


CÂU HỎI THƯỜNG GẶP APPLE PAY

1. Apple Pay là gì?

Apple Pay  là một hình thức mới để thanh toán. Quý khách có thể sử dụng iPhone, Apple Watch, iPad và máy Mac tương thích để thanh toán nhanh chóng và bảo mật tại cửa hàng, trong ứng dụng và trên web.

2. Sản phẩm thẻ nào của Eximbank có thể sử dụng Apple Pay (thêm vào ứng dụng Apple Wallet/Ví Apple)?

Các sản phẩm thẻ quốc tế Mastercard, áp dụng cho cả thẻ chính & thẻ phụ, thẻ cá nhân và thẻ công ty.

3. Cần đáp ứng những điều kiện nào để thêm thẻ Eximbank vào Ví Apple?

Quý khách cần đảm bảo thỏa mãn đủ các điều kiện sau đây để có thể thêm thẻ vào Ví Apple:

- Thẻ sử dụng để thêm vào Ví Apple phải trong tình trạng còn hiệu lực và đang hoạt động,
- Đã đăng ký số điện thoại với Eximbank,
- Có thiết bị di động tương thích với Apple Pay. Để biết thêm thông tin danh sách thiết bị tương thích, vui lòng truy cập: <https://support.apple.com/vi-vn/102896>

4. Tôi có phải trả phí để sử dụng Apple Pay với thẻ Eximbank không?

Eximbank không thu phí khi Quý khách sử dụng thẻ Eximbank để liên kết vào hoặc thanh toán qua Apple Pay.

5. Những loại thiết bị nào có thể sử dụng Apple Pay?

Cần có iPhone 6 trở lên sử dụng iOS 12.5.2 trở lên. Khả dụng trên Apple Watch Series 4 trở lên sử dụng watch iOS 9 trở lên. Apple Watch phải được ghép đôi với iPhone 8 trở lên, một số tính năng có thể thay đổi. Để biết thêm thông tin, truy cập <https://www.apple.com/vn/ios/feature-availability/>

6. Có những cách nào để thêm thẻ Eximbank vào Ví Apple?



Cách 1: Từ ứng dụng Ví Apple: Chủ thẻ quét thẻ hoặc chủ động nhập thông tin thẻ trên ứng dụng Ví Apple (số thẻ, họ tên chủ thẻ, ngày hết hạn, mã CVV) và thực hiện theo hướng dẫn trên ứng dụng để hoàn tất việc thêm thẻ



Cách 2: Từ ứng dụng Eximbank EDigi: Chủ thẻ sử dụng ứng dụng Eximbank EDigi để thêm thẻ vào Ví mà không phải nhập lại thông tin. Cụ thể, từ màn hình chính, chọn biểu tượng Apple Pay và biểu tượng Thêm vào Ví Apple trong màn hình chi tiết thẻ cần thêm vào ví, tiếp tục làm theo hướng dẫn để hoàn tất liên kết thẻ.

7. Làm thế nào để xác nhận việc thêm thẻ vào Ví Apple đã thành công hay chưa?

Khi thêm thẻ thành công, Quý khách có thể nhận biết thông qua:

- Nhận được thông báo từ Ví và của Eximbank xác nhận về việc thêm thẻ thành công.
- Hình ảnh thẻ vừa thêm được hiển thị trên màn hình danh sách thẻ của Ví Apple.

8. Nếu tôi chưa có thẻ nào trong danh sách sản phẩm thẻ hợp lệ để thiết lập Apple Pay thì làm thế nào?

Trong trường hợp Quý khách đã/đang sử dụng ứng dụng Eximbank EDigi nhưng chưa có thẻ Eximbank hợp lệ để thiết lập Apple Pay, quý khách vui lòng liên hệ điểm giao dịch Eximbank gần nhất để được tư vấn và hỗ trợ mở thẻ Eximbank hợp lệ để thiết lập Apple Pay.

9. Các nguyên nhân có thể dẫn đến quá trình thêm thẻ Eximbank vào Ví Apple không thành công

- Kiểm tra kết nối internet qua mạng Wi-Fi hoặc kết nối dữ liệu di động.
- Lỗi nhập sai thông tin thẻ (số thẻ, tên in trên thẻ, ngày hết hạn, mã CVV)
- Thông tin thẻ không hợp lệ (thẻ hết hạn, loại thẻ không hỗ trợ, thẻ đang bị khóa...)
- Thiết bị (hoặc phiên bản hệ điều hành của thiết bị) của Quý khách đang sử dụng không hỗ trợ Apple Pay.

10. Phải làm gì nếu nhận được thông báo thêm thẻ vào Ví Apple không thành công từ Eximbank?

- Nếu do thông tin thẻ: Quý khách vui lòng kiểm tra và nhập lại thông tin thẻ đúng
- Nếu do trạng thái thẻ/thẻ hết hạn hoặc thiết bị rủi ro cao: Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 19006655 hoặc điểm giao dịch của Eximbank gần nhất để được tư vấn, hỗ trợ.

11. Số lượng thẻ tối đa có thể thêm vào Ví Apple?

Quý khách có thể thêm tối đa 08 thẻ Eximbank Mastercard trên Ví Apple của một thiết bị (cùng AppleID) tùy thuộc phiên bản thiết bị và tùy theo chính sách của Apple từng thời kỳ.

Để biết thêm thông tin chi tiết vui lòng tham khảo <https://support.apple.com/en-vn/108398>

12. Số lượng thiết bị tối đa mà 01 thẻ Eximbank có thể thêm vào Ví Apple là bao nhiêu?

01 thẻ của Eximbank có thể thêm vào Ví Apple trên 10 thiết bị Apple khác nhau.

13. XÓA THẺ EXIMBANK KHỎI VÍ APPLE

13.1. Cách xóa thẻ khỏi Ví Apple

Quý khách có thể xóa thẻ của mình khỏi Apple Pay bất cứ lúc nào, thẻ được liên kết trên thiết bị nào (iPhone/Mac/Apple Watch) thì sẽ cần được gỡ trên ứng dụng Ví Apple cài đặt trên thiết bị đó:

iPhone or iPad

- Chọn “Cài đặt” => Wallet & Apple Pay, chọn thẻ bạn muốn xóa, sau đó kéo xuống chọn “Xóa thẻ này”;
- Hoặc mở ứng dụng “Apple Wallet”. Chọn thẻ muốn xóa, chọn vào ký hiệu ba chấm, sau đó kéo xuống và chọn “Xóa thẻ này”.

Apple Watch

- Trên iPhone, mở ứng dụng Apple Watch, chọn mục “My Watch”;
- Kéo xuống và chọn Wallet & Apple Pay, chọn thẻ muốn xóa, sau đó kéo xuống và chọn “Xóa thẻ này”
- Hoặc chọn Wallet tại giao diện “Home” của Apple Watch, chọn thẻ muốn xóa, nhấn và giữ hình ảnh của thẻ đó và chọn “Xóa thẻ này”

Macs với Touch ID

- Chọn “Tùy chọn hệ thống” Wallet & Apple Pay;
- Chọn thẻ bạn muốn xóa, sau đó chọn vào ký hiệu dấu trừ (-) để xóa thẻ.

13.2. Thẻ đã xóa trước đó khỏi Ví Apple có thể thêm lại vào Ví hay không?

Theo chính sách của Apple, Quý khách hoàn toàn có thể thêm cùng 01 thẻ nhiều lần vào Ví Apple nếu đã xóa khỏi Ví trước đó.

13.3. Việc xóa thẻ khỏi thiết bị iPhone có ảnh hưởng đến thẻ trên Apple Watch không? (nếu Apple Watch đồng bộ với iPhone)



Không. Thẻ trên iPhone và thẻ trên Apple Watch có thể được coi là 2 thẻ khác nhau (có thông tin mã hóa số thẻ khác nhau).

13.4. Nếu hủy đồng bộ giữa Apple Watch và iPhone thì thẻ trên Apple Watch có bị xóa không?

Thẻ sẽ bị xóa khỏi Apple Watch nếu không còn đồng bộ với iPhone.

14. SỬ DỤNG APPLE PAY

14.1. Tôi có thể sử dụng Apple Pay ở đâu?

Quý khách có thể thanh toán thẻ Eximbank thông qua Ví Apple tại các đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Apple Pay/Contactless   trên thiết bị chấp nhận thẻ, hoặc thanh toán trực tuyến (tại các trang/ ứng dụng mua sắm có hiện phương thức Apple Pay).

14.2. Sử dụng Apple Pay để thanh toán như thế nào?

Hướng dẫn cách thanh toán Apple Pay tại các đơn vị có thiết bị chấp nhận thanh toán contactless và trực tuyến: tham khảo <https://support.apple.com/en-vn/102626>

14.3. Tôi có thể sử dụng Apple Pay để rút tiền mặt ở ATM không?

Hiện tại Quý khách chưa thể sử dụng Apple Pay để rút tiền mặt tại ATM. Quý khách vui lòng tiếp tục sử dụng thẻ vật lý để hoàn tất giao dịch rút tiền mặt tại ATM.

14.4. Thanh toán thẻ Eximbank với Apple Pay có cần phải xác thực không?

Các giao dịch thanh toán thẻ qua Ví Apple được xác thực bằng các phương thức xác thực bắt buộc của Ví Apple đối với thiết bị trong từng thời kỳ và theo lựa chọn của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: xác thực sinh trắc học (Face ID/ Touch ID), mật mã (PIN), mật khẩu (Passcode)....

14.5. Hạn mức chi tiêu thẻ Eximbank qua Apple Pay

Tương tự như giao dịch thanh toán hàng hoá dịch vụ thông thường của thẻ.

14.6. Tôi có thể sử dụng Apple Pay khi tôi ở nước ngoài giống như cách tôi làm ở Việt Nam không?

Thẻ Eximbank Mastercard trên Apple Pay sẽ hoạt động ở tất cả các quốc gia chấp nhận thanh toán không chạm.

14.7. Khách hàng giao dịch thẻ qua Apple Pay tại POS. POS hiển thị "Giao dịch bị từ chối" nhưng ứng dụng Apple Wallet vẫn hiện dấu tick thành công (thông báo Done/Hoàn thành). Như vậy là giao dịch có thành công hay không?

Dấu tick chỉ thể hiện việc ứng dụng trên thiết bị vận hành thành công, nhưng thông báo trên POS mới hiển thị đúng kết quả của giao dịch thẻ với điểm bán hàng.

14.8. Khách hàng có nhận được thông báo từ Eximbank đối với GD thanh toán bị từ chối không?

Khách hàng nhận được đầy đủ lịch sử thẻ hiện từ NH cho cả GD thanh toán thành công và GD bị từ chối/không thành công.

15. TÌNH HUỐNG MẤT THIẾT BỊ (có cài đặt Ví Apple)**15.1. Xử lý khi mất thiết bị**

Liên hệ ngay với Eximbank (thông qua hotline 1900 6655 hoặc tới các điểm giao dịch gần nhất) để được hỗ trợ tạm khóa/xóa các thẻ trên Ví Apple, tạm khóa truy cập ứng dụng Eximbank EDigi

- Chủ động tự Khóa (Tắt) tính năng Apple Pay trên thiết bị bị mất thông qua tính năng Đánh dấu thiết bị bị mất hoặc bật Chế độ mất cho thiết bị (Find My => Lost mode)
- Đăng nhập icloud.com/find sử dụng Apple ID mà Quý khách đã đăng nhập trên thiết bị bị mất, hoặc sử dụng tính năng "Find My" trên thiết bị Apple khác của Quý khách để định vị hoặc đánh dấu thiết bị bị mất để khóa thiết bị và vô hiệu hóa tính năng Apple Pay.

15.2. Trường hợp tìm thấy thiết bị bị mất, có thể mở khóa thẻ trên Ví Apple không?

Theo chính sách của Apple, khi bật chế độ Lost mode, các thẻ trên Ví Apple sẽ bị xóa để phòng tránh rủi ro cho Khách hàng và không thể liên kết thẻ mới.

Với các thẻ (token) đã chuyển sang tình trạng "bị xóa" này sẽ không thể mở khóa/tái sử dụng được. Khách hàng cần thực hiện liên kết lại thẻ.