

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

1. Dịch vụ “Verified by Visa” (Xác thực bởi Visa) hay Mastercard SecureCode là gì?

Đây là hệ thống xác thực bằng mật khẩu do tổ chức thẻ Visa hay Mastercard quốc tế cung cấp; được thiết kế để xác thực đặc điểm nhân thân của chủ thẻ khi thẻ Visa hay Mastercard được sử dụng cho các giao dịch trực tuyến. Tính năng này giúp ngăn ngừa gian lận; gia tăng tính bảo mật và theo đó giúp cho Quý khách yên tâm hơn khi thực hiện thanh toán cho các giao dịch trực tuyến.

- (i) Nếu Quý khách là chủ thẻ HSBC Visa, Quý khách đăng ký dịch vụ Verified by Visa.
- (ii) Nếu Quý khách là chủ thẻ HSBC Mastercard, Quý khách đăng ký dịch vụ Mastercard SecureCode.

2. Nếu không đăng ký dịch vụ Verified by Visa/ Mastercard SecureCode, tôi có thể thực hiện thanh toán trực tuyến bình thường không?

Khi thực hiện thanh toán trực tuyến bằng thẻ HSBC Visa hay Mastercard tại các trang web có đăng ký dịch vụ Verified by Visa/ Mastercard SecureCode; Quý khách sẽ được yêu cầu cung cấp thông tin xác thực.

(i) Nếu Quý khách chưa đăng ký dịch vụ này cho thẻ, Quý khách sẽ được yêu cầu cung cấp các thông tin cơ bản để xác thực (ví dụ: ngày tháng sinh, ngày hết hạn của thẻ hoặc 3 chữ số bảo mật in sau mặt thẻ).

(ii) Nếu Quý khách đã đăng ký dịch vụ này cho thẻ, Quý khách sẽ được yêu cầu cung cấp mật khẩu mà Quý khách đã đăng ký.

Lưu ý: Đối với trường hợp Quý khách chưa đăng ký dịch vụ và đã từng vô tình cung cấp sai thông tin xác thực cho trang web thanh toán, trang web sẽ có quyền từ chối giao dịch của Quý khách cho đến khi Quý khách hoàn thành thao tác đăng ký dịch vụ Verified by Visa/ Mastercard SecureCode vì lý do bảo mật. Vui lòng xem thông tin ở câu 3 để được hướng dẫn cụ thể cách đăng ký.

3. Cách đăng ký Verified by Visa/ Mastercard SecureCode?

Quý khách có thể đăng ký tính năng Verified by Visa/ Mastercard SecureCode bằng cách thực hiện các bước sau thông qua Ngân Hàng Trực Tuyến của Quý khách đến ngày 30/05/2020. Cần đảm bảo thẻ HSBC Visa/ Mastercard của Quý khách đã được kích hoạt trước khi thực hiện các bước đăng ký như bên dưới:

- Đăng nhập vào Ngân Hàng Trực Tuyến của Quý khách
- Chọn “Dịch Vụ” trên thanh điều hướng ở phía trên cùng của trang web
- Chọn “Xác nhận bởi VISA” nếu Quý khách là chủ thẻ HSBC Visa hoặc “Mastercard SecureCode” nếu Quý khách là chủ thẻ HSBC Mastercard
- Cửa sổ mới sẽ hiện ra và Quý khách có thể chọn thẻ tín dụng để đăng ký

- Điền thông tin như yêu cầu và hoàn thành đăng ký

Sau ngày 01/06/2020, Quý khách chưa đăng ký dịch vụ này trước đó sẽ được yêu cầu cung cấp các thông tin cơ bản để xác thực như ở mục 2(i) cho giao dịch mua sắm trực tuyến.

4. Cần làm gì nếu quên mật khẩu hoặc muốn thay đổi mật khẩu?

Nếu quên mật khẩu đã cài đặt hoặc muốn thay đổi mật khẩu hiện tại, Quý khách có thể dễ dàng cài đặt lại mật khẩu Verified by Visa/ Mastercard SecureCode một cách nhanh chóng thông qua dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Quý khách đến ngày 30/05/2020

- Đăng nhập vào Ngân Hàng Trực Tuyến của Quý khách
- Chọn “Dịch Vụ” trên thanh điều hướng ở phía trên cùng của trang web
- Chọn “Xác nhận bởi VISA” nếu Quý khách là chủ thẻ HSBC Visa hoặc “Mastercard SecureCode” nếu Quý khách là chủ thẻ HSBC Mastercard
- Chọn “Change the password” và hoàn thành việc cập nhật mật khẩu mới

Từ ngày 01/06/2020, liên quan đến Verified by Visa/ Mastercard SecureCode, Quý khách vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng theo số:

- Khách hàng Cá Nhân: (84 28) 37 247 247 (miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (miền Bắc), hoạt động 24/7
- Chủ thẻ tín dụng Platinum: (84 28) 37 247 248, hoạt động 24/7
- Khách hàng Premier: (84 28) 37 247 666, hoạt động 24/7

5. Sau khi đăng ký/ cài đặt lại mật khẩu, dịch vụ Verified by Visa/ Mastercard SecureCode có thể được sử dụng sau bao lâu?

Lớp bảo vệ tăng cường của dịch vụ Verified by Visa/ Mastercard SecureCode có hiệu lực và Quý khách có thể sử dụng dịch vụ ngay khi HSBC xác nhận Quý khách đã đăng ký/ cài đặt lại thành công.

6. Có mất phí khi đăng ký/ cài đặt lại dịch vụ Verified by Visa/ Mastercard SecureCode không?

Không. Dịch vụ này được triển khai miễn phí cho mọi chủ thẻ HSBC Visa hay HSBC Mastercard.

7. Sau khi đăng ký, chủ thẻ phải sử dụng dịch vụ này trong mọi giao dịch trực tuyến bằng thẻ HSBC Visa/ HSBC Mastercard?

Không. Chủ thẻ chỉ được yêu cầu sử dụng dịch vụ này tại các trang web trực tuyến có tham gia dịch vụ Verified by Visa/ Mastercard SecureCode.

Một số website không tham gia Verified by Visa/ Mastercard SecureCode, sẽ không yêu cầu bước xác minh chủ thẻ, cho dù Quý khách đã đăng ký.