trị đơn hàng

Để được áp dụng mức chiết khấu, khách hàng cần mua trực tiếp từ OneID thông qua số hotline 0968353568

59. Sau bao lâu kể từ khi nạp điểm bằng thẻ quà tặng VinID tài khoản của khách hàng sẽ có điểm?

Điểm sẽ được nạp vào tài khoản ngay sau khi Khách hàng thực hiện nạp điểm thành công.

60. Khách hàng có nhận được thông báo kết quả nạp điểm sau khi nạp không?

Có. Khách hàng sẽ nhận được thông báo kết quả nạp điểm sau khi thực hiện giao dịch.

III. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH

61. Những nguyên nhân nào có thể dẫn đến việc nạp điểm không thành công?

Việc nạp điểm không thành công có thể do một trong các nguyên nhân sau:

- Thẻ quà tặng VinID chưa kích hoạt.
- Thẻ quà tặng VinID hết hạn.
- Mã nạp điểm đã được sử dụng.
- Nhập sai mã nạp điểm.
- Nhập sai thông tin tài khoản cần nạp điểm.
- Thẻ/tài khoản VinID ở trạng thái không kích hoạt.
- Sai cú pháp tin nhắn/Sai thao tác trên VinID Mobile App.

62. Nếu vì một lý do nào đó mà Khách hàng không thể đọc được mã nạp điểm (thẻ hỏng/rách, mã nạp điểm không rõ ràng...), Khách hàng có thể yêu cầu cung cấp lại mã nạp điểm chưa sử dụng không? Có thể yêu cầu tại đâu?

Khách hàng cần mang thẻ VinID Gift Card đến một trong các đơn vị thành viên của Chương trình Chăm sóc KHTT – Thẻ VinID để được hỗ trợ. Nhân viên DVKH hướng dẫn Khách hàng điền Biên bản sự việc, chụp ảnh 2 mặt thẻ VinID, thẻ VinID Gift Card trước và sau khi cắt góc, CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước rồi gửi các chứng từ này cho OneID.

- Nếu mã nạp điểm đã được sử dụng: OneID từ chối hỗ trợ.
- Nếu mã nạp điểm chưa được sử dụng: Kế toán OneID thực hiện hủy thẻ VinID Gift Card của Khách hàng trên hệ thống và trình phê duyệt cấp lại mã nạp điểm cho Khách hàng sau đó chuyển yêu cầu sang Vận hành OneID xuất kho VinID Gift Card có giá trị tương ứng. Kế toán thực hiện kích hoạt và nạp điểm vào thẻ tài khoản VinID của Khách hàng.

63. Trường hợp bị mất thẻ quà tặng VinID, Khách hàng có thể yêu cầu được cấp lại không?

Không, thẻ bị mất sẽ không được cấp lại do thẻ được mua đã là tài sản của Khách hàng, Khách hàng cần tự bảo quản.

64. Trường hợp Khách hàng nhập nhầm số thẻ VinID của người khác thì có được lấy lại điểm không?

Về nguyên tắc, OneID không giải quyết các trường hợp Khách hàng nhập nhầm số thẻ VinID của người khác. OneID chỉ hỗ trợ thu hồi điểm và trả lại cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng được nạp nhầm đồng ý.

C. VINID MOBILE APP

I. ĐẶC ĐIỂM - TÍNH NĂNG

65. VinID Mobile App là gì?

VinID Mobile App là một siêu ứng dụng trên điện thoại di động, giúp người dùng có thể tích điểm, tiêu điểm VinID; mua sắm, thanh toán hóa đơn thuận tiện và hưởng ưu đãi giảm giá mỗi ngày từ các thương hiệu lớn. Bên cạnh đó, bằng việc tích hợp Ví điện tử VinID Pay ngay trên ứng dụng, VinID Mobile App giúp người dùng dễ dàng mua sắm, thanh toán nhanh chóng, an toàn và thuận tiện.

Với nền tảng công nghệ ưu việt kết hợp năng lực phân tích dữ liệu và thấu hiểu hành vi người dùng, VinID Mobile App tiếp tục nghiên cứu phát triển các tính năng và hoàn thiện hệ sinh thái số của mình trong tương lai, hướng tới trở thành siêu ứng dụng - một trợ lý thông minh không thể thiếu dành cho người Việt.

66. VinID Mobile App có những tính năng gì?

VinID Mobile App tích hợp những tính năng sau:

- **Nhóm tính năng liên quan đến Tài khoản khách hàng:**

- + Đăng ký tài khoản thẻ VinID
- + Quản lý tài khoản (Truy vấn thông tin tài khoản, số dư khả dụng, lịch sử giao dịch)
- + Cập nhật thông tin Khách hàng (Ngày sinh, Giới tính, Địa chỉ, Email)
- + Mời người thân mở thẻ

- **Nhóm tính năng liên quan đến thanh toán:**

- + Tính năng **VinMart** : mang đến cho khách hàng trải nghiệm mua sắm thông minh các sản phẩm tại VinMart bằng việc quét mã QR sản phẩm
- + Tính năng **Mua vé**: Giúp Khách hàng mua Mã vé tham gia các sự kiện ca nhạc, giải trí, bóng đá...
- + Tính năng **Ví của tôi** (Ví điện tử VinID Pay): là dịch vụ ví điện tử do VinID Pay được phép cung cấp trên nền tảng ứng dụng thương mại điện tử của OneID giúp khách hàng quản lý chi tiêu, không phải mang theo tiền mặt mà vẫn có thể tự do mua sắm, thanh toán hóa đơn, dịch vụ một cách an toàn, nhanh chóng
- + Tính năng **Tiện ích**: giúp khách hàng thanh toán tiền điện, nước, internet, truyền hình, điện thoại trả sau ngay trên ứng dụng VinID thông qua Ví điện tử VinID Pay
- + Tính năng **Thanh toán**: Giúp Khách hàng dễ dàng thanh toán thông qua Ví điện tử VinID Pay
- + Tính năng **Quét mã**: giúp khách hàng thanh toán đơn hàng qua Ví điện tử VinID Pay tại các cửa hàng cho phép sử dụng mã QR của OneID
- + Tính năng **Dùng thẻ**: tích/tiêu điểm tại hệ thống các đơn vị thành viên của Chương trình
- + Tính năng **Đi chợ**: giúp khách hàng mua sắm trực tuyến các mặt hàng thiết yếu qua VinID Mobile App với nhiều nhà cung cấp uy tín khác nhau
- + Tính năng **Mua sắm**: năng giúp khách hàng mua sắm trực tuyến qua VinID Mobile App với nhiều nhà cung cấp uy tín khác nhau trên mọi lĩnh vực
- + Tính năng **Ăn uống**: giúp khách hàng mua sắm trực tuyến các mặt hàng ăn uống qua VinID Mobile App với nhiều nhà cung cấp uy tín khác nhau
- + Tính năng **Trả trước**: giúp khách hàng nạp tiền điện thoại di động cho các thuê bao trả trước
- **Tính năng liên quan đến hỗ trợ/ưu đãi**:
 - + Tính năng **Nạp điểm** Gift Card
 - + Tính năng **Voucher**: Cung cấp cho Khách hàng các mã giảm giá/ưu đãi của các Thương hiệu lớn
 - + Tính năng **Vinhomes**: Dành riêng cho cư dân Vinhomes để quản lý căn hộ và thông tin dự án
 - + Tính năng **Cộng đồng**: tính năng phát triển vì lợi ích xã hội. Người dùng có thể chung tay quyên góp cho các chương trình/ dự án từ thiện, xây dựng cộng đồng
 - + Hỗ trợ liên hệ tổng đài CSKH/ Email CSKH/Fanpage OneID
 - + Nhận thông báo (các chương trình chăm sóc khách hàng, chương trình khuyến mại, các thông báo từ OneID...)

II. SỬ DỤNG

67. VinID Mobile App xác thực người dùng theo phương thức nào?

VinID Mobile App xác thực người dùng bằng OTP và mã PIN. Nếu điện thoại được cài đặt tính năng bảo mật sinh trắc học thì có thể sử dụng tính năng này thay cho việc nhập mã PIN.

68. Những loại điện thoại nào thì có thể sử dụng VinID Mobile App?

Các điện thoại sử dụng hệ điều hành Android từ 5.0 và iOS từ 10.0 trở lên là có thể sử dụng.

69. Làm thế nào để sử dụng VinID Mobile App?

Để sử dụng VinID Mobile App, Khách hàng cần tải và cài đặt ứng dụng VinID về điện thoại di động. Sau đó, chọn Đăng nhập nếu như đã có tài khoản VinID hoặc Đăng ký nếu Khách hàng chưa có tài khoản VinID.

70. Có những hình thức đăng nhập nào vào VinID Mobile App?

Để đăng nhập tài khoản VinID, khách hàng cần sử dụng Số điện thoại di động đã sử dụng khi đăng ký tài khoản.

71. Nếu tài khoản Khách hàng có nhiều thẻ thì VinID Mobile App có hiển thị toàn bộ thẻ của Khách hàng không?

Ứng dụng chỉ hiển thị 01 thẻ có trạng thái đang hoạt động và theo thứ tự ưu tiên: Thẻ VIP – Thẻ KHTT – Thẻ ảo.

72. Làm thế nào để đăng nhập và sử dụng VinID Mobile App bằng Touch ID?

Để sử dụng Touch ID, Khách hàng cần thực hiện cài đặt trong mục Tài khoản/ Cài đặt/ chọn "Xác thực sinh trắc học" và nhập mã PIN chính xác để xác thực thay đổi.

73. Làm thế nào để đăng ký mở thẻ trên VinID Mobile App?

Để tạo tài khoản và mở thẻ online, khách hàng cần thực hiện các bước sau:

- Nhập Số điện thoại & Mã giới thiệu (nếu có)
- Nhập mã OTP được gửi đến số điện thoại
- Thiết lập mã PIN
- Nhập Họ tên. Khách hàng có thể cung cấp thêm thông tin Ngày sinh, Email

74. Làm thế nào để thanh toán và tích điểm tại quầy khi dùng VinID Mobile App?

Để thực hiện thanh toán và tích điểm tại quầy qua VinID Mobile App, Khách hàng thực hiện các bước sau:



Bước 1: Đăng nhập vào App VinID và chọn icon **Dùng thẻ** hoặc icon **QR** (trên thanh công cụ bên dưới màn hình).

Bước 2: Xuất trình cho Thu ngân màn hình Dùng thẻ hiển thị mã vạch thẻ (barcode) có viền sáng chuyển động hoặc Barcode Thanh toán để tiến hành tích điểm

- ✓ Với màn hình Thanh toán, khách hàng sẽ thanh toán giao dịch bằng Ví điện tử VinID Pay kết hợp tích/ tiêu điểm VinID tại VinMart và VinMart+.
- ✓ Với màn hình Dùng thẻ, khách hàng sẽ thanh toán giao dịch bằng các hình thức khác Ví điện tử VinID Pay kết hợp tích/ tiêu điểm VinID.

Lưu ý:

- ✓ Khi sử dụng màn hình Dùng thẻ: Nếu tài khoản có >500 điểm VinID, Khách hàng cần nhập mã PIN để sử dụng tính năng dùng thẻ. Nếu Khách hàng có cài đặt Touch ID thì có thể xác thực giao dịch qua phương thức này mà không phải nhập PIN.
- ✓ Không giới hạn thời gian sử dụng barcode/ phiên giao dịch. Sau khi giao dịch xong hoặc không có nhu cầu sử dụng, Khách hàng vui lòng ấn nút "X" ở góc bên trái màn hình

75. Ví điện tử VinID Pay có các chức năng gì?

Hiện Ví điện tử VinID Pay đang có các chức năng:

- Thanh toán
- Nạp tiền
- Rút tiền
- Chuyển tiền

76. Hạn mức tối đa khách hàng có thể thanh toán qua Ví điện tử VinID Pay là bao nhiêu?

Khách hàng có thể thanh toán tối đa cho 01 giao dịch là 100.000.000 VNĐ qua Ví điện tử VinID Pay với điều kiện tổng giao dịch trong ngày/ tuần/ tháng không quá 100.000.000 VNĐ.

77. Khách hàng có thể rút tiền từ Ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng không?

Khách hàng có thể rút tiền từ Ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng nếu Ví điện tử VinID Pay của khách hàng đang liên kết với 1 trong các ngân hàng hỗ trợ nạp tiền và rút tiền (Ngân hàng có liên kết trực tiếp với VinID).

78. Khi nào khách hàng cần nhập mã OTP/ mã PIN/ sinh trắc học (Vân tay, FaceID) để xác thực giao dịch qua Ví điện tử VinID Pay?

Khách hàng cần xác thực giao dịch qua Ví điện tử VinID Pay nếu:

- Hóa đơn khách hàng đang cần thanh toán qua Ví điện tử VinID Pay có giá trị trên 500.000 VNĐ; hoặc
- Tổng giá trị giao dịch trong ngày qua Ví điện tử VinID Pay trên 500.000 VNĐ

79. Để chuyển tiền cho người khác, người gửi cần sử dụng thông tin nào của người nhận?

Người gửi chỉ cần số điện thoại của người nhận.

80. Vì sao khách hàng cần phải xác thực thông tin qua việc tải giấy tờ tùy thân lên ứng dụng VinID để sử dụng ví điện tử VinID Pay ?

Việc xác minh thông tin cá nhân qua ứng dụng VinID nhằm mục đích tăng cường bảo mật cho tài khoản và tuân thủ quy định của ngân hàng nhà nước về điều kiện sử dụng ví điện tử

81. Khách hàng có cần duy trì số dư tối thiểu trong tài khoản ví điện tử VinID Pay không ?

Hiện tại, khách hàng không cần có số dư tối thiểu để duy trì tài khoản ví điện tử VinID Pay

82. Khách hàng có thể xem lại lịch sử giao dịch, thanh toán của mình ở đâu ?

Tất cả giao dịch của khách hàng trên ứng dụng VinID đều được lưu lại và bạn hoàn toàn có thể kiểm tra lại bất cứ lúc nào ngay trên ứng dụng VinID. Để kiểm tra lịch sử giao dịch, bạn chỉ cần:

Bước 1: Truy cập ứng dụng VinID

Bước 2: Tại màn hình chính của ứng dụng VinID, chọn mục Giao dịch

Bước 3: Bấm vào giao dịch bạn muốn xem để xem thêm chi tiết của giao dịch đó

83. Khi thực hiện rút tiền từ ví điện tử VinID Pay về tài khoản ngân hàng, khách hàng phải chịu phí như thế nào ?

Khách hàng được rút tiền miễn phí 3 lần đầu trong tháng. Từ lần thứ 4 trở đi, phí rút tiền sẽ được tính bằng 0.22% số tiền rút.

84. Khách hàng có thực hiện hủy liên kết giữa tài khoản ngân hàng và ví điện tử VinID Pay không ?

Có. Khách hàng có thể hủy liên kết theo các bước sau:

Bước 1: Mở App VinID, chọn mục Ví của tôi ở thanh công cụ dưới cùng

Bước 2: Chọn mục Danh sách ngân hàng ở góc trên bên phải màn hình

Bước 3: Chọn ngân hàng muốn hủy liên kết

Bước 4: Chọn Hủy liên kết ở góc trên bên phải màn hình

85. Nếu gỡ bỏ ứng dụng VinID trên điện thoại, lịch sử giao dịch và số dư ví điện tử VinID Pay có bị ảnh hưởng không ?

Khi gỡ bỏ ứng dụng VinID, số dư và lịch sử giao dịch của khách hàng vẫn được giữ nguyên và có thể truy cập khi cài đặt lại ứng dụng.

III. CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH

86. Tại sao màn hình Dừng thẻ lại hiển thị số thẻ không phải số thẻ VinID của Khách hàng?

Đây là mã thẻ barcode động, được hệ thống tự động sinh ra trong mỗi giao dịch qua Mobile App của Khách hàng. Barcode động gồm 16 chữ số, bắt đầu bằng 6666. Cơ chế xác thực thẻ thông qua mã barcode động sẽ làm tăng tính an toàn cho giao dịch, hạn chế rủi ro bị làm giả barcode thẻ cứng.

87. Mỗi Khách hàng sẽ có 1 mã barcode động sử dụng cho các giao dịch qua VinID Mobile App hay mỗi khi giao dịch sẽ sinh ra các mã barcode khác nhau?

Thời gian hiệu lực của một mã barcode động là 7 ngày.

88. Hóa đơn giao dịch sẽ hiển thị mã thẻ VinID mà Khách hàng đang sở hữu hay mã barcode động?

Hóa đơn hiển thị mã thẻ barcode động.

89 SMS thông báo giao dịch sẽ hiển thị mã thẻ Khách hàng đang sở hữu hay mã thẻ barcode động?

SMS hiển thị mã số thẻ Khách hàng đang sở hữu ở trạng thái active, theo thứ tự ưu tiên: thẻ VIP ☐ thẻ KHTT ☐ thẻ ảo.

90. Để nạp điểm Gift Card trên VinID Mobile App, Khách hàng phải làm gì?

- Khách hàng chọn mục “Nạp điểm” trong màn hình Trang chủ hoặc truy cập Tài khoản/Nạp & Quản lý điểm chọn “Nạp điểm”, hoặc chọn mục “Quét mã” trong màn hình Trang chủ và quét mã QR nạp điểm
- Khách hàng nhập số điện thoại chủ tài khoản VinID muốn nạp điểm và mã nạp điểm
- Màn hình thông báo kết quả nạp

91. VinID Mobile App có lưu danh sách các mã số thẻ VinID Khách hàng từng nạp điểm không?

Không. Mobile App không hiển thị Danh sách nạp điểm gần đây của tài khoản

92. Nếu Khách hàng nhập sai thông tin nạp điểm nhiều lần thì có bị khóa app không?

Nếu Khách hàng nhập sai thông tin nạp điểm 5 lần, app sẽ bị khóa tạm thời trong vòng 24 giờ

93. Để giới thiệu người thân mở thẻ trên VinID Mobile App, Khách hàng phải làm gì?

- Tại màn hình “Tài khoản”, chọn mục “Giới thiệu bạn bè”, chọn “Chia sẻ ngay” và chọn một trong các kênh để gửi lời mời (facebook, sms, viber, email, messenger, zalo, skype, ...)
- Nếu người được mời mở link giới thiệu bằng thiết bị mobile: hệ thống sẽ dẫn người dùng đến Appstore (với hệ điều hành iOS) hoặc CH Play (với hệ điều hành Android). Khách hàng tiến hành tải và cài đặt, đăng ký sử dụng VinID Mobile App
- Nếu người được mời mở link giới thiệu từ thiết bị khác, không phải mobile, ví dụ Laptop, PC, Ipad,..., hệ thống sẽ dẫn người dùng đến website <https://vinid.net/>, người dùng có thể dùng điện thoại quét mã QR hiển thị góc bên phải màn hình để tải App VinID

94. Nếu quên mã PIN, Khách hàng phải làm gì?

- Chọn Quên mã PIN tại màn hình Nhập mã PIN
- Thiết lập lại mã PIN (tham khảo hướng dẫn chi tiết tại câu số 96)

95. Nếu nhập sai mã PIN nhiều lần, VinID Mobile App có bị khóa không?

Nếu Khách hàng nhập sai mã PIN quá 05 lần, ứng dụng sẽ bị tạm khóa trong vòng 24h.

96. Để đổi mã PIN, Khách hàng phải làm gì?

Cách 1 - Khách hàng đổi mã PIN qua VinID Mobile App

a, Trường hợp khách hàng nhớ mã PIN cũ:

Để đổi PIN, Khách hàng thực hiện như sau:

- ✓ Chọn mục **Tài khoản** -> **Cài đặt** -> **Đổi mã PIN**
- ✓ Nhập số PIN cũ -> nhấn **Tiếp tục**
- ✓ Nhập mã PIN mới -> nhấn **Tiếp tục**. Đổi mã PIN thành công

b, Trường hợp khách hàng không nhớ mã PIN cũ:

- ✓ Bước 1: Chọn mục **Tài khoản** -> **Cài đặt** -> **Đổi mã PIN** -> chọn **Quên mã PIN**
- ✓ Bước 2: Tùy thuộc vào cấp độ bảo mật của mã PIN, hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng xác thực cài đặt mã PIN mới bằng các cách khác nhau:
 - Nếu khách hàng chưa cài đặt bảo vệ mã PIN qua câu hỏi bảo mật và xác thực email, hệ thống sẽ yêu cầu người dùng xác thực qua mã OTP: Khách hàng điền mã OTP được gửi qua số điện thoại khách hàng đăng ký tài khoản VinID rồi thiết lập mã PIN mới
 - Nếu khách hàng đã cài đặt “**Thiết lập câu hỏi bảo mật**” để bảo vệ mã PIN: Khách hàng chọn và trả lời câu hỏi bảo mật đã lựa chọn khi thiết lập bảo vệ mã PIN rồi thiết lập mã PIN mới
 - Nếu khách hàng đã cài đặt “**Xác thực email để chứng minh chính chủ cho tài khoản**” để bảo vệ mã PIN: Khách hàng nhập mã OTP được gửi qua email khách hàng đã xác minh để bảo vệ mã PIN rồi thiết lập mã PIN mới

Cách 2: Khách hàng liên hệ CSKH OneID theo các bước:

- ✓ Bước 1: Dùng số điện thoại đăng ký tài khoản VinID gọi điện lên tổng đài CSKH 19006959, cung cấp thông tin:
 - Họ và tên
 - Số Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân/ Hộ chiếu đã đăng ký khi tạo thẻ VinID
 - Nếu khách hàng đã liên kết thẻ ngân hàng và Ví điện tử VinID Pay: Khách hàng cung cấp tên ngân hàng và 4 số cuối trong số thẻ ngân hàng liên kết với Ví điện tử VinID Pay
 - Nếu khách hàng chưa liên kết thẻ ngân hàng với Ví điện tử VinID Pay hoặc khách hàng không nhớ thì cần trả lời 01 câu hỏi e-KYC
- ✓ Bước 2: CSKH OneID cung cấp cho khách hàng 01 mã PIN tạm qua SMS đến số điện thoại của khách hàng
- ✓ Bước 3: Khách hàng thực hiện thao tác đổi mã PIN trên VinID Mobile App: Tại trang chủ VinID Mobile App chọn **Tài khoản** -> chọn **Cài đặt** -> chọn **Đổi mã PIN** -> Nhập mã PIN do CSKH cung cấp và nhấn **Tiếp tục** -> nhấn **Cài đặt mã PIN** -> cài đặt mã PIN mới rồi nhấn **Tiếp tục** để hoàn tất

97. OTP sử dụng trên VinID Mobile App có thời hạn sử dụng trong bao lâu?

- ✓ OTP gửi qua SMS có thời hạn sử dụng trong vòng 02 phút
- ✓ OTP gửi qua email có thời hạn sử dụng trong vòng 05 phút

98. Khi có phiên bản VinID Mobile App mới, khách hàng có nhận được thông báo cài lại phiên bản mới không?

Người dùng sẽ nhận được thông báo khi người dùng cài đặt thiết bị di động cho phép nhận thông báo từ VinID Mobile App.

Lưu ý: Đối với các thiết bị di động cài đặt tự động cập nhật ứng dụng, khi có phiên bản VinID Mobile App mới, máy sẽ tự động cập nhật phiên bản mới nhất cho khách hàng

99. Nếu không nhận được OTP khi đăng ký, Khách hàng cần làm gì?

Khách hàng kiểm tra lại có sử dụng dịch vụ chặn tin nhắn quảng cáo không. Nếu không sử dụng, Khách hàng liên hệ tổng đài CSKH OneID 19006959 để được hỗ trợ.

100. Vì sao Khách hàng nhận được thông báo: “Không thể gửi OTP vì bạn đã yêu cầu gửi mã OTP 5 lần”

Khách hàng nhận được thông báo do nhận mã OTP quá 5 lần trong 1 ngày. Trường hợp nhận được thông báo này, Khách hàng vui lòng liên hệ tổng đài CSKH 19006959 (đối với KHTT) hoặc 18006599 (đối với Khách hàng VIP) nếu cần hỗ trợ gấp hoặc chờ qua 24h để hệ thống reset lại OTP.

101. Khi Khách hàng chọn Dùng thẻ, thời hạn hiệu lực màn hình barcode trong bao lâu?

Không giới hạn thời gian sử dụng thẻ trên màn hình barcode. Sau khi sử dụng màn hình Dùng thẻ để tích/tiêu điểm, Khách hàng ấn “X” ở góc bên phải màn hình barcode để trải nghiệm tính năng khác hoặc thoát ứng dụng.

102. Tại mục liên hệ, Khách hàng có mất chi phí để liên hệ tổng đài CSKH không hay sử dụng cuộc gọi bằng dung lượng 3G?

Cước phí liên hệ tổng đài CSKH qua Mobile App giống như Khách hàng thực hiện cuộc gọi từ điện thoại là 1000 đồng/phút. Khách hàng không cần nhớ số tổng đài CSKH và có thể liên hệ khi cần hỗ trợ ngay trên màn hình App.

103. Khách hàng có thể thay đổi những thông tin gì trên VinID Mobile App?

Hệ thống chỉ cho phép chỉnh sửa thông tin: Giới tính, Ngày sinh, Email, Địa chỉ. Nếu Khách hàng cần thay đổi các thông tin khác, Khách hàng qua quầy DVKH để được hỗ trợ.