

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP



Câu hỏi 1:

Tiện ích thanh toán bằng điểm thưởng trên Sacombank Pay là gì?

Đây là tiện ích cho phép khách hàng có thể dùng điểm thưởng tích lũy (thẻ) hiện có của khách hàng tại tiện ích Sacombank Sapphire của Sacombank trên ứng dụng Sacombank Pay hoặc website <https://khachhangthanhtiet.sacombank.com> để thanh toán một phần hoặc toàn bộ giao dịch thanh toán thẻ tín dụng.



Câu hỏi 2:

Để sử dụng tiện ích thanh toán bằng điểm thưởng trên Sacombank Pay, khách hàng có cần đăng ký gì không?

- Khách hàng không cần đăng ký trước khi giao dịch thẻ tín dụng, chỉ cần:
 - Sở hữu thẻ tín dụng cá nhân (loại trừ các thẻ tín dụng theo Điều khoản và điều kiện),
 - Khách hàng định danh cấp 2 trên Sacombank Pay,
 - Không cần liên kết tất cả thẻ tín dụng vào ứng dụng Sacombank Pay.



Câu hỏi 3:

Đối với các giao dịch thanh toán bằng thẻ tín dụng giá trị bao nhiêu thì hệ thống sẽ gửi thông báo trên Sacombank Pay đến khách hàng?

- Hệ thống sẽ gửi thông báo trên Sacombank Pay khi điểm thưởng tích lũy (thẻ) hiện có của khách hàng lớn hơn hoặc bằng với giá trị giao dịch khách hàng vừa thực hiện bằng thẻ tín dụng (*bảng hình thức quy đổi điểm về số tiền tương ứng*).



Câu hỏi 4:

Khách hàng đổi điểm thưởng tích lũy (thẻ) để được chi tiêu tại giao dịch thẻ tín dụng như thế nào?

- Khách hàng thực hiện thanh toán giao dịch bằng thẻ tín dụng hoàn tất, hệ thống sẽ gửi thông báo trên màn hình Sacombank Pay, sau đó khách hàng tiến hành nhập số tiền đổi theo mong muốn, số tiền đổi sẽ được hoàn từ 5 -10 phút sau khi hoàn tất phương thức xác thực.
- Khách hàng chỉ thực hiện đổi điểm tại thời điểm nhận thông báo hoặc trên chuông thông báo tại ứng dụng Sacombank Pay.



Câu hỏi 5:

Tiện ích thanh toán bằng điểm thưởng hoạt động ra sao?

- Tiện ích này có thể quy đổi điểm thưởng (thẻ) đã tích lũy trước đó để thanh toán cho toàn bộ

hoặc một phần giá trị giao dịch.

- Giá trị quy đổi: 1 điểm = 85 VND
- Cơ chế quy đổi: số tiền giao dịch thanh toán của thẻ tín dụng quy đổi về điểm thưởng tích lũy (thẻ) theo cơ chế làm tròn thành 1 đơn vị.
- Khách hàng được đổi tối thiểu là 100.000 VND, tối đa bằng số tiền khách hàng giao dịch và đổi theo bội số 10.000 VND
- Số tiền hoàn tương ứng vào chính tài khoản thẻ tín dụng khách hàng giao dịch.

Ví dụ:

Giao dịch thanh toán số tiền: 500.000 VND

Quy đổi về điểm thưởng (thẻ) tích lũy = 5.882,35 điểm

➔ Hệ thống sẽ làm tròn và trừ số điểm: **5.883** điểm



Câu hỏi 6:

Cách thức ghi nhận tại thông báo giao dịch thẻ tín dụng của khách hàng và tại màn hình trên Sacombank Pay như thế nào?

a. Trường hợp quy đổi điểm thưởng để thanh toán cho toàn bộ giá trị giao dịch

❖ **Tại màn hình Sacombank Pay:**

- Tổng điểm thưởng (thẻ) tích lũy hiện có: 6.000 điểm
(Số tiền tương ứng tối đa: 510.000 VND)
- Giá trị giao dịch: 500.000 VND
(Số điểm đổi tương ứng: 5.883 điểm)
- Số tiền mong muốn đổi: 500.000 VND
(Số điểm đổi tương ứng: 5.883 điểm)
- Điểm thưởng tích lũy (thẻ) còn lại: 117 điểm

❖ **Trên thông báo giao dịch tại thẻ tín dụng khách hàng giao dịch:**

- Thanh toán giá trị giao dịch: 500.000 VND
- Thanh toán bằng điểm thưởng: 500.000 (CR) VND

b. Trường hợp quy đổi điểm thưởng để thanh toán cho một phần giá trị giao dịch

❖ **Tại màn hình Sacombank Pay:**

- Tổng điểm thưởng (thẻ) tích lũy hiện có: 6.000 điểm
(Số tiền tương ứng tối đa: 510.000 VND)
- Giá trị giao dịch: 200.000 VND
(Số điểm đổi tương ứng: 2.353 điểm)

- Số tiền đổi mong muốn: 100.000 VND
(Số điểm đổi tương ứng: 1.177 điểm)
- Điểm thưởng tích lũy (thẻ còn lại): 4.823 điểm
- ❖ **Trên thông báo giao dịch tại thẻ tín dụng khách hàng giao dịch:**
- Thanh toán giá trị giao dịch: 200.000 VND
- Thanh toán bằng điểm thưởng: 100.000 (CR) VND



Câu hỏi 7:

Những loại giao dịch nào sẽ không áp dụng với thanh toán bằng điểm thưởng?

- Các khoản phí, lãi của ngân hàng
- Giao dịch rút tiền mặt
- Các loại khác... (vui lòng tham khảo Điều khoản và điều kiện để biết thêm thông tin)



Câu hỏi 8:

Nếu khách hàng đã hủy giao dịch và vẫn thực hiện tính năng đổi điểm thưởng thì như thế nào?

- Nếu khách hàng hủy giao dịch mà khách hàng đã thực hiện đổi điểm thưởng đã tích lũy, việc này không ảnh hưởng đến số tiền hoàn đã ghi có vào tài khoản thẻ của khách hàng. Và số điểm thưởng đã được quy đổi sẽ không được hoàn lại.



Câu hỏi 9:

Trong trường hợp khách hàng giao dịch xong (giao dịch đủ điều kiện đổi điểm thưởng), khách hàng không nhận thông báo trên Sacombank đối với tiện ích thanh toán bằng điểm thưởng trên Sacombank Pay thì khách hàng sẽ đổi điểm tại đâu?

- Hệ thống sẽ không gửi lại thông báo trong các trường hợp hệ thống bị gián đoạn.
- Khách hàng thực hiện đổi điểm tại website <https://khachhangthanhthiet.sacombank.com>



Câu hỏi 10:

Tiện ích thanh toán bằng điểm thưởng có áp dụng các giao dịch nước ngoài không?

- Không
- Hiện tại tiện ích này đang áp dụng các giao dịch thanh toán trong nước.

Câu hỏi 11:

Các giao dịch thanh toán đủ điều kiện thanh toán bằng điểm thưởng có quy định kết toán trên hệ thống thẻ Sacombank không?

- Không. Ngay tại thời điểm khách hàng giao dịch nếu khách hàng nhận được thông báo trên Sacombank Pay thì sẽ được thực hiện quy đổi điểm thưởng.



Câu hỏi 12:

Điều kiện để khách hàng có thể sử dụng tiện ích thanh toán bằng điểm thưởng?

- Tải ứng dụng Sacombank Pay, định danh tài khoản, bật thông báo trên ứng dụng;
- Sở hữu thẻ tín dụng cá nhân (*vui lòng tham khảo Điều khoản và điều kiện*);
- Tích lũy điểm thưởng (thẻ) bằng cách thực hiện các giao dịch với thẻ tín dụng được tham gia Chương trình Sacombank Sapphire.



Câu hỏi 13:

Nếu trong thời gian khách hàng giao dịch thẻ tín dụng nhưng không bật chế độ thông báo hoặc không có kết nối internet thì khách hàng xem thông báo về tiện ích này ở đâu?

- Khách hàng có thể xem tại chuông thông báo trên ứng dụng khi ứng dụng bật thông báo và kết nối internet trở lại.
- Tuy nhiên tại chuông thông báo chỉ lưu trữ tối đa khoảng 100 thông báo và sẽ được thay thế bằng các thông báo mới nhất (*xét theo thời gian hệ thống gửi thông báo đến khách hàng*) và không quá 30 ngày.