

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

VỀ THẺ ẢO VÀ THẺ GHI NỢ CIMB-TOSS

1. Tôi là người nước ngoài và tôi có thể đăng ký mở thẻ CIMB-Toss không?

Chúng tôi rất tiếc, hiện tại sản phẩm chỉ áp dụng cho người có quốc tịch Việt Nam. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn ngay khi có thông tin cập nhật mới nhất.

2. Với thẻ ảo CIMB-Toss, tôi có thể thực hiện các giao dịch nào?

Bạn có thể thực hiện tất cả giao dịch online như thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện thoại hay mua sắm trực tuyến trong và ngoài nước.

3. Tôi có thể sử dụng những loại giấy tờ khác để thay thế chứng minh nhân dân, căn cước công dân trong quá trình đăng ký không?

Hiện tại CIMB chỉ hỗ trợ mở thẻ với bản gốc CMND/CCCD của chính chủ thẻ. Trong trường hợp bạn sử dụng hộ chiếu, bản sao CMND/CCCD, bằng lái xe hay các loại giấy tờ tùy thân khác thì hồ sơ của bạn là không hợp lệ. Bạn vui lòng đăng ký thẻ với bản gốc CMND/CCCD của mình.

4. Nếu như có thắc mắc trong quá trình sử dụng thẻ CIMB-Toss tôi phải làm thế nào?

Bạn có thể tìm câu trả lời cho thắc mắc của mình thông qua tổng đài 1900 969696, Chat với Octo trên ứng dụng Octo by CIMB hoặc email đến partnercare@cimb.com để được hướng dẫn thêm.

5. Tôi không nhận được email xác thực trong quá trình đăng ký, tôi phải làm như thế nào?

Bạn vui lòng kiểm tra cẩn thận trong hộp thư điện tử của mình kể cả trong thùng thư rác với tiêu đề **[Toss] Kích hoạt địa chỉ email của bạn**. Nếu không có, vui lòng nhấn vào mục “Không nhận được email” để hệ thống thực hiện gửi lại email xác thực.

6. *Nếu tôi đã là khách hàng của CIMB thì tôi có thể đăng ký mở thêm thẻ CIMB-Toss không?*

Nếu bạn đã sở hữu tài khoản Octo hoặc đang sử dụng một trong các sản phẩm Spend Account, thẻ Visa Debit, thẻ OctoFast, vay tiêu dùng, Tài khoản tiết kiệm,... tại CIMB chúng tôi rất tiếc bạn chưa thể đăng ký thẻ Toss lúc này.

Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn ngay trong các phiên bản cập nhật tiếp theo.

Trong thời gian này, hãy tiếp tục tận hưởng các dịch vụ ngân hàng số trên ứng dụng Octo by CIMB cùng chúng tôi.

7. *Tại sao tôi không đặt được mật khẩu?*

Mật khẩu của bạn yêu cầu phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Tối thiểu 6 ký tự
- 1 ký tự đặc biệt (các dấu như !, @, #, \$, %)
- 1 ký tự thường (chữ in thường)
- 1 ký tự in hoa (chữ in hoa)

Trong trường hợp đã đáp ứng các điều kiện trên mà vẫn không đặt được mật khẩu, bạn vui lòng liên hệ với chúng tôi qua tổng đài 1900 969696, Chat hoặc email đến partnercare@cimb.com để được hướng dẫn thêm.

8. *Chuyện gì sẽ xảy ra nếu như tôi nhập sai mật khẩu nhiều lần?*

Nếu bạn nhập sai mật khẩu liên tiếp 5 lần, tài khoản sẽ bị khóa và bạn bắt buộc phải xác thực và đặt lại mật khẩu của mình để tiếp tục đăng nhập. Bạn nhớ lưu ý không tiết lộ mật khẩu để bảo vệ tài khoản/ thẻ của bạn bị mất cắp hoặc truy cập trái phép.

9. *Tôi có thể không dùng sinh trắc học khi sử dụng thẻ CIMB-Toss trên ứng dụng Toss không?*

Bạn hoàn toàn có thể. Chỉ cần từ chối khi ứng dụng hỏi quyền truy cập vào vân tay và nhận diện khuôn mặt của bạn trong quá trình đăng ký.

Tuy nhiên chúng tôi khuyên bạn nên sử dụng tính năng hữu ích này vì tính tiện dụng, nhanh chóng, an toàn và bảo mật. Nếu không kích hoạt tính năng sinh trắc học, bạn vẫn phải sử dụng mật khẩu mỗi lần xem chi tiết thẻ CIMB-Toss.

10. Nếu trong điện thoại của tôi có nhiều dấu vân tay và khuôn mặt thì tính năng đăng nhập bằng sinh trắc học có sử dụng đúng vân tay/ khuôn mặt mà tôi đã sử dụng lúc đăng ký không?

Hệ thống sẽ nhận diện tất cả vân tay và khuôn mặt đã được cài đặt trong thiết bị của bạn để đăng nhập vào ứng dụng.

Nếu bạn thay đổi (thêm hoặc xóa) dấu vân tay và khuôn mặt trong điện thoại, hệ thống sẽ yêu cầu bạn thực hiện kích hoạt lại.

11. Mật khẩu mà tôi sử dụng để đăng nhập vào ứng dụng Toss và ứng dụng Octo by CIMB có thể khác nhau không?

Bạn hoàn toàn có thể. Tuy thông tin thể hiện ở 2 ứng dụng là cùng một tài khoản nhưng đây là 2 ứng dụng độc lập với nhau.

Lưu ý bảo vệ mật khẩu của bạn trên cả 2 ứng dụng.

12. Hạn mức của thẻ trả trước CIMB-Toss mà tôi đang sở hữu là bao nhiêu?

- Hạn mức chi tiêu trên thẻ hàng ngày: tối đa **10,000,000VNĐ**
- Hạn mức thanh toán trực tuyến hàng ngày: tối đa **10,000,000VNĐ**
- Số dư thẻ tối đa: tối đa **50,000,000VNĐ**

Ngoài ra, bạn có thể chủ động điều chỉnh hạn mức chi tiêu thẻ tùy theo nhu cầu sử dụng thẻ của mình bằng cách vào Cài đặt nâng cao -> Nhấn chọn Cài đặt -> Thiết lập các hạn mức theo mong muốn

13. Tại sao sau khi đăng nhập vào ứng dụng Toss tôi lại không thấy được thông tin của thẻ?

Nếu không thấy được thông tin của thẻ, có thể bạn đang ở giao diện Cài đặt cơ bản. Bạn vui lòng nhấn chọn Xem cài đặt nâng cao -> Nhập OTP được gửi đến số điện thoại đã đăng ký của mình. Lúc này bạn sẽ thấy được toàn bộ thông tin của thẻ như số thẻ, ngày hiệu lực, CVV, tên chủ thẻ ... bằng cách nhấn vào mặt thẻ.

14. Tại sao Số dư thực tế và Số dư khả dụng của tôi là không giống nhau?

Phần chênh lệch này thể hiện số tiền cần thanh toán của các khoản giao dịch chờ xử lý.

15. Nếu tôi nghi ngờ thông tin thẻ và tài khoản của mình đã bị lộ, tôi phải làm như thế nào?

Bạn có thể khóa thẻ ở giao diện Cài đặt nâng cao hoặc thay thẻ của mình bằng cách vào Cài đặt nâng cao -> Nhấn chọn Cài đặt -> Chọn Thay thẻ. Sau khi thay thẻ, thẻ cũ của bạn bị vô hiệu hóa và sẽ không thực hiện được bất kỳ giao dịch nào nữa.

Bên cạnh đó, liên hệ ngay với hotline CIMB 1900 96 96 96 để được hướng dẫn thêm.

16. Tôi muốn xem lại hợp đồng đăng ký mở thẻ, tôi phải làm thế nào?

Hợp đồng của bạn luôn sẵn sàng trên ứng dụng Octo by CIMB. Để đăng nhập tài khoản Octo: bạn vui lòng thực hiện theo các bước đơn giản sau:

1. Đăng nhập vào giao diện *Cài đặt nâng cao*
2. Ấn chọn *Xem Octo ID*
3. Tải ứng dụng *Octo by CIMB* trên App Store hoặc CH Play
4. Chọn *Đăng nhập với Octo ID* và làm theo hướng dẫn

Tài khoản thẻ Toss và ứng dụng Octo by CIMB của bạn là một. Mọi thông tin là giống nhau và sẽ được cập nhật song song.

Nếu cần hỗ trợ thêm, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua tổng đài 1900 969696, Chat với Octo hoặc email đến partnercare@cimb.com.

17. Tại sao hình ảnh thẻ của tôi trên ứng dụng Toss và ứng dụng Octo by CIMB là khác nhau?

Thẻ Toss là sản phẩm thẻ ảo liên kết giữa Toss và Ngân hàng CIMB, do đó hình ảnh thẻ ảo sẽ khác nhau tùy giao diện ứng dụng bạn sử dụng. Tuy giao diện khác nhau nhưng bạn hoàn toàn yên tâm rằng đây chính là chiếc thẻ Toss của bạn, các thông tin về số thẻ, số tài khoản, lịch sử giao dịch,... là hoàn toàn giống nhau. Các tính năng như khóa thẻ, điều chỉnh hạn mức giao dịch,... cũng được cập nhật song song. Vì thế bạn có thể hoàn toàn yên tâm sử dụng.

18. Khi đã có thẻ Toss, trong trường hợp các thông tin cá nhân của tôi đã cung cấp có thay đổi, tôi có thể tự cập nhật chúng không?

Bạn hoàn toàn có thể bằng cách đăng nhập vào ứng dụng Octo by CIMB -> Chọn mục Tôi -> Chọn mục Họ và tên của mình và cập nhật các thông tin cần thay đổi (nếu được cho phép).

19. Nếu tôi đã sở hữu thẻ Toss thì tôi có thể đăng ký sử dụng thêm các sản phẩm khác trên Octo by CIMB không?

Nếu đang sở hữu thẻ ảo CIMB-Toss thì bạn chưa thể đăng ký thêm các sản phẩm khác trên ứng dụng Octo by CIMB.

Nếu bạn đang sở hữu thẻ ghi nợ CIMB-Toss và tài khoản thanh toán thì bạn có thể tiếp tục đăng ký vay và các sản phẩm khác trên ứng dụng Octo by CIMB.

20. Làm thế nào để nâng cấp thẻ ghi nợ Toss?

Bạn có thể chọn mục “Nâng cấp thẻ ghi nợ” hiển thị trên ứng dụng Toss và điền thông tin địa chỉ nhận thẻ theo hướng dẫn để được giao thẻ tận nơi.

Thời gian đầu, chỉ một số khách hàng được trải nghiệm phiên bản thẻ mới này. Ngân hàng CIMB và Toss đang tiếp tục nâng cấp để bạn có thể trải nghiệm sản phẩm mới tốt hơn. Hãy cùng chờ đón cùng chúng tôi trong thời gian tới!

21. Với thẻ ghi nợ CIMB-Toss, tôi có thể thực hiện các giao dịch nào?

Bên cạnh các giao dịch online như thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện thoại hay mua sắm trực tuyến trong và ngoài nước, bạn có thể thanh toán mua sắm tại các cửa hàng chấp nhận thẻ Visa trong nước và quốc tế và rút tiền mặt tại hơn 17,000 Visa ATM từ các ngân hàng khác trên toàn Việt Nam.

22. Hạn mức thanh toán của thẻ ghi nợ CIMB-Toss là bao nhiêu?

Hạn mức thanh toán của Tài khoản thanh toán liên kết với thẻ ghi nợ CIMB-Toss tối đa là 100 triệu đồng/ tháng, bao gồm cả giao dịch chuyển tiền bằng tài khoản thanh toán liên kết với thẻ ghi nợ CIMB-Toss.

Ngoài ra, bạn có thể chủ động điều chỉnh hạn mức chi tiêu thẻ tùy theo nhu cầu sử dụng thẻ của mình bằng cách vào Cài đặt nâng cao -> Nhân chọn Cài đặt -> Thiết lập các hạn mức theo mong muốn.

23. Tôi có thể sử dụng tính năng gì của Tài khoản thanh toán CASA?

Ngoài các tính năng mua sắm, thanh toán bằng Thẻ ghi nợ CIMB-Toss liên kết với Tài khoản thanh toán CASA, bạn có thể chuyển tiền qua số tài khoản/ số thẻ tại ngân hàng CIMB/ ngân hàng khác trên ứng dụng Octo by CIMB. Để đăng nhập tài khoản Octo: bạn vui lòng thực hiện theo các bước đơn giản sau:

1. Đăng nhập vào giao diện *Cài đặt nâng cao*
2. Ấn chọn *Xem Octo ID*
3. Tải ứng dụng *Octo by CIMB* trên App Store hoặc CH Play
4. Chọn *Đăng nhập với Octo ID* và làm theo hướng dẫn

Nếu cần hỗ trợ thêm, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua tổng đài 1900 969696, Chat với Octo hoặc email đến partnercare@cimb.com.