

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI SỬ DỤNG HÌNH THỨC XÁC THỰC VÂN TAY/KHUÔN MẶT

STT	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
1	Hình thức xác thực là gì?	Hình thức xác thực là quá trình xác định danh tính của ai đó nhằm đảm bảo người đó có đủ quyền truy cập tính năng.
2	Hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt là gì?	<ul style="list-style-type: none"> • Đây là hình thức Quý khách sử dụng vân tay/khuôn mặt đã được cài đặt trên thiết bị dùng để mở khóa thiết bị hoặc đăng nhập vào ứng dụng sử dụng vân tay/khuôn mặt thay cho nhập mật khẩu. • Hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt được VPS bổ sung để lấy OTP thực hiện giao dịch sử dụng SmartOTP bên cạnh hình thức đang có là Mã PIN.
3	VPS có những hình thức xác thực nào khi sử dụng SmartOTP?	<p>VPS cung cấp các hình thức xác thực khi sử dụng SmartOTP gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mã PIN • Vân tay/khuôn mặt
4	Hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt có thể sử dụng trong phương thức nhận OTP bằng SMS không?	Không thể. Hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt chỉ sử dụng được trong trường hợp KH sử dụng SmartOTP để thực hiện giao dịch.
5	Tôi đang sử dụng mã PIN để lấy OTP, tôi muốn dùng vân tay/khuôn mặt để thay thế nhập mã PIN thì tôi cần làm gì?	<p>Quý Khách hàng có thể đăng ký hình thức xác thực bằng vân tay/khuôn mặt theo các cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quý Khách hàng vào chức năng SmartOTP/Hình thức xác thực để chuyển đổi từ Mã PIN sang vân tay/khuôn mặt • Hoặc Quý Khách có thể thấy banner tại màn Home của SmartOne app • Hoặc khi Quý Khách thực hiện giao dịch cần xác nhận bằng SmartOTP (như giao dịch chuyển tiền, tặng Gify...), tại bước nhập mã PIN để lấy OTP, VPS hỗ trợ lựa chọn đăng ký xác thực bằng vân tay/khuôn mặt cho các giao dịch sau.
6	Máy điện thoại của tôi không có vân tay/khuôn mặt thì tôi có thể đăng ký hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt không?	<ul style="list-style-type: none"> • Nếu máy điện thoại của Quý Khách hàng chưa bật vân tay/khuôn mặt để đăng nhập thì Quý Khách cần bật vân tay/khuôn mặt và có thể sử dụng được hình thức xác thực bằng vân tay/khuôn mặt. • Nếu máy điện thoại của Quý Khách hàng không có vân tay/khuôn mặt, Quý Khách hàng không thể sử dụng được hình thức xác thực này.

STT	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
7	Khi chuyển đổi hình thức xác thực từ Mã PIN sang vân tay/khuôn mặt, tôi phải thực hiện những thao tác gì? Khi chuyển đổi ngược lại thì các bước có tương tự không?	<ul style="list-style-type: none"> • Quý Khách hàng cần nhập mã PIN SmartOTP để chuyển đổi hình thức xác thực từ Mã PIN sang vân tay/khuôn mặt. • Khi chuyển đổi ngược lại, Quý Khách hàng xác thực bằng chính vân tay/khuôn mặt đang dùng để chuyển về mã PIN.
8	Khi đang thực hiện giao dịch nhưng điện thoại của tôi không thể quét được vân tay/khuôn mặt thì tôi cần làm gì?	Hệ thống VPS hỗ trợ Quý Khách hàng quét vân tay/khuôn mặt tối đa bằng số lần quét vân tay/khuôn mặt trên điện thoại, sau khi quá số lần nhập sai, VPS hỗ trợ Quý Khách nhập mã PIN để không bị gián đoạn giao dịch.
9	Nếu điện thoại cài SmartOne app của tôi có nhiều tài khoản đăng nhập, mỗi tài khoản tôi đều đăng ký SmartOTP trên điện thoại này và cùng sử dụng hình thức xác thực là vân tay/khuôn mặt, vậy tôi có thể sử dụng được không?	Quý Khách hàng hoàn toàn có thể sử dụng được hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt cho nhiều tài khoản cùng đăng nhập trên 1 thiết bị.
10	Khi tôi cài đặt SmartOTP trên điện thoại mới, thì hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt trên máy mới có được dùng hay không?	Quý Khách hàng cần phải đăng ký lại hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt trên thiết bị mới này để tiếp tục sử dụng để lấy OTP thực hiện giao dịch.
11	Khi tôi thay đổi vân tay/khuôn mặt trên thiết bị thì có sử dụng được vân tay/khuôn mặt mới để lấy OTP không?	Hệ thống VPS sẽ cảnh báo việc thay đổi vân tay/khuôn mặt của Quý Khách hàng khi sử dụng, Quý Khách hàng cần đăng ký lại hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt trên thiết bị mới này để tiếp tục sử dụng để lấy OTP thực hiện giao dịch.
12	Nếu tôi không thực hiện được giao dịch khi sử dụng hình thức xác thực vân tay/khuôn mặt tôi phải làm gì?	Quý khách vui lòng liên hệ tới Tổng đài 19006457 hoặc gửi email tới hòm thư hotrokhachhang@vps.com.vn để được hỗ trợ.