

คำถามที่พบบ่อย

1. Samsung Pay คืออะไร?

Samsung Pay เป็นบริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตผ่านโทรศัพท์มือถือซัมซุงของท่าน บริการนี้เป็นบริการที่ปลอดภัยและมอบความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้ ซึ่งรองรับทั้งเทคโนโลยี NFC และ MST ทำให้สามารถใช้บริการ Samsung Pay ได้อย่างแพร่หลาย

2. Samsung Pay ใช้กับอุปกรณ์อะไรได้บ้าง?

Samsung Pay สามารถใช้ได้กับ Galaxy A5 2016, Galaxy A7 2016, Galaxy S6 Edge+, Galaxy S7, Galaxy S7 Edge และ Galaxy Note5

3. Samsung Pay สามารถใช้กับบัตรเครดิตประเภทใดได้บ้าง?

Samsung Pay สามารถใช้ได้กับบัตรเครดิตชนิด Visa และมาสเตอร์การ์ดที่ออกโดยธนาคารชาติแห่งประทศไทย แต่จะไม่สามารถใช้ได้กับบัตรเดบิตและชนิดเครดิต

4. ทำไมถึงควรใช้ Samsung Pay แทนบัตรเครดิตทั่วไป?

Samsung Pay เป็นระบบการชำระเงินอัจฉริยะที่มอบความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้อย่างไม่เคยมาก่อน ผู้ใช้สามารถชำระสินค้าได้อย่างรวดเร็วเพียงปลายนิ้วสัมผัส

พร้อมทั้งยังสามารถรับสิทธิประโยชน์และสะสมคะแนนบัตรเครดิตได้ตามปกติ นอกจากนี้ Samsung Pay ยังเสริมความปลอดภัยเข้าไปอีกชั้นเพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ไม่ให้รั่วไหล

การสมัครใช้งาน

5. วิธีการสมัครใช้งาน Samsung Pay เป็นอย่างไร?

5.1 เมื่อผู้ใช้เปิดแอปพลิเคชัน Samsung Pay ขึ้นมาครั้งแรกต้องทำการลงชื่อเข้าใช้งาน

หากผู้ใช้ยังไม่มีบัญชีการใช้งาน สามารถสมัครใช้งานได้จากแอปพลิเคชันนี้

5.2 ยืนยันตัวตนบุคคลด้วยการสแกนลายนิ้วมือ หรือใช้รหัส

5.3 เพิ่มบัตรเครดิตซิติในแอปพลิเคชัน Samsung Pay

โดยการสแกนด้วยกล้องถ่ายรูปหรือกรอกรายละเอียดบัตรเครดิต

6. หลังจากเพิ่มบัตรเครดิตเข้าสู่ระบบ Samsung Pay แล้ว จะใช้เวลานานเท่าไรถึงจะเริ่มใช้งานได้?

โดยทั่วไป ผู้ใช้จะเริ่มใช้งานได้ภายใน 10 นาที แต่ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับกระบวนการยืนยันตัวตน

ถ้าหากผู้ใช้ยังไม่สามารถใช้งานได้หลังจากนี้ ท่านควรเพิ่มบัตรของท่านเข้าสู่ระบบอีกครั้ง

หากท่านมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ ซิติ โฟนแบงก์กิ้ง โทร 1588 (โทรภายในประเทศ) หรือ +66-2232-2484

(โทรจากต่างประเทศ) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

7. เมื่อเพิ่มบัตรเครดิตเข้าสู่ระบบ Samsung Pay แล้ว รวมบัตรเสริมหรือไม่?

บัตรเสริมจะต้องถูกเพิ่มเข้าสู่ระบบต่างหากค่ะ

8. จะทำอย่างไรเมื่อไม่สามารถเพิ่มบัตรเครดิตเข้าสู่ระบบ Samsung Pay ได้?

เมื่อท่านต้องการเพิ่มบัตรเครดิตเข้าสู่แอปพลิเคชัน กรุณาตรวจสอบอินเทอร์เน็ตของท่าน

โทรศัพท์มือถือของท่านควรมีซิมการ์ดที่สามารถใช้งานได้ หากท่านยังพบปัญหาขัดข้อง กรุณาติดต่อ

ซิติ โฟนแบงก์กิ้ง โทร 1588 (โทรภายในประเทศ) หรือ +66-2232-2484 (โทรจากต่างประเทศ) ได้ตลอด 24

ชั่วโมง

9. สามารถเพิ่มบัตรเครดิตซิติเข้าสู่ระบบ Samsung Pay ได้กี่บัตร?

ผู้ใช้สามารถเพิ่มได้ 10 บัตร

10. สามารถเพิ่มบัตรเครดิตซิติ้เข้าสู่ระบบ Samsung Pay มากกว่า 1 อุปกรณ์พกพาได้หรือไม่?

ได้ ผู้ใช้สามารถเพิ่มบัตรเครดิตซิติ้ได้มากที่สุด 4 อุปกรณ์พกพา

11. หากรูปบัตรเครดิตบนโทรศัพท์มือถือใน Samsung Pay ไม่เหมือนกับบัตรเครดิตตัวจริง จะสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่?

หากรูปบัตรเครดิตในโทรศัพท์ของท่านไม่เหมือนรูปบัตรตัวจริง

ท่านจะสามารถใช้งานได้ตามปกติหากรูปบัตรในโทรศัพท์มือถือแสดงเครื่องหมายธนาคารซิติ้แบงก์, เครื่องหมายวีซ่าหรือมาสเตอร์การ์ด และ เลข 4 ตัวท้ายของบัตร

12. สามารถเพิ่มบัตรเครดิตซิติ้ใน Samsung Pay ผ่านทางซิติ้โฟนได้หรือไม่?

ท่านไม่สามารถเพิ่มบัตรเครดิตในแอปพลิเคชัน Samsung Pay ผ่านทางโทรศัพท์หรือซิติ้โฟนได้

แต่หากท่านต้องการความช่วยเหลือหรือมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อซิติ้โฟนแบงก์กิ้ง โทร 1588

(โทรภายในประเทศ) หรือ +66-2232-2484 (โทรจากต่างประเทศ) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

13. จะอย่างไร หากโทรศัพท์มือถือสูญหาย หรือ ถูกขโมย

กรุณาติดต่อซิติ้โฟนแบงก์กิ้ง โทร 1588 (โทรภายในประเทศ) หรือ +66-2232-2484 (โทรจากต่างประเทศ)

ได้ตลอด 24 ชั่วโมง Device Card Number จะถูกระงับ

แต่ผู้ใช้จะยังสามารถใช้บัตรเครดิตซิติ้ในการทำธุรกรรมทางช่องทางอื่นได้ตามปกติ

เทคโนโลยี

14. MST คืออะไร?

Magnetic Secure Transmission หรือ MST

คือเทคโนโลยีที่ใช้ในการส่งผ่านข้อมูลผ่านการเชื่อมต่อแบบไร้สายด้วยคลื่นแม่เหล็ก โดย MST

จะเลียนแบบแถบแม่เหล็กโดยการส่งคลื่นแม่เหล็กจากโทรศัพท์ซัมซุงของท่านไปสู่เครื่องชำระเงินตามร้านค้าต่างๆ

15. NFC คืออะไร?

Near Field Communication หรือ NFC

คือเทคโนโลยีที่ใช้ในการส่งผ่านข้อมูลผ่านการเชื่อมต่อแบบไร้สายด้วยคลื่นวิทยุ Samsung Pay จะใช้เทคโนโลยีนี้ในการส่งผ่านข้อมูลการชำระเงินไปยังไปยังเครื่องชำระเงินตามร้านค้าต่างๆ

16. MST หรือ NFC ปลอดภัยกว่ากัน?

MST และ NFC ปลอดภัยในระดับเดียวกัน เนื่องจาก Samsung Pay ส่งต่อข้อมูลการชำระเงินผ่านระบบ *Tokenization*

17. หากต้องการเลิกใช้โทรศัพท์มือถือที่มีบัญชี Samsung Pay จะทำอย่างไร?

ผู้ใช้ควรลบข้อมูลบัตรเครดิตของคุณออกจากแอปพลิเคชัน Samsung Pay

18. หากต้องการอัปเดตซอฟต์แวร์ในโทรศัพท์มือถือที่มีบัญชี Samsung Pay จะทำอย่างไร?

ท่านสามารถใช้งาน Samsung Pay ได้ตามปกติ

แต่หากท่านพบปัญหาขัดข้องในการใช้งานแอปพลิเคชันหรือโทรศัพท์มือถือ กรุณาติดต่อ Samsung

19. วิธีการลบบัตรเครดิตที่ออกจากแอปพลิเคชัน Samsung Pay ทำอย่างไร?

ท่านสามารถลบบัตรเครดิตของท่านจากแอปพลิเคชัน Samsung Pay

ได้อย่างง่ายดายผ่านตัวเลือกในแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ท่านยังสามารถติดต่อซัพพอร์ตโฟนแบบกึ่ง โทร 1588 (โทรภายในประเทศ) หรือ +66-2232-2484 (โทรจากต่างประเทศ) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ความปลอดภัย

20. Samsung Pay ปลอดภัยหรือไม่?

Samsung Pay ได้เสริมความปลอดภัยเข้าไปอีกหนึ่งชั้นด้วยระบบ Secure Environment และ Samsung KNOX. เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

- **Tokenization** คือนวัตกรรมความปลอดภัยทางการเงินที่ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการชำระเงิน โดยการแปลงบัญชีข้อมูลส่วนบุคคลให้กลายเป็น Token แล้วจึงนำ Token ไปใช้ในการชำระเงินแทนการใช้ข้อมูลบัญชีส่วนตัวโดยตรง หมายเลขบัตรเครดิตของท่านจะถูกแทนที่ด้วย Device Card Number
- **Secure Environment** จะทำหน้าที่ป้องกันข้อมูลทางการเงินของท่านจากแอปพลิเคชันทั่วไปและmalware
- ในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกครั้ง จะมีการยืนยันตัวตนบุคคลด้วยการสแกนลายนิ้วมือ หรือใช้รหัส
- **Samsung KNOX** จะทำการสแกนหรือตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์พกพาหรือโทรศัพท์มือถือของท่านนั้นปลอดภัย และจะทำการระงับการใช้งานอุปกรณ์พกพาที่ไม่ปลอดภัยอย่างถาวร
- ท่านสามารถใช้งาน Find My Mobile หรือระบบติดตามเครื่องหายของซัมซุงเพื่อระงับการใช้งาน Samsung Pay ในกรณีโทรศัพท์มือถือสูญหาย
- การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน Samsung Pay นั้นปลอดภัยเสมือนการใช้บัตรเครดิตทั่วไป

21. Device Card Number คืออะไร?

เพื่อความปลอดภัยยิ่งขึ้น หมายเลขบัตรเครดิตของท่านจะไม่แสดงบนโทรศัพท์มือถือหรือแสดงกับร้านค้า หมายเลขบัตรของท่านจะถูกแทนที่ด้วย Device Card Number ซึ่งจะแสดงอยู่ทางด้านซ้ายของบัตรบนหน้าจอ โทรศัพท์มือถือ

22. การสแกนลายนิ้วมือมีความแม่นยำแค่ไหน?

การสแกนลายนิ้วมือเป็นกระบวนการที่มีความแม่นยำสูงมาก โดยมีเพียงร้อยละ 0.00002 เท่านั้นที่อาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้

23. Samsung Pay จะสามารถเข้าถึงบัญชีธนาคารชาติที่เบงก์ของท่านได้หรือไม่

ไม่ได้ แอปพลิเคชัน Samsung Pay จะไม่สามารถเข้าถึงบัญชีธนาคารซิติแบงก์ของท่านได้

การชำระเงิน

24. การชำระเงินผ่าน Samsung Pay ทำได้อย่างไร?

1. เปิดแอปพลิเคชัน Samsung Pay หรือปัดนิ้วจากปุ่ม โฮม เพื่อเปิดแอปพลิเคชัน
2. เลือกบัตรเครดิตที่ท่านต้องการใช้ในการชำระสินค้าและบริการ
3. สแกนลายนิ้วมือ หรือใส่รหัสสี่หลักของแอปพลิเคชัน Samsung Pay เพื่อยืนยันตัวตนบุคคล
4. หากร้านค้ามีเครื่องชำระเงินแบบไร้สัมผัส (NFC)

ท่านสามารถนำอุปกรณ์พกพาของท่านไปสัมผัสกับเครื่องชำระเงินได้ทันที

หรือหากทางร้านค้ามีเครื่องชำระเงินแบบทั่วไป

พนักงานรับจ่ายเงินอาจรอกรายละเอียดการชำระเงินเหมือนการใช้บัตรเครดิตทั่วไป

จากนั้นท่านสามารถนำอุปกรณ์พกพาของท่านไปสัมผัสกับเครื่องชำระเงินตรงบริเวณที่ใช้ในการรู้
คบัตร



25. มีร้านค้าใดบ้างที่รองรับการชำระเงินด้วย Samsung Pay?

โดยทั่วไป ร้านค้าส่วนใหญ่สามารถรับรองการชำระเงินด้วย Samsung Pay ผ่านเทคโนโลยี MST และ NFC ซึ่งทำให้ Samsung Pay เป็นระบบการชำระเงินอัจฉริยะที่ใช้ได้อย่างแพร่หลายที่สุดในขณะนี้

26. หากไม่มีอินเทอร์เน็ตจะสามารถใช้งาน Samsung Pay ได้หรือไม่?

หากไม่มีอินเทอร์เน็ตท่านสามารถใช้ Samsung Pay ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการได้ตามปกติ แต่ทั้งนี้แอปพลิเคชัน Samsung Pay

ต้องใช้อินเทอร์เน็ตในการอัปเดตระบบความปลอดภัยเพื่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

27. จะเกิดอะไรขึ้นหากระบบไม่สามารถระบุลายนิ้วมือของผู้ใช้ได้?

ท่านสามารถใช้รหัสผ่านในการเข้าสู่แอปพลิเคชันแทนการสแกนลายนิ้วมือ

แต่ระบบจะทำการลบข้อมูลทั้งหมดออกจากแอปพลิเคชัน และยกเลิกการใช้งานบัตรเครดิตกับแอปพลิเคชัน

Samsung Pay หากระบบไม่สามารถระบุลายนิ้วมือของผู้ใช้ได้ภายใน 20 ครั้งติดต่อกัน

และหากท่านไม่ใช้รหัสผ่านในการเข้าสู่แอปพลิเคชัน

28. ปุ่ม “Retry” ที่แสดงขณะกำลังใช้งานแอปพลิเคชัน Samsung Pay ในการชำระเงินคือปุ่มอะไร?

ปุ่ม “retry” จะแสดงเมื่อเวลาการนับถอยหลังสิ้นสุดลงแล้วยังไม่มีการใช้แอปพลิเคชันในการชำระเงิน

หรือระบบยังไม่ได้รับการแจ้งเตือนว่าได้มีชำระเงินเป็นผลสำเร็จแล้ว ปุ่ม “retry”

คือปุ่มที่จะอนุญาตให้ผู้ใช้ทำการชำระเงินอีกครั้งโดยไม่ต้องใช้การสแกนลายนิ้วมือ หรือการใส่รหัส

29. จะอย่างไรหากพนักงานรับจ่ายเงินได้สอบถามหมายเลข 4 ตัวท้ายของบัตรเครดิตแล้ว

แต่ยังไม่สามารถทำรายการได้

ทางร้านค้าอาจสอบถามท่านเกี่ยวกับหมายเลข 4 ตัวท้ายของบัตรเครดิต ในกรณีนี้ท่านควรให้หมายเลข 4

ตัวท้ายของ Device Card Number เท่านั้น ซึ่งเลขนี้จะถูกแสดงอยู่ทางด้านซ้ายของหน้าจออุปกรณ์พกพา

หรืออยู่ในหน้าหลักของแอปพลิเคชันขณะแสดงบัตรเครดิต

30. แอปพลิเคชัน Samsung Pay

สามารถใช้ในการชำระเงินออนไลน์หรือผ่านทางแอปพลิเคชันอื่นๆได้หรือไม่?

ไม่ได้ในขณะนี้ แอปพลิเคชัน Samsung Pay สามารถใช้ได้กับการชำระสินค้าและบริการในร้านค้าต่างๆเท่านั้น แต่ในอนาคตทาง Samsung อาจมีการพัฒนาให้สามารถใช้กับการซื้อของออนไลน์ได้

31. เมื่อใช้แอปพลิเคชัน Samsung Pay ในการชำระสินค้า จะสามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้หรือไม่

ได้ ท่านสามารถแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้ตามปกติ แต่ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับนโยบายของทางร้านค้า หากท่านคืนสินค้าที่ท่านซื้อผ่าน Samsung Pay ทางร้านค้าอาจมีความจำเป็นให้ท่านนำโทรศัพท์ของท่านที่ใช้บริการ Samsung Pay มาสัมผัสกับเครื่องชำระเงินอีกครั้ง

32. เมื่อใช้แอปพลิเคชัน Samsung Pay ในการชำระสินค้า จะสามารถปฏิเสธการชำระเงินได้หรือไม่?

การยกเลิกหรือปฏิเสธการชำระสินค้าสามารถทำได้ตามปกติเหมือนกับการใช้บัตรเครดิตทั่วไป กรุณาติดต่อร้านค้าหากท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสินค้าและบริการหรือหากท่านต้องการเงินคืน หากท่านต้องการ ปฏิเสธการชำระเงิน กรุณาติดต่อซิติ์โฟนแบงก์กิ้ง โทร 1588 (โทรภายในประเทศ) หรือ +66-2232-2484 (โทรจากต่างประเทศ) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

33. สามารถใช้แอปพลิเคชัน Samsung Pay กับ ATM ได้หรือไม่?

ไม่ได้ ท่านไม่สามารถใช้ แอปพลิเคชัน Samsung Pay กับ ATM ได้

บัญชี

34. แอปพลิเคชัน Samsung Pay สามารถใช้กับวงเงินที่ท่านมีอยู่ได้หรือไม่

ได้ เมื่อท่านได้เพิ่มบัตรเครดิตเข้าสู่แอปพลิเคชัน Samsung Pay ท่านจะสามารถใช้ตามวงเงินที่ท่านมีอยู่ได้ทันที

35. การใช้งานแอปพลิเคชัน Samsung Pay มีเงื่อนไขในจำนวนครั้งในการทำธุรกรรม หรือ มีวงเงินจำกัดหรือไม่?

การใช้งานแอปพลิเคชัน Samsung Pay ไม่มีเงื่อนไขในจำนวนครั้งในการทำธุรกรรม ท่านสามารถใช้ Samsung Pay ในการชำระสินค้าได้โดยไม่มีจำกัดจำนวนครั้ง

แต่ทั้งนี้การทำธุรกรรมที่มีวงเงินสูงกว่า 70,000 บาทอาจต้องมีลายเซ็นของผู้ใช้บริการ หรืออาจมีการปฏิเสธการทำธุรกรรม

36. สามารถเรียกดูการใช้จ่ายโดย Samsung Pay จากโทรศัพท์มือถือได้หรือไม่?

ท่านสามารถเรียกดูการใช้จ่ายจากแอปพลิเคชัน Samsung Pay ทางโทรศัพท์มือถือของท่านได้ โดยระบบจะแสดงการใช้จ่าย 10 ครั้งล่าสุดในระยะเวลา 1 เดือน

โดยท่านสามารถแตะบัตรเครดิตซิติ้ที่ท่านใช้ในการชำระเงินในแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ ทุกครั้งหลังจากมีการทำธุรกรรม ท่านจะได้รับการแจ้งเตือนจากแอปพลิเคชันซึ่งจะแสดงรายละเอียดการใช้จ่าย แต่ทั้งนี้การแจ้งเตือนต้องใช้อินเทอร์เน็ต

37. จะสามารถระบุการใช้จ่ายโดย Samsung Pay ในบัญชีซิติ้แบงก์ได้อย่างไร?

หากมีการใช้จ่ายหรือชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน Samsung Pay บัญชีของท่านจะแสดงหมายเลข 4 ตัวท้ายของ Device Card Number ของท่าน

38. หากท่านลืมหัสดผ่านหรือเปลี่ยนรายละเอียดการเข้าใช้งานซิติ้แบงก์ออนไลน์หรือโมบายแบงก์กิ้ง จะมีผลต่อ Samsung Pay หรือไม่?

ซิติ้แบงก์ออนไลน์หรือ โมบายแบงก์กิ้งของซิติ้เป็นแอปพลิเคชันที่แยกออกจาก Samsung Pay เพราะฉะนั้นการเปลี่ยนรหัสผ่านหรือรายละเอียดการเข้าใช้งานจะไม่มีผลต่อการใช้งาน Samsung Pay

39. ถ้ามีการอัปเดตบัตรเครดิตซิติ้หรือออกบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุ, สูญหาย หรือ ถูกทำลาย จะมีผลต่อการใช้งาน Samsung Pay หรือไม่?

ท่านต้องเพิ่มบัตรที่ออกใหม่เข้าสู่แอปพลิเคชัน Samsung Pay

อีกครั้งและทำการลบข้อมูลบัตรเก่าของท่านออกจากแอปพลิเคชัน ในกรณีที่บัตรสูญหายหรือถูกขโมย

กรุณาแจ้งการใช้งานบัตรเครดิตผ่านทางซิติโฟนแบงก์กิ้ง โทร 1588 (โทรภายในประเทศ) หรือ +66-2232-2484 (โทรจากต่างประเทศ) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

40. หากบัตรเครดิตถูกปิดหรือระงับ จะยังสามารถใช้บัตรเครดิตนั้นในการชำระเงินผ่าน Samsung Pay ได้หรือไม่?

ไม่ได้ หากบัตรเครดิตของท่านถูกปิดหรือระงับการใช้งาน

ท่านจะไม่สามารถใช้บัตรนั้นในการชำระสินค้าและบริการผ่าน Samsung pay

หากท่านต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับบัตรเครดิตซิติของท่าน กรุณาติดต่อซิติโฟนแบงก์กิ้ง โทร 1588 (โทรภายในประเทศ) หรือ +66-2232-2484 (โทรจากต่างประเทศ) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

หากท่านพบปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือซัมซุง, แอปพลิเคชัน Samsung pay หรือปัญหาการใช้งานอื่นๆ กรุณาติดต่อซัมซุงได้ที่ <http://www.samsung.co.th/support>