

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

1. Dịch vụ 3D Secure là gì?

3D secure là một dịch vụ mới của FE CREDIT hợp tác với Tổ chức thẻ quốc tế MasterCard giúp Quý khách sử dụng thẻ thanh toán quốc tế của FE CREDIT thực hiện giao dịch thanh toán tại các website đã đăng ký xác thực bằng 3D Secure một cách an toàn, bảo mật. Theo đó, dịch vụ 3D Secure sẽ xác thực chủ thẻ trong quá trình chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến. Chủ thẻ sẽ phải nhập Mật khẩu một lần (OTP) do FE CREDIT cung cấp được gửi đến số điện thoại hoặc email của Quý khách đã đăng ký với FE CREDIT trước đó và phải được nhập OTP trước khi hoàn tất giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ trực tuyến.

2. Mật khẩu OTP là gì?

OTP viết tắt của One-Time-Password (Mật khẩu một lần) là những ký tự ngẫu nhiên được hệ thống truy xuất và gửi đến điện thoại di động hoặc email đã đăng ký với FE CREDIT của Quý khách. Quý khách nhập mật khẩu này vào trường "Mật khẩu" trong màn hình để hoàn tất giao dịch thanh toán trực tuyến.

3. Mật khẩu OTP được sử dụng trong bao lâu?

OTP có hiệu lực trong vòng 3 phút.

4. Màn hình của 3D Secure sẽ có hiệu lực trong vòng bao lâu?

Màn hình của 3D Secure sẽ có hiệu lực trong vòng 180 giây (3 phút)

5. Chức năng 3D Secure áp dụng đối với đối tượng nào?

Tất cả Chủ thẻ tín dụng FE CREDIT MasterCard khi thực hiện giao dịch thanh toán bằng thẻ trên các trang thương mại điện tử đang áp dụng duyệt bằng 3D Secure

6. Tôi cần phải có bất kỳ thiết bị/phần mềm nào để sử dụng dịch vụ 3D Secure?

Với dịch vụ 3D Secure, khách hàng cần đăng ký số điện thoại di động/email với FE CREDIT để nhận Mật khẩu OTP để xác thực khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến.

7. Số điện thoại/thư điện tử trên màn hình xác thực giao dịch không phải là số điện thoại mới nhất của tôi. Tôi phải làm gì?

Quý khách vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng FE CREDIT số (08) 39 333 888 để được hỗ trợ.

8. Tôi không nhận được Mật khẩu OTP qua tin nhắn điện thoại/thư điện tử. Tôi nên làm gì?

Quý khách có thể chọn nút "Gửi lại Mật khẩu OTP qua tin nhắn" / "Gửi lại Mật khẩu OTP qua email" để nhận lại Mật khẩu. Trong trường hợp Quý khách vẫn không nhận được OTP, vui lòng kiểm tra lại số điện thoại/email hiện tại đã được cập nhật với FE CREDIT. Nếu số điện thoại của Quý khách chưa được cập nhật, vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng FE CREDIT số (08) 39 333 888 để được hỗ trợ.

9. Tôi phải làm gì nếu như tôi mua hàng trực tuyến nhưng không được yêu cầu nhập Mật khẩu OTP để hoàn tất giao dịch thanh toán trực tuyến ?

Đối với các cửa hàng, website trực tuyến không có yêu cầu xác thực giao dịch bằng OTP, Quý khách không cần nhập Mật khẩu. Tuy nhiên để đảm bảo an toàn, Quý khách nên chọn mua hàng trực tuyến tại những website xác thực bằng 3D Secure

10. Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi nhập sai Mật khẩu OTP?

Quý khách có 3 lần nhập Mật khẩu OTP để hoàn tất giao dịch chi tiêu. Nếu nhập sai 3 lần liên tiếp, giao dịch chi tiêu trực tuyến không thành công và thẻ Quý khách bị tạm khóa chức năng thanh toán trực tuyến. Để mở khóa chức năng thanh toán trực tuyến, Quý khách vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng FE CREDIT số (08) 39 333 888

Nếu Quý khách cần sự hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ, vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng FE CREDIT số (08) 39 333 888 để được tư vấn và hỗ trợ.