

## **NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP/FREQUENTLY ASKED QUESTIONS**

---

### **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.

#### ***What is Verified by Visa or Mastercard SecureCode?***

*These are password-protected authentication service designed to confirm the identity of the Cardholder when the Visa or Mastercard’s cards are used online (or are used for online purchases) and provided by Visa and Mastercard organization. It helps to prevent fraudulent transactions, enhance security and provide extra peace of mind for you when performing online payments.*

- (i) If you are a Visa Cardholder, you register for Verified by Visa.*
- (ii) If you are a Mastercard Cardholder, you register for 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.

#### ***Can I still perform online payments normally if my card is not enrolled for Verified by Visa/Mastercard SecureCode?***

*When performing online payments via HSBC Visa card or HSBC Mastercard card at websites participating to Verified by Visa/ Mastercard SecureCode, you are required to provide your authenticated information.*

- (i) *If you have not registered for the service, you shall be asked some security questions to confirm the identity of the Cardholder (for example: date of birth, card expiry date or the 3-digits security numbers printed on the backside of the card).*
- (ii) *If you have registered for the service, you shall be asked for the password that you have choosed.*

*Important: in scenario when you have not registered for the service and have accidentally provided incorrect authenticating information to the online merchant, this online merchant shall have the right to reject your transaction until you have successfully registered for Verified by Visa/ Mastercard SecureCode for security measures. Please refer to question number 3 for detailed instruction on how to register.*

### **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.

#### ***How to register Verified by Visa/ Mastercard SecureCode?***

*You can register for Verified by Visa/ Mastercard SecureCode by following the step-by-step instruction below via your Personal Internet Banking until 30/05/2020. Your HSBC Visa/ Mastercard card must be activated before proceeding with below steps:*

- *Log in to your Personal Internet Banking*
- *Select “Services” on the navigation bar on top of your Personal Internet Banking website*
- *Select “Verified by VISA” if you are an HSBC Visa Cardholder or “Mastercard SecureCode” if you are an HSBC Mastercard Cardholder*
- *New pop-up window allows you to choose the card for registration*
- *Fill in the information as required to complete the registration*

*From 01/06/2020, if you have not registered Verified by Visa/ Mastercard SecureCode, you will be required to answer the security questions in item 2(i) as above for online transaction.*

#### 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

#### ***What do I have to do if I forget my password or want to reset it?***

*If you forget your Verified by Visa/Mastercard SecureCode password or want to reset your current password, you can easily set up a new password via your Personal Internet Banking until 30/05/2020:*

- *Log in to your Personal Internet Banking*
- *Select “Services” on the navigation bar on top of your Personal Internet Banking website*
- *Select “Verified by VISA” if you are a HSBC Visa Cardholder or “Mastercard SecureCode” if you are a HSBC Mastercard Cardholder*
- *Select “Change the password” and complete updating the new password*

*Effective from 01 June 2020, for Verified by Visa/ Mastercard SecureCode password concern, you will have to call our Contact Centre at the following number:*

- *Personal Banking customers: (84 28) 37 247 247 (the South) or (84 24) 62 707 707 (the North), operating 24/7*
- *Platinum Credit Card holders: (84 28) 37 247 248, operating 24/7*
- *Premier customers: (84 28) 37 247 666, operating 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.

***After registration or password reset, how long does it take before I can start using it for Verified by Visa/ Mastercard SecureCode?***

*The security service of Verified by Visa/ Mastercard SecureCode shall take effect immediately and you can take advantage of the service **after successful registration or password reset.***

**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.

***Does registration/ resetting Verified by Visa/ Mastercard SecureCode password incur any fees or charges?***

*No. The service is offered free of charge to all HSBC Visa Cardholder or HSBC Mastercard Cardholder.*

**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.

***After registration, do the Cardholders have to use this service for all online payment with HSBC Visa/HSBC Mastercard?***

*No. Cardholders are only required to authenticate their cards at certain merchants participating to Verified by Visa/ Mastercard SecureCode.*

*Online merchants that do not participate to Verified by Visa/ Mastercard SecureCode, shall not require you to confirm your identity even though you have registered the service.*