
Cập nhật Thông tin Sinh trắc học và Giấy tờ tùy thân qua trang web HSBC Việt Nam

- Câu hỏi thường gặp
- Hướng dẫn cập nhật thông tin

Câu hỏi thường gặp

1

Tôi đã hoàn tất cập nhật sinh trắc học trên trang web của Ngân hàng theo hướng dẫn, tôi cần làm gì tiếp theo?

- Sau khi Khách Hàng hoàn tất các bước và thấy thông báo "Cám ơn Quý khách" hiện ra trên trang web HSBC, Khách Hàng đã hoàn tất yêu cầu cập nhật và có thể tiếp tục sử dụng các dịch vụ và sản phẩm của HSBC như bình thường.
Trong trường hợp yêu cầu của Khách Hàng không thể xử lý trực tuyến, Ngân Hàng sẽ gửi thông báo đến Khách Hàng qua email mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng.

2

Vì sao tôi không nhận được thư điện tử yêu cầu cập nhật sinh trắc học từ Ngân hàng?

- Hiện tại, việc cập nhật sinh trắc học/ giấy tờ tùy thân trực tuyến chỉ áp dụng cho Khách Hàng hiện tại của HSBC có quốc tịch Việt Nam chưa cập nhật giấy tờ tùy thân có hiệu lực/ thông tin sinh trắc học.
Với Khách Hàng có quốc tịch đăng ký với Ngân Hàng không phải là Việt Nam, chúng tôi sẽ sớm gửi thông báo hướng dẫn cập nhật sinh trắc học đến Khách Hàng.

Câu hỏi thường gặp

3

Tài khoản/ Thẻ của tôi bị ảnh hưởng gì nếu không cập nhật thông tin CC/CCCD và sinh trắc học?

> Căn cứ các quy định pháp luật hiện hành, HSBC buộc phải tạm ngưng việc sử dụng các dịch vụ của Khách Hàng bao gồm: Dịch vụ Ngân hàng Trực tuyến/ Mobile Banking, giao dịch thanh toán, rút tiền mặt trên tài khoản và/ hoặc giao dịch trên thẻ tín dụng/ thẻ ghi nợ, giao dịch tài khoản thanh toán cho đến khi Khách Hàng hoàn tất việc cập nhật sinh trắc học. Các giao dịch khác trên Thẻ vẫn được sử dụng bình thường

Nếu Khách Hàng có giấy tờ tùy thân không còn hiệu lực, Ngân Hàng sẽ tạm khóa Thẻ tín dụng/ Thẻ Thanh Toán Quốc Tế/ Tài khoản cho đến khi Khách Hàng cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân mới.

Ngân Hàng sẽ thông báo bằng thư điện tử đến Khách Hàng trước khi thực hiện tạm ngưng giao dịch/ tạm khóa Thẻ. Khách Hàng vui lòng theo dõi thông báo từ Ngân Hàng để đảm bảo trải nghiệm các dịch vụ tại Ngân Hàng không bị gián đoạn. Đồng thời đảm bảo thư điện tử của Khách Hàng luôn được cập nhật nếu có thay đổi để luôn nhận được thông báo từ Ngân Hàng.

4

Tôi không tìm thấy mã tham chiếu để cập nhật thông tin CC/CCCD và sinh trắc học, tôi phải làm gì?

> Khách Hàng cần có Mã tham chiếu để thực hiện việc cập nhật thông tin/ sinh trắc học bằng cách thức trực tuyến. Ngân Hàng đã gửi thư điện tử có mã tham chiếu đến địa chỉ thư điện tử (email) cho các Khách Hàng cần cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân hoặc cần thực hiện sinh trắc học.

Nếu Khách Hàng không tìm thấy thư điện tử này, vui lòng liên hệ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của HSBC để được hỗ trợ mã tham chiếu.

Câu hỏi thường gặp

5

Tôi sử dụng CMND (9 số) để mở tài khoản, giờ bổ sung thông tin sinh trắc học trên CCCD gắn chip thì tôi có phải ra ngân hàng cập nhật lại thông tin không?

> Để đảm bảo trải nghiệm liền mạch khi thực hiện bổ sung thông tin sinh trắc học bằng CCCD gắn chip, HSBC hỗ trợ cập nhật thông tin CCCD trên hệ thống khi Khách Hàng hoàn tất việc bổ sung thông tin sinh trắc học.

Với yêu cầu này, Khách Hàng lưu ý chọn vào chia sẻ thông tin “Số CMND 9 số” tại mục “Các thông tin không bắt buộc chia sẻ” trên Ứng dụng VNeID để chúng tôi có cơ sở đối soát với thông tin của Khách Hàng hiện tại ghi nhận tại HSBC.

Nếu Khách Hàng có bất cứ khó khăn nào trong quá trình cập nhật trực tuyến, Khách Hàng có thể thực hiện tại các Chi nhánh/ Phòng Giao Dịch của HSBC Việt Nam.

6

Tôi có thực hiện cập nhật sinh trắc học bằng trình duyệt trên máy tính được không hay bắt buộc phải làm trên điện thoại?

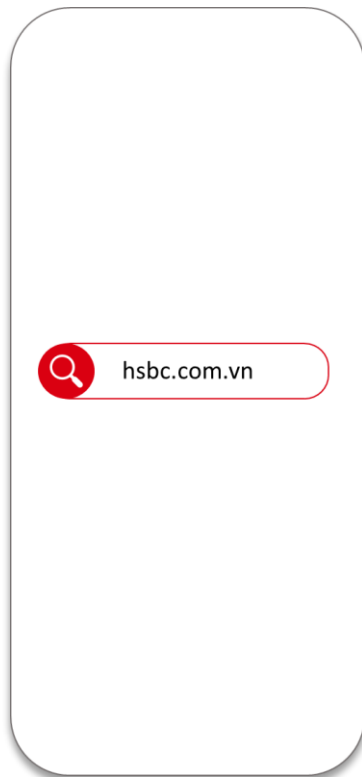
> Để thực hiện việc cập nhật trực tuyến, Khách Hàng cần truy cập trang web của HSBC. Khách Hàng có thể truy cập và thực hiện bằng trình duyệt trên máy tính, tuy nhiên quy trình cập nhật yêu cầu khách chụp ảnh giấy tờ tùy thân và khuôn mặt cùng với việc đăng nhập ứng dụng VNeID trên thiết bị di động để chia sẻ thông tin cho HSBC.

Vì vậy, HSBC khuyến khích Khách Hàng hiện việc cập nhật trực tuyến trên trình duyệt của thiết bị di động để quá trình cập nhật sinh trắc học được thuận tiện và ít bị gián đoạn

Hướng dẫn cập nhật thông tin

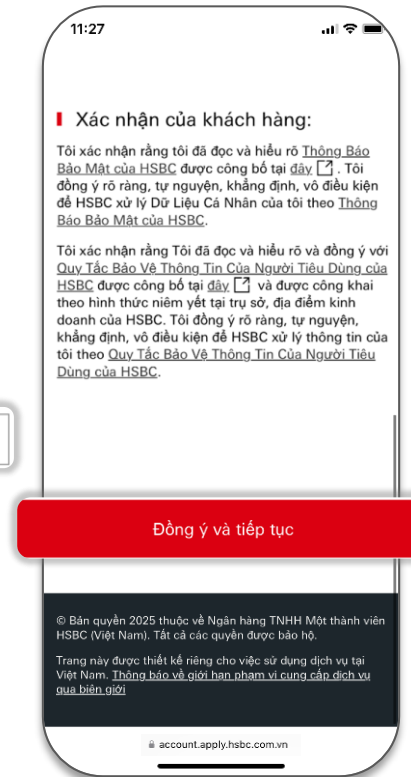
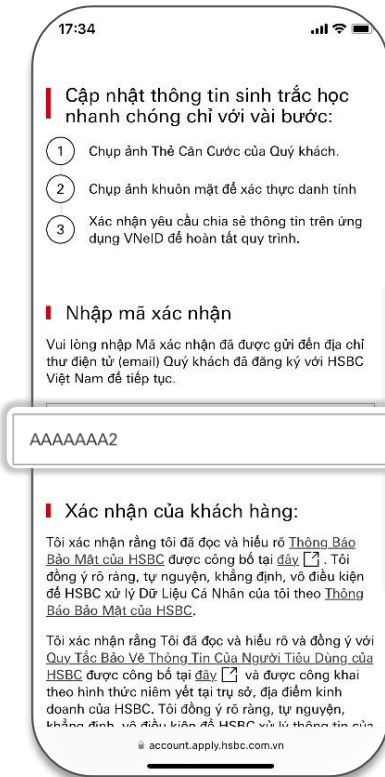
1

Truy cập trang thông tin chính thức của HSBC và chọn **Cập nhật sinh trắc học**



2

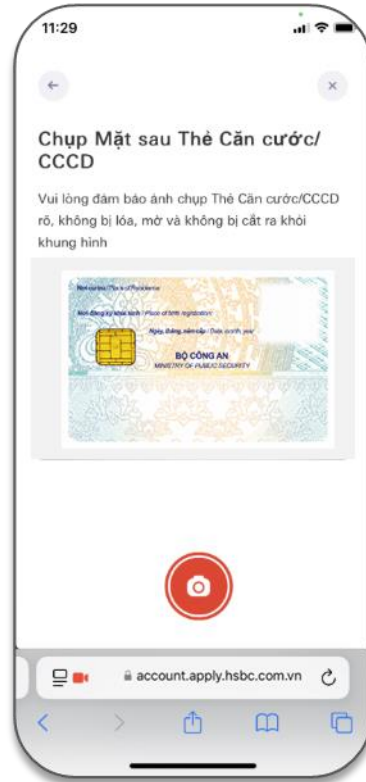
Đọc kỹ hướng dẫn và xác nhận. Vui lòng nhập chính xác **Mã xác nhận** đã được gửi đến thư điện tử (email) Quý khách đã đăng ký với Ngân hàng.



Hướng dẫn cập nhật thông tin

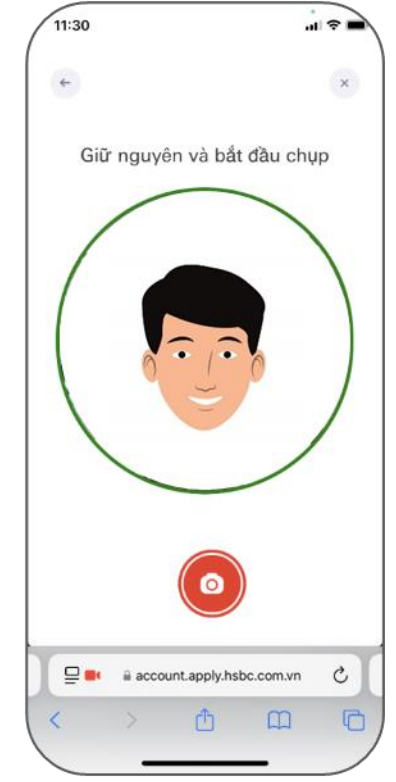
3

Chụp hình mặt trước và mặt sau Thẻ căn cước/ Căn cước công dân, quét mã QR



4

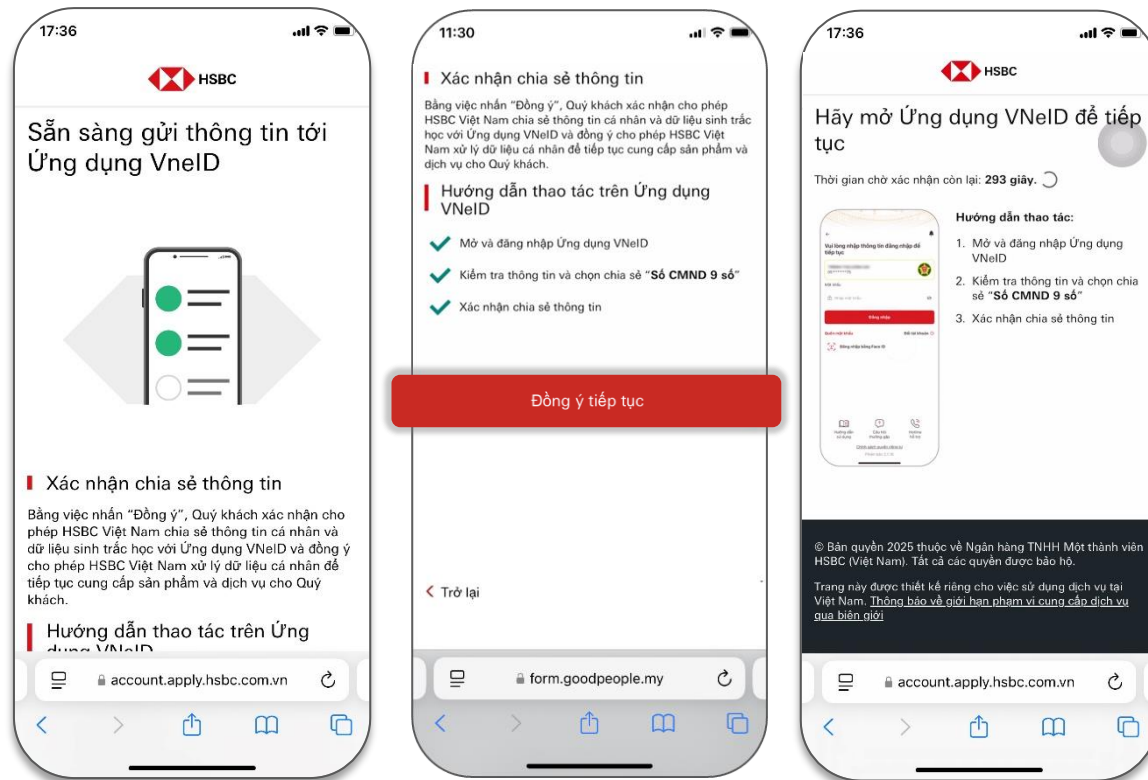
Chụp hình khuôn mặt



Hướng dẫn cập nhật thông tin

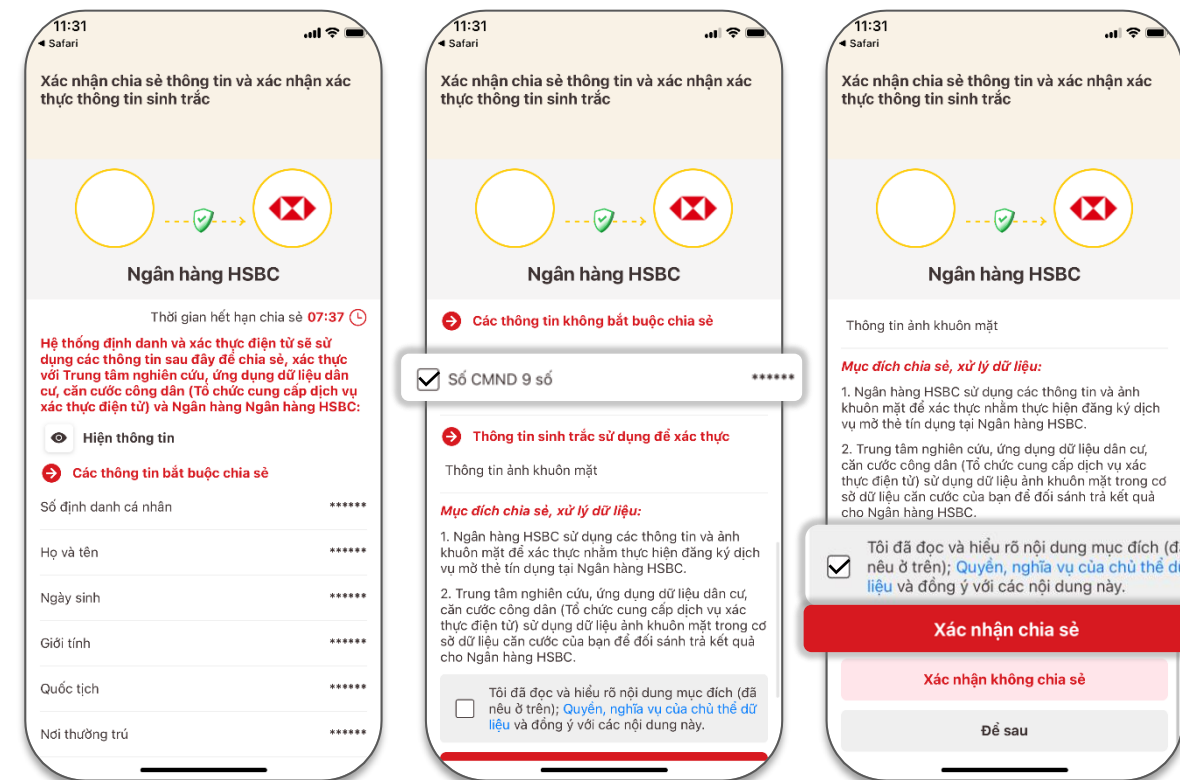
5

Xác nhận kết nối với **Ứng dụng VnelD**



6

Đăng nhập Ứng dụng VnelD và **xác nhận chia sẻ** thông tin. Ngoài các trường thông tin bắt buộc, Quý khách vui lòng chọn chia sẻ thông tin **CMND 9 số**.



Hướng dẫn cập nhật thông tin

7

Chia sẻ thông tin thành công trên VneID, Quý khách vui lòng quay về trang cập nhật thông tin sinh trắc học. Ngân hàng đã ghi nhận và sẽ tiến hành xử lý thông tin của Quý khách. Trong trường hợp yêu cầu của Quý khách không thể xử lý trực tuyến, chúng tôi sẽ gửi thông báo đến Quý khách.

