

## Những câu hỏi thường gặp về chương trình Hoàn tiền lên đến 2% cho chủ thẻ Thẻ thanh toán Quốc tế

STT	Loại câu hỏi	Câu hỏi	Trả lời
1	Chung	Chương trình ưu đãi này là gì	Đây là chương trình hoàn tiền lên đến 2% cho chủ thẻ <b>Thẻ thanh toán Quốc tế</b> (hay còn gọi là <b>Thẻ ghi nợ Quốc tế</b> ) Techcombank có tổng chi tiêu qua thẻ và được ghi nhận hợp lệ trên hệ thống của Techcombank tính từ ngày đầu tiên cho đến hết ngày cuối cùng của mỗi tháng.
2	Chung	Đối tượng áp dụng của chương trình là gì ?	Chương trình hoàn tiền lên đến 2% được áp dụng với tất cả chủ thẻ ghi nợ Quốc tế: Thẻ Visa Debit Classic, Thẻ Visa Debit Classic VietnamAirlines, Thẻ Visa Debit Gold, Thẻ Visa Debit Gold VietnamAirlines; Thẻ Visa Debit Platinum VietnamAirlines, Thẻ Visa Debit Platinum VietnamAirlines Priority, 10 loại thẻ Visa Debit Platinum, Visa Debit Platinum Inspire, Visa Debit Platinum Private,...
3	Chung	Tổng giá trị chi tiêu có được cộng dồn giữa các thẻ của cùng một KH hoặc có được cộng dồn thẻ phụ cho thẻ chính không ?	Tổng giá trị giao dịch bởi thẻ phụ sẽ được cộng dồn cho thẻ chính. Trường hợp thẻ phụ bị hủy, các giao dịch hợp lệ trong kỳ sẽ vẫn được cộng cho thẻ chính. Số tiền hoàn sẽ được ghi nhận vào tài khoản phát hành thẻ chính Giá trị tất cả giao dịch hợp lệ trong tháng của từng thẻ sẽ được cộng dồn, sau đó hệ thống thực hiện tính toán và hoàn tiền vào tài khoản phát hành thẻ. KH có thể tham khảo thông tin chi tiết trên website của Techcombank
4	Chung	Nếu tôi mở tài khoản thanh toán EKYC thì có được hoàn tiền 2% không giới hạn không	KH mở tài khoản thanh toán eKYC và phát hành thẻ thanh toán quốc tế thì sẽ được hưởng ưu đãi hoàn tiền theo đúng thể lệ Chương trình hoàn tiền lên đến 2%
5	Phàn nàn/ khiếu nại	Tôi là khách hàng đã sử dụng dịch vụ Techcombank nhiều năm, có dùng thẻ thanh toán chi tiêu FB GG hàng tháng nhiều hơn 10tr, ngân hàng chi hoàn tối đa 10tr, vậy tôi muốn đóng tài khoản thì làm thế nào?	Với các giao dịch tại các lĩnh vực khác (thỏa mãn điều kiện của chương trình), KH sẽ không bị chặn giá trị hoàn tiền tối đa. Ví dụ KH dùng thẻ thanh toán (KH chưa phải hội viên Inspire) tại lĩnh vực siêu thị là 10 triệu VND/ tháng và giao dịch thanh toán trên Facebook và google là 20 triệu VND/ tháng thì số tiền KH được hoàn là 1% trên toàn bộ giá trị thanh toán tại lĩnh vực siêu thị và 1% cho giá trị 10 triệu VND trên Facebook, Google Luôn thể hiện sự mong muốn của Techcombank muốn tiếp tục đồng hành tục sử dụng sản phẩm và dịch vụ thẻ thanh toán nói riêng và các sản phẩm khác của ngân hàng ( giới thiệu các sản phẩm khác của ngân hàng cũng như các chương trình khuyến mại, ưu đãi đang có) Lưu ý: nếu muốn đóng hoàn toàn tài khoản, KH cần tới CN để thực hiện
6	Thời gian	Thời gian diễn ra chương trình ?	Thời gian của chương trình sẽ áp dụng từ 01/01/2023 cho đến khi có thông báo tiếp theo
7	Thời gian	Khi nào KH được hoàn tiền ?	Với các giao dịch hợp lệ, tiền sẽ được hoàn từ ngày 20 đến ngày 30 của tháng tiếp theo, hoặc ngày làm việc kế tiếp nếu ngày 30 là ngày nghỉ/ lễ theo quy định của Techcombank.
8	Thời gian	Thời gian chốt số tiền được hoàn trong tháng là ngày nào?	Thời gian xử lý dữ liệu để xem xét hoàn tiền: từ ngày 10 đến ngày 19 của tháng tiếp theo liền kề tháng phát sinh giao dịch được hoàn tiền (đối với các giao dịch thanh toán hợp lệ).

9	Điều kiện giao dịch	Điều kiện nhận ưu đãi của chương trình là gì ?	<p>Đối tượng áp dụng: Khách hàng là chủ thẻ ghi nợ quốc tế Techcombank.</p> <p>(i). Điều kiện về Giao dịch của Khách hàng:</p> <p>(a) Là giao dịch sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Techcombank để phục vụ tiêu dùng cá nhân và gia đình;</p> <p>(b) Là giao dịch sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Techcombank để thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua các thiết bị chấp nhận thẻ, qua các phương thức điện tử (Internet, Mail/Phone Order...) được ghi nhận là thành công trên hệ thống thẻ của Techcombank và/hoặc của Tổ chức thẻ. Giá trị hoàn tiền nằm trong định mức quy định có thể thay đổi tùy thuộc chính sách của Techcombank trong từng thời kỳ;</p> <p>(c) Giao dịch thanh toán được hệ thống Techcombank ghi nhận là thành công;</p> <p>(d) Giao dịch thanh toán không được hệ thống Techcombank ghi nhận nhưng giao dịch được Tổ chức thẻ thanh quyết toán với Techcombank và Techcombank đã hạch toán ghi Nợ tài khoản chủ thẻ thành công;</p> <p>(e) Giao dịch thanh toán được hệ thống Techcombank ghi nhận là thành công nhưng số tiền ít hơn số tiền Tổ chức thẻ thanh quyết toán với Techcombank và Techcombank đã hạch toán ghi Nợ bổ sung tài khoản chủ thẻ thành công;</p> <p>(f) Đối với các giao dịch thanh toán cho Đơn vị chấp nhận thanh toán nước ngoài (là Tổ chức thành lập ở nước ngoài như Facebook, Google, Tiktok, Fartech.....), Techcombank chỉ thực hiện hoàn tiền cho các giao dịch thỏa mãn tất cả các điều kiện nêu trên với tổng giá trị giao dịch tối đa trong tháng hoàn tiền là 10.000.000 VNĐ (bằng chữ: mười triệu đồng) cho một khách hàng thanh toán.</p> <p>(ii). Điều kiện về Khách hàng:</p> <p>(a) Tại thời điểm Techcombank chốt dữ liệu hoàn tiền, tài khoản phát hành thẻ ghi nợ Techcombank được hưởng hoàn tiền vẫn trong trạng thái hoạt động.</p> <p>(b) Đối với nhóm Khách hàng được định danh là hội viên dịch vụ Techcombank Priority hoặc Techcombank Private trên hệ thống của Techcombank tại thời điểm Techcombank chốt dữ liệu hoàn tiền: hoàn tiền 1% trên tổng giá trị thanh toán.</p> <p>(c) Đối với nhóm Khách hàng được định danh là hội viên dịch vụ Techcombank Inspire trên hệ thống của Techcombank tại thời điểm Techcombank chốt dữ liệu hoàn tiền: tỷ lệ hoàn tiền dựa trên tổng giá trị thanh toán trong một tháng, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dưới 5,000,000 VNĐ: 0%</li> <li>- Từ 5,000,000 VNĐ đến dưới 15,000,000 VNĐ: 1%</li> <li>- Từ 15,000,000 VNĐ đến dưới 35,000,000 VNĐ: 1.5%</li> <li>- Từ 35,000,000 VNĐ trở lên: 2%</li> </ul> <p>(d) Đối với nhóm Khách hàng còn lại: tỷ lệ hoàn tiền dựa trên tổng giá trị thanh toán trong một tháng, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dưới 5,000,000 VNĐ: 0%</li> <li>- Từ 5,000,000 VNĐ trở lên: 1%</li> </ul>
---	---------------------	--	---

10	Điều kiện giao dịch	Những giao dịch như nào sẽ không được hoàn tiền	<p>(a) Giao dịch rút/ứng tiền mặt tại ATM/POS; giao dịch qua ví điện tử/Công thanh toán, giao dịch có tính chất tương đương với việc sử dụng thẻ của Techcombank làm công cụ chuyển tiền sang ví điện tử/công thanh toán, giao dịch chuyển khoản, giao dịch thu phí và lãi;</p> <p>(b) Giao dịch hủy thanh toán/hủy mua bán hàng hóa dịch vụ hoặc giao dịch hoàn trả tự động (void/reversal) do: (i) lỗi hệ thống, hoặc (ii) Khách hàng chủ động hủy giao dịch, hoặc (iii) bên thứ 3 hủy giao dịch;</p> <p>(c) Bất kỳ giao dịch nào mà Techcombank nghi vấn, cho rằng giao dịch thanh toán không đủ điều kiện hoàn tiền theo Mục 10.1.1 nêu trên, bao gồm nhưng không giới hạn trong những trường hợp như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ (giao dịch khống tại Đơn vị chấp nhận thẻ...)</li> <li>- Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính chất đại lý, giao dịch trực lợi, giao dịch gian lận Cụ thể: các giao dịch thanh toán thu hộ tiền điện/nước/vé máy bay/cước viễn thông và/hoặc các giao dịch thanh toán mua hàng hóa dịch vụ tại siêu thị, cửa hàng, cơ sở kinh doanh sau đó không sử dụng/không chứng minh được sử dụng hết số hàng hóa dịch vụ này cho cá nhân/gia đình (giao dịch chủ cửa hàng mua điện thoại di động, đồ điện lạnh điện tử, voucher, thẻ cào điện thoại, thẻ game...tại cửa hàng, siêu thị, website bán hàng trực tuyến rồi về phân phối bán lại cho các khách hàng lẻ khác; và/hoặc giao dịch thanh toán trả lãi/gốc khoản vay được bảo đảm bằng hợp đồng bảo hiểm...)</li> <li>- Các giao dịch thanh toán cho các chi phí nhằm mục đích sinh lợi của khách hàng hoặc các cá nhân, tổ chức liên quan (chi phí dịch vụ thanh toán chạy quảng cáo trên mạng xã hội,...)</li> <li>- Các giao dịch thanh toán cho giá trị hàng hóa/dịch vụ số lượng lớn hoặc có tần suất liên tục không phục vụ mục đích chi tiêu cho cá nhân và gia đình.</li> <li>- Các giao dịch thanh toán tại một số điểm chấp nhận thẻ (POS/mPOS) thuộc danh mục mà Techcombank (đơn phương) đánh giá cho rằng có dấu hiệu trực lợi, gian lận dựa trên những bất thường về hành vi, tần suất, giá trị giao dịch chi tiêu của khách hàng trong từng thời kỳ.</li> <li>- Các giao dịch mà Techcombank đánh giá hoặc xác định có tính chất tương tự giao dịch ví điện tử.</li> </ul> <p>(d) Các trường hợp khác theo chính sách của Techcombank trong từng thời kỳ</p>
11	Hình thức hoàn tiền	Hình thức hoàn tiền như thế nào ?	Việc hoàn tiền được thực hiện dưới hình thức chuyển khoản vào tài khoản phát hành thẻ thanh toán của khách hàng.
12	Điều kiện nhận tiền hoàn	Điều kiện/làm thế nào để nhận được tiền hoàn hợp lệ là gì ?	<p>Để nhận được tiền hoàn hợp lệ, tại thời điểm hoàn tiền, KH vui lòng đáp ứng đồng thời các điều kiện sau :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài khoản gắn với thẻ của khách hàng vẫn đang còn hoạt động</li> <li>- Chủ thẻ không vi phạm bất cứ điều kiện điều khoản sử dụng nào của sản phẩm thẻ mà chủ thẻ đang sử dụng</li> <li>- Tài khoản thanh toán của KH không bị đóng/ phong tỏa hai chiều/ phong tỏa chiều ghi có</li> </ul>

13	Cách tính số tiền hoàn	KH sẽ được tính số tiền hoàn như nào ?	<p>Ngân hàng sẽ tính số tiền hoàn trên các giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống Techcombank và là các giao dịch hợp lệ theo đúng quy định điều khoản điều kiện của chương trình và được pháp luật công nhận, cụ thể theo công thức sau đây:  Số tiền hoàn = tỷ lệ hoàn tiền * tổng số tiền chi tiêu (*)  Trong đó, tỷ lệ hoàn tiền được tính như sau:  - Đối với nhóm Khách hàng được định danh là hội viên dịch vụ TCB Priority và TCB Private trên hệ thống của Techcombank tại thời điểm Techcombank chốt dữ liệu hoàn tiền: hoàn tiền 1% trên tổng giá trị thanh toán của mỗi đợt  - Đối với nhóm Khách hàng được định danh là hội viên dịch vụ Techcombank Inspire trên hệ thống của Techcombank tại thời điểm Techcombank chốt dữ liệu hoàn tiền: tỷ lệ hoàn tiền dựa trên tổng giá trị thanh toán của mỗi đợt, cụ thể:  + Dưới 5,000,000 VND: 0%  + Từ 5,000,000 VND đến dưới 15,000,000 VND: 1%  + Từ 15,000,000 VND đến dưới 35,000,000 VND: 1.5%  + Từ 35,000,000 VND trở lên: 2%  - Đối với nhóm Khách hàng còn lại: tỷ lệ hoàn tiền dựa trên tổng giá trị thanh toán của mỗi đợt, cụ thể:  + Dưới 5,000,000 VND: 0%  + Từ 5,000,000 VND trở lên: 1%  (*) Tổng số tiền chi tiêu được ghi nhận hợp lệ theo điều kiện của chương trình trên hệ thống thẻ Techcombank vào ngày cuối cùng của mỗi tháng.  Lưu ý : Với các giao dịch thanh toán trên Facebook, Google, Tiktok thì tổng số tiền chi tiêu chỉ áp dụng mức tối đa là 10 triệu VND.</p>
14	Đối tượng khách hàng	Nếu tôi chưa là khách của Techcombank hoặc chỉ có thẻ tín dụng mà chưa có thẻ thanh toán/ thẻ thanh toán thì có được áp dụng chương trình này không ?	<p>Chương trình hoàn tiền 1% được dành riêng cho thẻ thanh toán quốc tế (hay còn gọi là thẻ ghi nợ quốc tế) Techcombank. Để tham gia chương trình hoàn tiền hấp dẫn này, KH vui lòng mở thẻ thanh toán quốc tế Techcombank KH nhé! Thủ tục mở thẻ rất đơn giản, KH chỉ cần mang CMND/Thẻ CCCD/ Hộ chiếu còn hiệu lực đến CN/PGD gần nhất hoặc trải nghiệm mở tài khoản và thẻ thanh toán trực tuyến bằng phương thức định danh điện tử EKYC trên ứng dụng ngân hàng điện tử của Techcombank</p>
15	Phàn nàn/kiểu nại	Trong trường hợp KH không nhận được tiền hoàn thì tôi phải làm gì ?	<p>KH vui lòng để lại số điện thoại hoặc liên hệ với Tổng đài theo số: 1800 588 822 (tổng đài trong nước), 84 24 3944 6699 (tổng đài quốc tế) hoặc đến trực tiếp Chi nhánh/Phòng giao dịch Techcombank gần nhất để được tư vấn và hỗ trợ kịp thời nhé!</p>
16	Phàn nàn/kiểu nại	Vì sao chương trình hoàn tiền không giới hạn mà lại giới hạn giao dịch Facebook, Google, Tiktok chỉ được hoàn trên số tiền tối đa 10tr	<p>Chương trình hoàn tiền không giới hạn của TCB ra đời nhằm thúc đẩy các giao dịch thanh toán dành cho mục đích tiêu dùng cá nhân, vì vậy các giao dịch thanh toán với mục đích kinh doanh sẽ không được khuyến khích. Với các giao dịch trên Facebook, Google, Tiktok của khách hàng cá nhân thì trung bình giá trị thanh toán khoảng 10 triệu/ tháng. Do vậy đây sẽ là mức giá trị tối đa trên Facebook, Google, Tiktok được ghi nhận để được hoàn tiền.</p>
17	Cách tính số tiền hoàn	Tổng chi tiêu của tôi là 150tr từ 1/9 đến 30/09 2022. Trong đó chi tiêu qua nền tảng Facebook & Google là 20tr, chi tiêu mua sắm qua sàn thương mại điện tử Tiki, Shopee, Lazada, Sendo là 30tr, chi tiêu qua thẻ tại các cửa hàng, siêu thị, trung tâm thương mại...là 100tr. Vậy số tiền hoàn cho tháng 8 của tôi là bao nhiêu	<p>Theo thẻ lệ của chương trình, tổng chi tiêu thỏa mãn điều kiện hoàn tiền của anh/chị được tính như sau:  - Giá trị chi tiêu được tính hoàn tiền qua FB GG: 10tr  - Giá trị chi tiêu của sàn TMĐT: 30tr  - Giá trị chi tiêu qua POS vật lý: 100tr  --&gt; Tổng giá trị chi tiêu được hoàn tiền là 140tr  Nếu anh/chị chưa phải hội viên Inspire số tiền hoàn là 140tr*1% = 1.4tr  Nếu anh/chị là hội viên Inspire, số tiền hoàn là 140tr*2%=2.8tr</p>

18	Cách tính số tiền hoàn	Khách hàng A đạt tổng chi tiêu theo quy định được ghi nhận trên hệ thống từ 0h ngày 01/09/2022 đến 23h59' ngày 30/09/2022 là 150,000,000 VND. Như vậy, khách hàng sẽ được tính số tiền hoàn như nào?	Số tiền khách hàng được hoàn sẽ = $1\% * 150,000,000 \text{ VND} = 1,500,000 \text{ VND}$ . (Nếu KH không thuộc Hội viên TCB Inspire) Nếu KH là Hội viên TCB Inspire thì số tiền hoàn là: $2\% * 150,000,000 \text{ VND} = 3,000,000 \text{ VND}$ Số tiền này sẽ được hoàn vào tài khoản thanh toán của khách hàng trong khoảng thời gian từ ngày 20/10/2022 đến ngày 30/10/2022.
----	------------------------	--	---