

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN GIAO DỊCH TRỰC TUYẾN TẠI CÁC WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ CÓ BIỂU TƯỢNG 3D SECURE 2.0

1 Khách hàng truy cập website có biểu tượng 3D Secure 2.0 của các Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT) và/hoặc và chọn hàng hóa dịch vụ cần mua, chọn thanh toán.



2 Tại bước thanh toán, khách hàng nhập thông tin thẻ gồm:

- ❖ Họ tên chủ thẻ
- ❖ Số thẻ
- ❖ Ngày hiệu lực thẻ
- ❖ Số CVV/CVC/Batch code (3 số cuối in trên thanh chữ ký ở mặt sau thẻ hoặc 4 số in trên góc phải mặt trước thẻ Amex)

⇒ **Chọn thanh toán**

Hệ thống thực hiện đánh giá

- ❖ Trường hợp hệ thống đánh giá không rủi ro, hệ thống không yêu cầu xác thực mà chuyển sang bước cấp phép (trừ tiền trong tài khoản hoặc trừ hạn mức thẻ khi đủ điều kiện)
- ❖ Trường hợp hệ thống đánh giá có rủi ro, hệ thống hiển thị các phương thức xác thực khách hàng đã đăng ký với VCB theo thứ tự ưu tiên (i) SMS OTP, (ii) Smart OTP, (iii) Email OTP.

Các phương thức xác thực OTP

- ❖ ***Trường hợp Khách hàng đã đăng ký phương thức nhận OTP*** (qua số điện thoại, Email, Smart OTP)

⇒ Hệ thống hiển thị màn hình yêu cầu Khách hàng lựa chọn hình thức nhận mật khẩu OTP: Qua Số điện thoại hoặc Email đã đăng ký với ngân hàng.

Vietcombank **VISA**

Đơn vị chấp nhận thẻ: **Merchant xyz**
Số tiền: **20000.0 VND**
Ngày giao dịch: **05/07/2019 10:54:17**
Số thẻ: **4283 10XX XXXX X737**

Chọn hình thức xác thực

SMS (091xxxxx91)

Xác nhận

Hủy

Cần hỗ trợ ↓

⇒ Khách hàng lựa chọn phương thức nhận OTP qua số điện thoại hoặc Email hoặc Smart OTP và lựa chọn “Xác nhận” → Hệ thống chuyển sang Bước 3.

⇒ Khách hàng lựa chọn “Hủy bỏ” → Hệ thống quay lại Bước 1.



❖ **Trường hợp thẻ không đăng ký phương thức xác thực.** Hệ thống hiện màn hình thông báo: “Quý khách chưa đăng ký số điện thoại/email để nhận mã xác thực khi giao dịch trực tuyến tại đơn vị 3D-Secure. Vui lòng soạn “VCB 3DS” gửi 6167; hoặc trực tiếp tới Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch Vietcombank để đăng ký dịch vụ”

→ Hệ thống chuyển về Bước 1.

3

Sau khi Khách hàng đã lựa chọn phương thức nhận OTP:

❖ Trường hợp Khách hàng lựa chọn nhận OTP qua SMS

Vietcombank  

Đơn vị chấp nhận thẻ: **Merchant xyz**
Số tiền: **60000.0 VND**
Ngày giao dịch: **05/07/2019 10:54:17**
Số thẻ: **3567 71XX XXXX X318**


Mật khẩu (OTP) đã được gửi tới số điện thoại 091xxxx91 mà Quý khách đã đăng ký.
Mật khẩu (OTP) của quý khách sẽ hết hiệu lực trong **53** giây

Mật khẩu OTP

Xác nhận

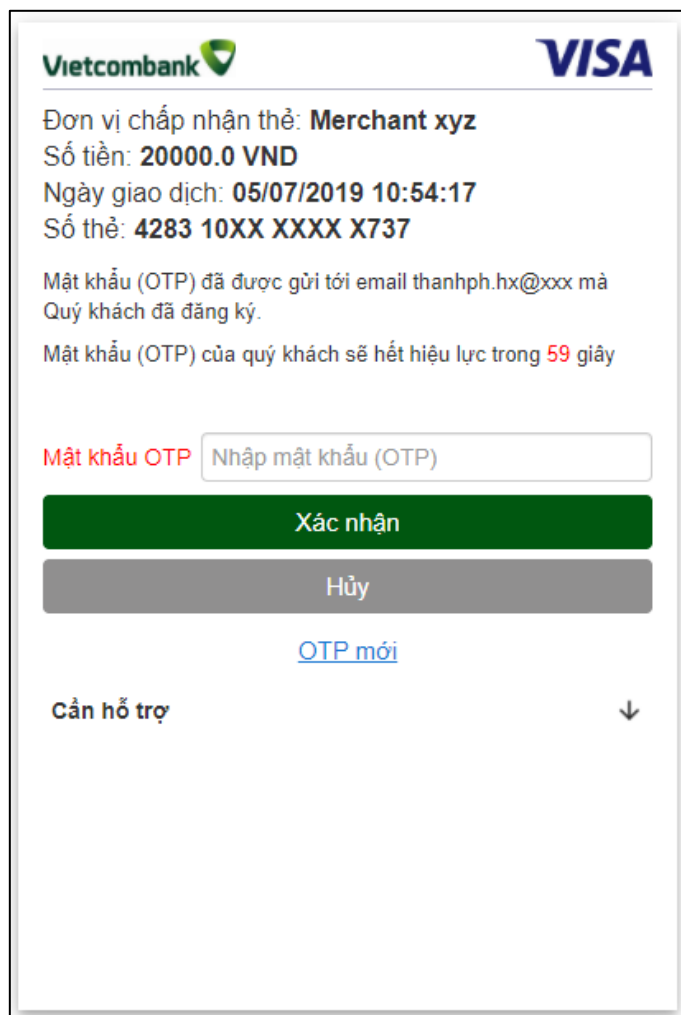
Hủy

[OTP mới](#)

Cần hỗ trợ 

- Khách hàng nhập OTP vừa nhận được qua SMS, lựa chọn “Xác nhận” → chuyển sang Bước 4.
- Trường hợp Khách hàng không nhận được OTP, lựa chọn “OTP mới” để nhận OTP mới.
- Trường hợp Khách hàng không muốn tiếp tục thực hiện giao dịch, lựa chọn “Hủy bỏ” để dừng giao dịch → quay về Bước 1.

❖ **Trường hợp Khách hàng lựa chọn nhận OTP qua Email**



The screenshot shows a payment confirmation interface for Vietcombank VISA. At the top left is the Vietcombank logo, and at the top right is the VISA logo. The main text area contains the following information: 'Đơn vị chấp nhận thẻ: Merchant xyz', 'Số tiền: 20000.0 VND', 'Ngày giao dịch: 05/07/2019 10:54:17', and 'Số thẻ: 4283 10XX XXXX X737'. Below this, it states: 'Mật khẩu (OTP) đã được gửi tới email thanhph.hx@xxx mà Quý khách đã đăng ký.' and 'Mật khẩu (OTP) của quý khách sẽ hết hiệu lực trong 59 giây'. There is a red label 'Mật khẩu OTP' next to a text input field containing the placeholder 'Nhập mật khẩu (OTP)'. Below the input field are two buttons: a green 'Xác nhận' button and a grey 'Hủy' button. At the bottom, there is a blue link 'OTP mới' and a 'Cần hỗ trợ' section with a downward arrow.

- Khách hàng nhập OTP vừa nhận được qua email, lựa chọn “Xác nhận” → chuyển sang Bước 4.
- Trường hợp Khách hàng không nhận được OTP, lựa chọn “OTP mới” để nhận OTP mới.
- Trường hợp Khách hàng không muốn tiếp tục thực hiện giao dịch, lựa chọn “Hủy bỏ” để dừng giao dịch → quay về Bước 1.

❖ **Trường hợp Khách hàng lựa chọn nhận OTP qua Smart OTP**

The screenshot shows the Vietcombank Smart OTP interface. At the top left is the Vietcombank logo, and at the top right is the VISA logo. The main text area contains the following information: "Đơn vị chấp nhận thẻ: Merchant xyz", "Số tiền: 20000.0 VND", "Ngày giao dịch: 05/07/2019 10:54:17", "Số thẻ: 4283 10XX XXXX X737", and "Mã kiểm tra: 07966509". Below this, a message reads: "Quý khách vui lòng nhập mã kiểm tra trên vào màn hình Smart OTP để nhận OTP của giao dịch." and "Mật khẩu (OTP) của quý khách sẽ hết hiệu lực trong 58 giây". There is a text input field labeled "Mật khẩu OTP" with the placeholder text "Nhập mật khẩu (OTP)". Below the input field are two buttons: a green "Xác nhận" button and a grey "Hủy" button. At the bottom left, there is a link "Cần hỗ trợ" with a downward arrow icon.

- Khách hàng tuy cập App Vietcombank Smart OTP, nhập pass vào App Vietcombank Smart OTP
- Click Lấy mã OTP
- Nhập mã kiểm tra trên màn hình giao dịch vào App Vietcombank Smart OTP
- Lấy Mã OTP nhập OTP vào màn hình giao dịch. Hệ thống chuyển bước 4
- Trường hợp Khách hàng không muốn tiếp tục thực hiện giao dịch, lựa chọn “Hủy bỏ” để dừng giao dịch → quay về Bước 1.


Lưu ý: Mật khẩu OTP có hiệu lực trong 1 phút.

4

Sau khi khách hàng nhập OTP

- ❖ Khách hàng nhập OTP đúng: Hệ thống hiện màn hình xác nhận giao dịch thành công.
- ❖ Khách hàng nhập OTP sai: Hệ thống hiện màn hình nhập sai OTP:

⇒ *Trường hợp Khách hàng lựa chọn nhận OTP qua SMS*

Vietcombank  **VISA**

Đơn vị chấp nhận thẻ: **Merchant xyz**
Số tiền: **20000.0 VND**
Ngày giao dịch: **05/07/2019 10:54:17**
Số thẻ: **4283 10XX XXXX X737**

Mật khẩu (OTP) đã được gửi tới số điện thoại 091xxxx91 mà Quý khách đã đăng ký.
Mật khẩu (OTP) của quý khách sẽ hết hiệu lực trong **42** giây

Mật khẩu OTP


Xin lỗi Quý khách đã nhập sai mã OTP, vui lòng thử lại.

Lưu ý: Thẻ của Quý khách sẽ bị tạm khóa nếu Quý khách nhập sai OTP 5 lần liên tiếp


Xác nhận

Hủy

[OTP mới](#)

Cần hỗ trợ 

⇒ Trường hợp Khách hàng lựa chọn nhận OTP qua Email

Vietcombank  **VISA**

Đơn vị chấp nhận thẻ: **Merchant xyz**
Số tiền: **20000.0 VND**
Ngày giao dịch: **05/07/2019 10:54:17**
Số thẻ: **4283 10XX XXXX X737**

Mật khẩu (OTP) đã được gửi tới email thanhph.hx@xxx mà Quý khách đã đăng ký
Mật khẩu (OTP) của quý khách sẽ hết hiệu lực trong **39** giây

Mật khẩu OTP

Xin lỗi Quý khách đã nhập sai mã OTP, vui lòng thử lại.

Lưu ý: Thẻ của Quý khách sẽ bị tạm khóa nếu Quý khách nhập sai OTP 5 lần liên tiếp


Xác nhận

Hủy

[OTP mới](#)

Cần hỗ trợ ↓

⇒ **Trường hợp Khách hàng lựa chọn nhận OTP qua Smart OTP**

Vietcombank  **JCB**
d/Secure

Đơn vị chấp nhận thẻ: **Merchant xyz**
Số tiền: **60000.0 TWD**
Ngày giao dịch: **05/07/2019 10:54:17**
Số thẻ: **3567 71XX XXXX X318**
Mã kiểm tra: 94492349

Quý khách vui lòng nhập mã kiểm tra trên vào màn hình Smart OTP để nhận OTP của giao dịch.
Mã kiểm tra (OTP) của quý khách sẽ hết hiệu lực trong **12** giây

Mật khẩu OTP

Quý khách vui lòng nhập mã kiểm tra trên vào màn hình Smart OTP để nhận OTP của giao dịch.

Lưu ý: Thẻ của Quý khách sẽ bị tạm khóa nếu Quý khách nhập sai OTP 5 lần liên tiếp

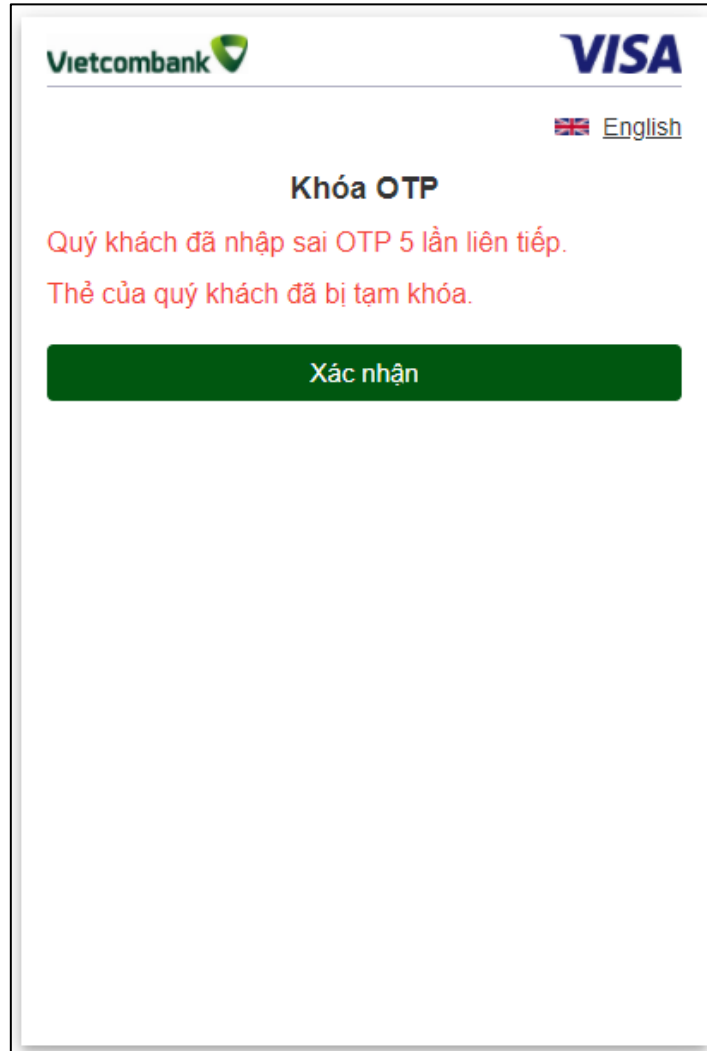
Xác nhận

Hủy

Cần hỗ trợ ↓

- Khách hàng nhập mật khẩu OTP vừa nhận được, lựa chọn “Xác nhận” → Màn hình quay lại Bước 3 và yêu cầu khách hàng nhập lại OTP.

Khách hàng nhập sai OTP liên tiếp quá số lần quy định theo từng thời kỳ của VCB (hiện tại quy định 5 lần), màn hình hiển thị thông báo nhập sai mật khẩu → Hệ thống tự động khóa thẻ, không cho phép thẻ giao dịch tại ATM, POS, ECOM.



Để mở khóa thẻ, Khách hàng thực hiện:

Chủ động mở khóa thẻ trên các kênh Digibank tại Mục Tiện ích gia tăng/Mở khóa thẻ hoặc Liên hệ Trung tâm hỗ trợ Khách hàng 24/7 của VCB theo số điện thoại 1900545413 để được hỗ trợ.