



## Những Câu Hỏi Thường Gặp – Tính năng Xác Thực Giao Dịch Trực Tuyến 3D Secure

---

### 1. 3D Secure là gì?

3D Secure là giao thức bảo mật được các Ngân Hàng trên toàn thế giới sử dụng để xác thực giao dịch trực tuyến. Quý khách có thể nhận biết các trang web có hỗ trợ 3DS bằng các logo Mastercard ID Check hoặc Verified By Visa của các tổ chức thẻ.

### 2. Mã OTP là gì?

Mã OTP là một tính năng bảo mật cho giao dịch trực tuyến. OTP gồm 6 chữ số ngẫu nhiên, duy nhất, chỉ có hiệu lực cho một giao dịch và được gửi đến số điện thoại của Quý khách đã đăng ký với Ngân hàng qua SMS.

### 3. Tại sao cần nhập mã OTP khi thanh toán trực tuyến?

Việc nhập mã OTP khi thanh toán trực tuyến giúp bảo vệ giao dịch của Quý khách khỏi những gian lận trực tuyến nếu có. Đây là cách thức bảo mật để xác thực người thực hiện giao dịch trực tuyến là chủ Thẻ Tín Dụng/ Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC.

### 4. Có phải mã OTP là bắt buộc cho tất cả các giao dịch trực tuyến không?

Không. Mã OTP cho giao dịch trực tuyến chỉ được yêu cầu khi trang web của nhà cung cấp có hỗ trợ công nghệ 3D Secure (3DS). Việc nhập mã OTP nhằm đảm bảo độ bảo mật cao cho giao dịch trực tuyến.

Giao dịch tại các trang web 3D Secure được HSBC đánh giá mức độ rủi ro, nếu độ rủi ro cao hơn hoặc bất thường mã OTP sẽ được yêu cầu để xác thực giao dịch.

### 5. Làm sao để nhận biết nhà cung cấp nào có hỗ trợ công nghệ 3DS?

Nếu nhà cung cấp có hỗ trợ công nghệ 3DS, trang web sẽ có biểu tượng 3DS của VISA như VISA's Visa Secure hay MasterCard Identify Check.

### 6. Tôi có cần đăng ký để sử dụng mã OTP cho giao dịch trực tuyến với HSBC không?

Dịch vụ này sẽ tự động áp dụng cho mọi khách hàng, tuy nhiên Quý khách cần đảm bảo đã đăng ký thành công và chính xác số điện thoại di động cập nhật nhất với Ngân Hàng để nhận được thông tin. Quý khách sẽ nhận được mã OTP gửi qua tin nhắn SMS khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến bằng Thẻ Tín Dụng/Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC tại trang web có hỗ trợ 3DS.

OTP sẽ được gửi riêng cho chủ Thẻ Tín Dụng chính và chủ Thẻ Tín Dụng phụ.

### 7. Khi nào cần nhập mã OTP và làm sao để nhận được mã OTP của HSBC

Khi thực hiện giao dịch trực tuyến bằng thẻ Tín Dụng/ Thẻ Thanh Toán Quốc Tế tại các trang web hỗ trợ công nghệ 3DS, một trang web sẽ hiện ra yêu cầu Quý khách nhập mã OTP. Mã OTP này sẽ được gửi tới số điện thoại di động của Quý khách bằng tin nhắn SMS.

### **8. Tin nhắn OTP có mất phí không?**

Nhằm đảm bảo an toàn bảo mật và sự tiện lợi cho giao dịch thẻ của Quý khách, tin nhắn OTP của HSBC được cung cấp hoàn toàn miễn phí

### **9. Nếu không đăng ký số điện thoại với HSBC để nhận mã OTP, tôi có thanh toán trực tuyến được không?**

Quý khách vẫn có thể thực hiện thanh toán trực tuyến với trang web không hỗ trợ 3DS hoặc những giao dịch có rủi ro thấp tại trang web có hỗ trợ 3DS. Đối với những giao dịch có yêu cầu OTP tại trang web có hỗ trợ 3DS, Quý khách cần nhập mã OTP để thực hiện giao dịch. Mã OTP này sẽ được HSBC gửi tới số điện thoại di động có đăng ký của Quý khách ghi nhận tại Ngân Hàng. Quý khách sẽ không nhận được mã OTP để hoàn tất giao dịch nếu chưa đăng ký số điện thoại di động với Ngân Hàng.

Quý khách vui lòng đăng ký hoặc cập nhật số điện thoại cho Thẻ Tín Dụng chính, Thẻ Tín Dụng phụ, Thẻ Thanh Toán Quốc Tế.

### **10. Làm sao để đăng ký thông tin số điện thoại với HSBC?**

Quý khách có thể đăng ký/cập nhật số điện thoại với HSBC bằng 3 cách:

1. Thông qua ‘Hộp Thư Bảo Mật’ của Ngân Hàng Trực Tuyến
2. Liên hệ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng

•Khách hàng Cá Nhân: (84 28) 37 247 247 (miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (miền Bắc) hoạt động 24/7 cho việc báo mất hoặc thất lạc thẻ hoặc thiết bị bảo mật, khiếu nại giao dịch hoặc khiếu nại khác liên quan đến Thẻ, và từ 8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày cho các vấn đề khác

•Chủ thẻ tín dụng Platinum (24/7): (84 28) 37 247 248

•Khách hàng Premier (24/7): (84 28) 37 247 666

3. Gửi yêu cầu tại Chi Nhánh/Phòng Giao Dịch HSBC gần nhất

### **11. Làm thế nào để hủy dịch vụ OTP khi thanh toán trực tuyến?**

Đối với giao dịch thanh toán trực tuyến thông qua nhà cung cấp có hỗ trợ công nghệ 3DS, mã OTP là yêu cầu bắt buộc để hoàn tất giao dịch. Quý khách không thể yêu cầu hủy chức năng/ dịch vụ này. Tuy nhiên Quý khách vẫn có thể thực hiện thanh toán trực tuyến với nhà cung cấp không hỗ trợ công nghệ này và giao dịch này không yêu cầu nhập mã OTP

### **12. HSBC có gửi lại mã OTP cho tôi nếu tôi không nhận được không?**

Nếu Quý khách không nhận được mã OTP, Quý khách có thể yêu cầu gửi lại mã OTP tối đa 3 lần bằng cách thao tác trực tiếp trên màn hình nhập mã OTP. Vui lòng lưu ý việc nhận mã OTP phụ thuộc vào việc xử lý của nhà cung cấp mạng di động nên bất kỳ sự chậm trễ nào nếu có xảy ra sẽ ngoài tầm kiểm soát của HSBC. Quý khách vui lòng đảm bảo rằng số điện thoại di động của Quý khách đã được cập nhật với HSBC để có thể nhận được mã OTP

**13. Tôi nhận được thông báo lỗi giao dịch báo rằng chức năng OTP của thẻ vừa bị khóa vì lý do nhập sai mã OTP quá số lần quy định. Làm thế nào để mở khóa Thẻ?**

Để được trợ giúp, vui lòng liên hệ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng theo số điện thoại:

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

**14. Làm thế nào để nhận mã OTP từ HSBC khi đang đi nước ngoài?**

Mã OTP này sẽ được HSBC gửi tới số điện thoại di động có đăng ký của Quý khách ghi nhận tại Ngân Hàng. Quý khách cần đảm bảo điện thoại của Quý khách đã bật chế độ chuyển vùng quốc tế để nhận tin nhắn mã OTP khi đang ở nước ngoài.