

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Những câu hỏi thường gặp

1. Điều gì đang đổi mới?

Tại HSBC chúng tôi liên tục phát triển và hoàn thiện các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu về giao dịch ngân hàng của Quý khách. Trong thời gian sắp tới chúng tôi sẽ có một vài thay đổi trên cả dịch vụ Ngân hàng Trực tuyến và trang web của Ngân hàng.

Chúng tôi hân hạnh giới thiệu đến Quý khách giao diện hoàn toàn mới, không chỉ giúp Quý khách có những trải nghiệm tốt hơn mà còn dễ dàng hơn bao giờ hết trong việc quản lý tài khoản trực tuyến của Quý khách.

2. Những tính năng nào đang được nâng cấp?

Các tính năng sau đây sẽ được hoàn thiện cùng hệ thống Ngân Hàng Trực Tuyến Mới:

- Quy trình đăng nhập
- Tổng quan tài khoản
- Thanh toán và Chuyển khoản

3. Có những thay đổi nào đối với chức năng Thanh toán và Chuyển khoản?

Chức năng chuyển khoản được nâng cấp tối ưu, giúp việc chuyển tiền giữa các tài khoản trở nên đơn giản dễ dàng hơn.

4. Khi nào thì tôi được trải nghiệm dịch vụ Ngân hàng Trực tuyến mới dành cho cá nhân?

Để đảm bảo tất cả khách hàng trải nghiệm sự chuyển đổi một cách hiệu quả, chúng tôi sẽ thực hiện nâng cấp theo từng giai đoạn. Kính mong Quý khách tiếp tục theo dõi các thông báo từ Ngân hàng. Chúng tôi sẽ thông báo đến Quý khách sau khi Ngân hàng trực tuyến của Quý khách được chuyển đổi thành công

5. Khách hàng sẽ được thông báo về việc nâng cấp dịch vụ Ngân hàng Trực tuyến bằng cách nào?

Chúng tôi sẽ liên hệ với Quý khách qua thư điện tử hoặc thư qua đường bưu điện để thông báo khi việc nâng cấp dịch vụ Ngân hàng Trực tuyến đã sẵn sàng, tùy thuộc vào việc khách hàng ưu tiên chọn hình thức liên lạc nào. Một khi Quý khách nhận được thông báo xác nhận thay đổi mới đã sẵn sàng, Quý khách có thể đăng nhập vào tài khoản của mình ở địa chỉ www.hsbc.com.vn và làm theo hướng dẫn được hiển thị trên màn hình. Thông tin đăng nhập của Quý khách vẫn được giữ nguyên, không có bất cứ thay đổi nào.

6. Tại sao đối với một vài tính năng tôi lại được chuyển về nền tảng cũ?

Chúng tôi đang từng bước đưa các tính năng hiện có sang nền tảng mới trong từng đợt nâng cấp trong tương lai. Mong Quý khách tiếp tục đồng hành cùng HSBC.

Tài khoản và Đăng nhập

1. Quy trình đăng nhập có những thay đổi mới nào?

Quý khách sẽ không cần sử dụng mật khẩu chính để đăng nhập vào Ngân hàng Trực tuyến của HSBC.

Cách thức đăng nhập cũ: Để đăng nhập vào ngân hàng trực tuyến HSBC, Quý khách cần nhập tên đăng nhập, mật khẩu và mã bảo mật được tạo bởi thiết bị bảo mật của Quý khách.

Cách thức đăng nhập mới: Quý khách chỉ cần nhập tên đăng nhập và mã bảo mật được tạo bởi thiết bị bảo mật.

2. Vì sao tôi không cần đăng nhập bằng mật khẩu chính?

Không cần nhập Mật khẩu chính giúp Quý khách có được trải nghiệm Ngân hàng Trực tuyến đơn giản và nhanh chóng hơn nhưng cũng không kém phần an toàn cùng Thiết bị Bảo mật của Quý khách.

Mặc dù vậy, vì chúng tôi vẫn đang tiếp tục nâng cấp các tính năng của Ngân hàng Trực tuyến nên Quý khách vẫn cần phải thiết lập mật khẩu chính khi lần đầu đăng ký sử dụng Ngân hàng Trực tuyến của HSBC.

3. Làm thế nào tôi có thể mở một Tài khoản mới hoặc Tài khoản gửi có kỳ hạn trên trang tài khoản?

Tất cả các tính năng còn lại của hệ thống Ngân hàng Trực tuyến cũ đều đã được chuyển đến vị trí đầu trang và chia ra bốn Chuyên mục bao gồm: Chuyên tiền, Dịch vụ, Sản phẩm của chúng tôi và Trợ giúp. Để mở một Tài khoản mới hoặc Tài khoản gửi có kỳ hạn, Quý khách vui lòng nhấn vào mục Dịch vụ ở đầu trang tài khoản và làm theo hướng dẫn được hiển thị trên màn hình theo đúng quy trình thông thường.

4. Tôi gặp vấn đề khi đăng nhập vào Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân. Tôi nên làm gì?

Nếu Quý khách đã đăng ký Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân và không thể đăng nhập, trước tiên Quý khách vui lòng kiểm tra lại thông tin nhập vào đã chính xác chưa. Nếu vẫn không thể đăng nhập, vui lòng ghi nhận lại lỗi thông báo và gọi điện đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi:

- Khách hàng Cá nhân: (84 24) 62 707 707 (miền Bắc)
- Khách hàng Cá nhân: (84 28) 37 247 247 (miền Nam)
- Khách hàng Thẻ tín dụng Bạch Kim: (84 28) 37 247 248
- Khách hàng Premier: (84 28) 37 247 666

5. Khách hàng có thể xem toàn bộ chi tiết giao dịch ở đâu với phiên bản mới?

Chi tiết giao dịch của Quý khách được liệt kê dạng gộp trên nền tảng mới. Ở trang Lịch sử tài khoản, Quý khách vui lòng nhấn vào dấu mũi tên phía bên phải của cột Số dư để mở rộng phần thông tin mô tả giao dịch.

Giao dịch

Tim kiếm và lọc

Ngày giao dịch	Chi tiết giao dịch	Số tiền ghi có	Số tiền ghi nợ	Số dư
30/09/2019	ATM		000.000	
	ATM 30SEP19 ATMA827 11:00:31 A62700011 ATM			

Báo cáo giao dịch lạ

Chi tiết giao dịch

Nhấn vào đầu mũi tên để mở rộng phần thông tin mô tả giao dịch

6. Liên kết nhanh là gì và tôi có thể tùy biến những liên kết nhanh nào trên bảng chọn?

Quý khách có thể xác định được vị trí của tính năng Liên kết nhanh ở phần đầu trang Tóm lược Tài khoản, vui lòng nhấn vào biểu tượng mũi tên để mở rộng hoặc thu gọn bảng chọn Liên kết nhanh trên trang chủ hệ thống Ngân hàng Trực tuyến. Liên kết nhanh được cung cấp nhằm mục đích giúp việc truy cập vào những dịch vụ ngân hàng được sử dụng thường xuyên của Quý khách trở nên dễ dàng hơn.

Hiện nay, các biểu tượng dành cho Liên kết nhanh đã được bố trí. Các nâng cấp tiếp theo sẽ được thực hiện để nâng cao trải nghiệm của Quý khách với dịch vụ ngân hàng của chúng tôi.

7. Tôi có thể tìm một giao dịch trong mục Tài khoản của mình không?

Để tìm kiếm một giao dịch cụ thể, Quý khách vui lòng chọn biểu tượng kính lúp nằm ở phần phía trên danh sách giao dịch tài khoản của Quý khách, chọn khoảng thời gian tìm kiếm và “Từ khóa tìm kiếm”. Công cụ tìm kiếm có thể tìm ra các giao dịch trong tài khoản và thể tín dụng được thực hiện trong vòng 90 ngày trước đó.

Lưu ý: Các khoản vay nợ, Tài khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn và Khoản vay thế chấp không được hỗ trợ tìm kiếm trên công cụ Tìm kiếm và Lọc

Giao dịch

Tim kiếm và lọc

Khoảng thời gian: 30/06/2019 - 30/09/2019

Từ khóa tìm kiếm

Ghi chú:
Quý khách chỉ có thể tìm kiếm các giao dịch gần đây. Để truy xuất các lịch sử giao dịch xa hơn, vui lòng xem lại các Bảng sao kê điện tử trước đây

Tim kiếm

8. Tôi thấy nút in trên một vài trang, chức năng này là gì?

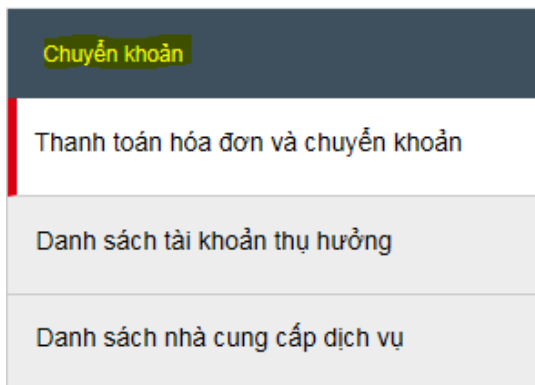
Một số trang có chức năng “In” nhằm tạo ra các phiên bản dễ đọc hơn của trang để Quý khách dễ dàng kiểm tra thông tin. Quý khách cũng có thể in ấn bằng chức năng này.

Thanh toán và Chuyển khoản

1. Chuyển khoản có nghĩa là gì?

Chuyển khoản là nơi dùng để quản lý tất cả các giao dịch chuyển khoản từ tài khoản ngân hàng HSBC của Quý khách trên phạm vi toàn cầu. Quý khách có thể:

- Chuyển tiền giữa các tài khoản của Quý khách, các tài khoản khác thuộc ngân hàng HSBC tài khoản của bên thứ ba trong phạm vi nội địa và quốc tế bằng đơn vị tiền tệ Việt Nam Đồng và các đơn vị ngoại tệ được hỗ trợ khác.
- Dễ dàng lưu trữ thông tin người thụ hưởng cho những lần chuyển khoản trong tương lai
- Chuyển tiền đến người thụ hưởng có sẵn hoặc thêm người thụ hưởng mới.
- Thiết lập giao dịch chuyển khoản ngay, chuyển khoản sau hoặc chuyển khoản định kỳ.



2. Tính năng “Thêm người thụ hưởng” là gì?

Một cách dễ dàng, Quý khách chọn vào “Thêm người thụ hưởng” nếu muốn lưu thông tin của người nhận (hoặc: người thụ hưởng) trên Ngân hàng trực tuyến để thực hiện giao dịch chuyển khoản đến đối tượng trên một cách dễ dàng hơn. Tính năng này trở nên hữu dụng khi Quý khách thường xuyên thực hiện giao dịch chuyển khoản cho tài khoản của bên thứ ba (ví dụ như việc chi trả học phí) mà không cần phải nhập lại thông tin chi tiết của tài khoản thụ hưởng.

Ngoài ra, hạn mức giao dịch hàng ngày đến "Người thụ hưởng đã đăng ký" cao hơn các chuyển khoản đến người thụ hưởng không đăng ký, tối đa 2.000.000.000 VND

3. Làm thế nào để tôi tạo một giao dịch chuyển khoản đến người thụ hưởng đã đăng ký?

Ngân hàng đã đơn giản hóa các giao dịch chuyển khoản cho những người thụ hưởng đăng ký với Ngân Hàng. Quý khách chỉ cần chọn mục “Danh sách tài khoản thụ hưởng” là có thể tìm thấy danh sách đầy đủ của những người thụ hưởng đã được đăng ký với ngân hàng.

4. Tôi có thể thực hiện các giao dịch chuyển tiền đi từ bất kỳ tài khoản nào của mình không?

Quý khách có thể thực hiện giao dịch chuyển tiền đi từ hầu hết các tài khoản giao dịch thông qua Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân. Hiện nay quy trình đã được đơn giản hóa để giao dịch chuyển khoản quốc tế cũng đơn giản tương tự như giao dịch chuyển khoản trong nước và chuyển khoản cho người thụ hưởng đã đăng ký.

5. Tôi không còn thấy phần Tổng Quan Toàn Cầu trên Trang tài khoản nữa. Làm thế nào tôi có thể chuyển tiền đến tài khoản quốc tế của mình trong giai đoạn này?

Chúng tôi đã thay đổi để việc thực hiện giao dịch chuyển khoản trên Ngân hàng trực tuyến trở nên đơn giản hơn bằng cách làm cho các giao dịch với tài khoản nước ngoài của Quý khách cũng trở nên giống như giao dịch chuyển khoản nội địa và giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng đã đăng ký.

Quý khách chỉ cần nhấn vào “Thanh toán và Chuyển khoản” trong phần Liên kết nhanh của Trang tài khoản của Quý khách, sau đó Quý khách sẽ chọn nguồn tài khoản, chọn “Tài khoản của bạn hoặc của người bạn đã giao dịch trước đây” rồi Quý khách sẽ có thể thấy các tài khoản quốc tế của mình như một trong các tài khoản thụ hưởng được chọn ra.

6. Làm thế nào tôi có thể thực hiện giao dịch chuyển khoản với một tài khoản mới?

Quý khách vẫn có thể thực hiện giao dịch chuyển khoản đến một tài khoản ngân hàng mới thông qua tính năng lựa chọn chuyển khoản thanh toán mới. Sau khi đã chọn tài khoản nguồn để dùng cho giao dịch, chỉ cần chọn mục “Thanh toán cho người thụ hưởng cá nhân mới” là Quý khách sẽ được điều hướng sang màn hình kế tiếp, yêu cầu các thông tin liên quan đến tài khoản người thụ hưởng mới. Quý khách chỉ cần nhớ thêm tài khoản này vào danh sách người thụ hưởng sẵn có của mình, nhờ vậy về sau sẽ không cần phải lặp lại toàn bộ quy trình nhập thông tin nữa.

7. Làm thế nào để tôi biết được thông tin đặc biệt nào của người thụ hưởng cần được nhập vào Thiết bị Bảo mật?

Quý khách vui lòng làm theo hướng dẫn được hiển thị trên màn hình tại bước nhập mã bảo mật trên ngân hàng trực tuyến của HSBC để nhập đúng thông tin chính xác vào thiết bị bảo mật và lấy được mã bảo mật theo yêu cầu.

Một vài ví dụ về cách nhập số tài khoản của người thụ hưởng:

Tình huống: Số tài khoản Người thụ hưởng/ mã số hóa đơn gồm 8 (tám) hoặc nhiều hơn 8 chữ số.

Hướng dẫn nhập: Sử dụng 8 chữ số cuối của số tài khoản Người thụ hưởng/ mã số hóa đơn

Ví dụ	Cần nhập
123-456-789	23456789
55500066777	00066777

Tình huống: Số tài khoản Người thụ hưởng/ mã số hóa đơn có ít hơn 8 (tám) chữ số.

Hướng dẫn nhập: Thêm số 0 vào trước số tài khoản Người thụ hưởng/ mã số hóa đơn của Quý khách sao cho mã nhập vào có đủ 8 chữ số.

Ví dụ	Cần nhập
123456	00123456
0708	00000708

Tình huống: Số tài khoản Người thụ hưởng/ mã số hóa đơn bao gồm các ký tự không phải chữ số cùng với 8 chữ số hoặc nhiều hơn 8 chữ số.

Hướng dẫn nhập: Loại bỏ các ký tự không phải là chữ số và dấu cách, nhập 8 chữ số cuối thuộc Số tài khoản Người thụ hưởng/ mã số hóa đơn của Quý khách vào thiết bị bảo mật.

Ví dụ	Cần nhập
123A4567BC89D	23456789
AB11-200CD777	11200777
333Y 44W 5555	33445555

Tình huống: Số tài khoản Người thụ hưởng/ mã số hóa đơn bao gồm cả ký tự không phải chữ số cùng với ít hơn 8 chữ số.

Hướng dẫn nhập: Loại bỏ các ký tự không phải là chữ số và dấu cách, thêm số 0 vào trước các chữ số trong Số tài khoản Người thụ hưởng/ mã số hóa đơn của Quý khách sao cho đủ 8 chữ số tất cả rồi nhập vào thiết bị bảo mật.

Ví dụ	Cần nhập
123A	00000123
AB11-2	00000112
3Y 4W	00000034

8. Tôi nên làm gì nếu tôi nhập sai số vào thiết bị bảo mật trong quá trình cấp quyền thực hiện lệnh?

Nếu Quý khách nhập số sai vào thiết bị bảo mật, nhấn nút màu xanh để xóa những gì Quý khách vừa mới nhập ngay trước đó. Để xóa toàn bộ nội dung đã nhập, Quý khách vui lòng nhấn và giữ đúng nút màu xanh này.

9. Tôi nên làm gì nếu mã bảo mật tôi nhập vào hệ thống ngân hàng trực tuyến của HSBC không được chấp nhận?

- Vui lòng chắc chắn rằng mã bảo mật Quý khách đã nhập trùng khớp với mã bảo mật được hiển thị trên thiết bị bảo mật.
- Nếu mã bảo mật được nhập vào trùng khớp với mã bảo mật hiển thị trên thiết bị của Quý khách, thông tin đặc biệt của người thụ hưởng đã được nhập trước đó có thể đã sai.
- Vui lòng làm theo hướng dẫn có trên màn hình và lặp lại quy trình để tạo được mã bảo mật.

Nếu mã bảo mật vẫn không được chấp nhận, Quý khách vui lòng gọi đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi ([84 28\) 37 247 247](tel:842837247247) để được hỗ trợ.

10. Điều gì sẽ xảy ra nếu máy tính của tôi bị hỏng hoặc tôi bị mất kết nối với mạng Internet ngay giữa giao dịch Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân?

Khi Quý khách khôi phục trạng thái trực tuyến, vui lòng kiểm tra số dư tài khoản và lịch sử giao dịch. Nếu Quý khách cảm thấy có bất kỳ vấn đề gì, vui lòng gọi đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi để được hỗ trợ.

- Khách hàng Cá nhân (8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày): (84 24) 62 707 707 (miền Bắc)
- Khách hàng Cá nhân ((8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày): (84 28) 37 247 247 (miền Nam)
- Khách hàng Thẻ tín dụng Bạch Kim (hoạt động 24/7): (84 28) 37 247 248
- Khách hàng Premier (hoạt động 24/7): (84 28) 37 247 666

11. Tôi không tìm thấy tên ngân hàng mà tôi muốn chuyển khoản đến trên danh sách ngân hàng thụ hưởng, tôi phải làm gì?

Khi tìm kiếm ngân hàng thụ hưởng trong chức năng “Tìm kiếm Ngân hàng” khi thực hiện chuyển khoản, Quý khách nên tìm theo tên đầy đủ của Ngân hàng hoặc tìm theo mã SWIFT của ngân hàng thụ hưởng.

Trong trường hợp vẫn không tìm thấy, vui lòng gọi đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi để được hỗ trợ.

- Khách hàng Cá nhân (8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày): (84 24) 62 707 707 (miền Bắc)
- Khách hàng Cá nhân ((8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày): (84 28) 37 247 247 (miền Nam)
- Khách hàng Thẻ tín dụng Bạch Kim (hoạt động 24/7): (84 28) 37 247 248
- Khách hàng Premier (hoạt động 24/7): (84 28) 37 247 666