HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH AN TOÀN

TRÊN CÁC KÊNH NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

VÀ

GIAO DỊCH THẺ VIETCOMBANK

Để đảm bảo an toàn bảo mật, bảo vệ quyền và lợi ích của chính mình, khi thực hiện giao dịch trên các kênh Ngân hàng điện tử và giao dịch bằng thẻ của Vietcombank, Quý khách hàng vui lòng đọc kỹ và tuân theo các thông tin hướng dẫn sau đây.

Vietcombank trân trọng cảm ơn Quý khách hàng!

MỤC LỤC

I. Hướng dẫn giao dịch an toàn trên các kênh Ngân hàng điện tử

1. Nguyên tắc về bảo mật thông tin

TUYỆT ĐỐI KHÔNG:

- Mở tài khoản và đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử cho người khác sử dụng.
- Tiết lộ tên đăng nhập (username), mật khẩu truy cập, mã PIN của bất kỳ dịch vụ Ngân hàng điện tử, mã OTP, số thẻ, số tài khoản cho bất cứ ai qua bất kỳ kênh nào như điện thoại, email, mạng xã hội, ứng dụng, website, đường link lạ…
- Vietcombank không bao giờ chủ động yêu cầu Quý khách hàng khai báo cùng một lúc cả tên đăng nhập và mật khẩu truy cập của dịch vụ Ngân hàng điện tử qua điện thoại hoặc email.
- Chuyển tiền, nạp tiền vào số điện thoại chỉ định để làm thủ tục nhận thưởng. Vietcombank không bao giờ yêu cầu khách hàng chuyển tiền, nạp tiền vào số điện thoại để nhận thưởng bất kỳ chương trình khuyến mại nào của Vietcombank.

QUÝ KHÁCH NÊN:

- ***Về cài đặt mật khẩu:***
  + Sử dụng mật khẩu đủ tin cậy là mật khẩu đủ độ dài (từ trên 7 ký tự), có sự kết hợp giữa chữ hoa với chữ thường, chữ số… *(ngoại trừ mật khẩu truy cập các dịch vụ Mobile Banking là bao gồm 6 ký tự số).*
  + Không sử dụng mật khẩu có chứa thông tin mang tính cá nhân mà người khác dễ dàng suy đoán như ngày tháng năm sinh, số điện thoại, biển số xe, tên bản thân, tên của người thân như vợ chồng/con, dãy số liên tục đơn giản như 1234567…
- ***Về bảo mật mật khẩu:***
  + Đổi mật khẩu, mã PIN truy cập các dịch vụ Ngân hàng điện tử lần đầu trong vòng 24h kể từ khi nhận được.
  + Thay đổi mật khẩu thường xuyên (tối thiểu định kỳ 03 tháng/lần) để đảm bảo an toàn cho tài khoản.
  + Tránh viết mật khẩu ra giấy hoặc ghi chép dưới hình thức khác.
  + Thay đổi mật khẩu truy cập dịch vụ VCB-iB@nking, Mobile Banking ngay lập tức sau khi phát hiện ra mình vừa click vào các đường link nghi ngờ giả mạo hoặc vô tình trả lời thông tin cho người lạ gọi tới.

2. Nguyên tắc về sử dụng dịch vụ an toàn

- Chỉ nên sử dụng máy tính cá nhân có cài đặt ứng dụng AhnLab Online Security để hạn chế tối đa khả năng bị đánh cắp thông tin khi thực hiện truy cập và sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking *(tham khảo hướng dẫn cài đặt dịch vụ tại đây).*

- Để đăng nhập vào chương trình VCB-iB@nking, Quý khách chỉ nên truy cập vào website chính thức của Vietcombank tại địa chỉ www.vietcombank.com.vn và chọn mục Internet Banking.
- Vietcombank sẽ thực hiện khóa dịch vụ nếu khách hàng nhập sai mật khẩu quá 03 lần liên tiếp.
- Khi nhận được tin nhắn OTP từ Vietcombank, cần kiểm tra kỹ nội dung tin nhắn, bao gồm: **loại giao dịch, số tiền giao dịch, kênh giao dịch**. Nếu nội dung tin nhắn không khớp đúng với giao dịch đang thực hiện, Quý khách tuyệt đối không nhập mã OTP này vào bất kỳ trang web nào hoặc tiết lộ cho bất kỳ ai.
- Khi hệ thống đang xử lý giao dịch, không thoát khỏi màn hình giao dịch và chờ thông báo kết quả từ hệ thống trước khi thực hiện các giao dịch khác.
- Luôn nhớ **Đăng xuất/Thoát** khỏi hệ thống sau mỗi lần truy cập các dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- Nên đăng ký sử dụng đồng thời dịch vụ ngân hàng qua tin nhắn **VCB-SMS B@nking** để nhận tin nhắn thông báo biến động số dư nhằm ngay lập tức biết được những giao dịch trên tài khoản, hạn chế rủi ro và tổn thất đến mức thấp nhất.

II. Hướng dẫn giao dịch an toàn với thẻ Vietcombank

1. Nguyên tắc chung

- Khi nhận thẻ, Quý khách cần thực hiện:
  + Kiểm tra các thông tin trên thẻ để đảm bảo đúng với các thông tin Quý khách đã đăng ký.
  + Đổi ngay mã số cá nhân (PIN) đối với các thẻ ghi nợ mà Ngân hàng cung cấp tại máy ATM để kích hoạt thẻ.
  + Không đặt mật khẩu có liên quan đến các thông tin cá nhân như: Ngày tháng năm sinh, số điện thoại, biển số xe…
  + Không ghi mật khẩu lên thẻ hoặc gần nơi để thẻ để tránh việc lộ thông tin và bị lợi dụng.
- Luôn bảo mật thẻ và PIN của thẻ trong mọi trường hợp:
  + Không đưa thẻ của mình cho bất cứ người nào khác trừ những nhân viên của ngân hàng hoặc các nhân viên thu ngân của ĐVCNT được chỉ định để làm việc với Quý khách.
  + Không tiết lộ các thông tin in trên hai mặt trước và sau thẻ cũng như số PIN cho bất cứ ai. Quý khách là người duy nhất được biết các thông tin đó.
- Khi thực hiện giao dịch sử dụng PIN, Quý khách nên lưu ý:
  + Đảm bảo không ai nhìn thấy số PIN khi thực hiện giao dịch (bằng cách che bàn phím).
  + Nên đổi số PIN thường xuyên.
  + Nếu nhập sai PIN 03 lần liên tiếp, thẻ sẽ bị khóa để đảm bảo an toàn.
- Đăng ký và sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietcombank (i-B@nking, SMS B@nking...) để đảm bảo:

+ Được thông báo các biến động liên quan đến tài khoản cá nhân hoặc hạn mức thẻ ngay khi một giao dịch thẻ được thực hiện.
+ Chủ động khóa/mở tính năng chi tiêu trên internet đối với thẻ tín dụng quốc tế để kiểm soát các giao dịch thanh toán online.

- Kiểm tra chi tiết sao kê thẻ tín dụng quốc tế. Trong trường hợp có thắc mắc, xin vui lòng thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản trong vòng 45 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch.
- Thông báo ngay cho Ngân hàng những thay đổi của Quý khách về địa chỉ cư trú, địa chỉ gửi sao kê, thay đổi số điện thoại liên hệ, chữ ký…

2. Nguyên tắc bảo quản thẻ

- Không bẻ cong thẻ, gấp thẻ.
- Không để thẻ gần những thiết bị điện tử có thể phát sóng, từ tính mạnh có thể làm hỏng dữ liệu trên thẻ.
- Tránh làm xước băng từ mầu đen ở mặt sau của thẻ.
- Giữ thẻ cẩn thận và để thẻ ở vị trí có thể giúp Quý khách sớm phát hiện việc mất thẻ.

3. Nguyên tắc khi giao dịch tại máy ATM

- Quan sát kỹ máy ATM trước khi thực hiện giao dịch, đặc biệt tại các vị trí: khe đọc thẻ, bàn phím, camera. Nếu nhận thấy máy ATM có các thiết bị lạ hoặc có bất kỳ dấu hiệu bất thường nào, Quý khách ngừng giao dịch và thông báo ngay cho Vietcombank qua hotline 1900 54 54 13.
- Nên dùng tay che bàn phím khi nhập mật khẩu PIN.
- Cần đợi máy chi tiền ra, không nên bỏ đi ngay để tránh trường hợp máy ATM nhả tiền chậm và người khác có thể lấy được số tiền này.

4. Nguyên tắc khi thanh toán bằng thẻ tại các đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)

- Chú ý kiểm tra các thông tin trên hóa đơn thanh toán thẻ, đảm bảo các thông tin chính xác, đầy đủ. Chỉ ký nhận thanh toán khi đồng ý về tất cả các thông tin trên hóa đơn.
- Đảm bảo tất cả các giao dịch bằng thẻ tại các ĐVCNT phải được tiến hành trước mắt Quý khách.
- Đảm bảo được nhận lại thẻ sau khi thực hiện xong giao dịch tại các ĐVCNT.
- Giữ lại các hóa đơn thanh toán thẻ và các chứng từ có liên quan để phục vụ việc tra soát khiếu nại sau này (nếu có).

5. Nguyên tắc khi giao dịch thẻ để thanh toán trên Internet

- Chỉ sử dụng thông tin thẻ để thanh toán tại các website uy tín, không nên sử dụng máy tính công cộng khi thực hiện các giao dịch thanh toán online.
- Đọc kỹ các chính sách của đơn vị trước khi đồng ý thanh toán.
- Luôn nhớ **Thoát/Đăng xuất** khỏi website sau khi kết thúc giao dịch.

- Sau khi thực hiện xong giao dịch thanh toán online, khóa tính năng chi tiêu Internet của thẻ bằng cách gọi 1900 54 54 13 hoặc truy cập VCB-iB@nking.

III. Cảnh báo các loại hình tấn công trực tuyến

Để Quý khách chủ động phòng ngừa rủi ro, giảm thiểu tổn thất, Vietcombank liệt kê ở đây một số loại hình tấn công trực tuyến mà tội phạm thường sử dụng hiện nay:

- ***Lừa đảo tài chính quốc tế:*** Trò lừa thường bắt đầu bằng một bức thư hoặc email có hình thức như được gửi trực tiếp tới người nhận nhưng thực tế đã được phát tán cho nhiều người để đưa ra đề xuất theo đó người nhận sẽ nhận được một khoản tiền lớn nhưng thực tế thì người nhận sẽ không thể nhận được.
- ***Trộm danh tính:*** là hành vi của cá nhân, tổ chức thu thập các thông tin cá nhân của khách hàng để kiếm các lợi ích tài chính, chủ yếu là trộm thông tin thẻ tín dụng, tạo ra một món nợ lớn cho khách hàng.
- ***Virus:*** là những chương trình hay đoạn mã được thiết kế để tự nhân bản và sao chép chính nó vào các đối tượng lây nhiễm khác. Virus thường phá hoại máy tính của nạn nhân bị lây nhiễm để lấy cắp các thông tin cả nhân nhạy cảm, mở cửa sau cho tin tặc đột nhập chiếm quyền điều khiển nhằm có lợi cho người phát tán virus. Gần đây, hình thức virus qua email khá phổ biến, xâm nhập vào các thư điện tử và thường xuyên nhân bản để phát tán virus đến những người trong danh bạ của khách hàng.
- ***Phishing:*** sử dụng như một tên website giả mạo để đánh lừa khách hàng đăng nhập vào để từ đó lợi dụng, xâm phạm tài chính và thông tin của khách hàng.
- ***Hacking:*** truy cập bất hợp pháp vào máy tính khách hàng bằng đường Internet.
- ***Lừa gạt qua mạng xã hội (facebook, twitter, zalo…***): hiện tượng kẻ gian giả mạo hoặc chiếm tài khoản mạng xã hội của người quen, bạn bè và trò chuyện, dụ khách hàng nạp tiền thẻ điện thoại, mua thẻ cào, thẻ game… hoặc tiết lộ các thông tin cá nhân, thông tin bảo mật các dịch vụ thẻ, ngân hàng điện tử (tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, mã OTP). Sau đó kẻ gian lợi dụng, xâm phạm tài khoản dịch vụ của khác hàng và chiếm đoạt tiền bằng nhiều hình thức.

IV. Các giải pháp bảo mật tại Vietcombank

- Sử dụng công nghệ bảo mật xác thực hai yếu tố thông qua thiết bị bảo mật tin nhắn OTP và ứng dụng Vietcombank Smart OTP. Mỗi mật khẩu sinh ra chỉ được sử dụng một lần duy nhất và không trùng lặp nên tin tặc không thể xâm nhập vào tài khoản của Quý khách để thực hiện giao dịch bất hợp pháp.
- Cơ chế tự động khóa tài khoản dịch vụ Ngân hàng điện tử/ thẻ: Sau 03 lần đăng nhập không thành công, Vietcombank sẽ tạm khóa tài khoản của Quý khách. Để kích hoạt lại tài khoản, khách hàng cần liên hệ với Vietcombank để được hướng dẫn.

- Tích hợp ứng dụng AhnLab Online Security cho các khách hàng sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking - ứng dụng bảo mật được cài đặt vào máy tính của người sử dụng nhằm giúp khách hàng hạn chế tối đa khả năng bị đánh cắp thông tin khi thực hiện truy cập và sử dụng các dịch vụ trên VCB-iB@nking của Vietcombank.
- Các giải pháp khác được thực hiện đồng bộ trong các khâu thiết kế và vận hành dịch vụ dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, tiên tiến và các chế độ cảnh báo rủi ro đáp ứng các thông lệ quốc tế.

V. Liên lạc với Vietcombank

- Khi gặp bất kỳ lỗi và sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ, Quý khách vui lòng liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7 của Vietcombank theo số **1900 54 54 13**.
- Nếu bị mất điện thoại hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về số điện thoại đã đăng ký sử dụng gắn với dịch vụ ngân hàng điện tử, Quý khách cần liên hệ Vietcombank hoặc chủ động truy cập VCB-iB@nking để hủy dịch vụ gắn với số điện thoại đó.
- Khi có bất kỳ sự thay đổi về địa chỉ email, số điện thoại, địa chỉ cư trú, địa chỉ nhận sao kê thẻ, chữ ký…
- Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện các giao dịch thẻ không do Quý khách thực hiện.
- Khi nghi ngờ địa chỉ email, số điện thoại đang sử dụng cho dịch vụ ngân hàng điện tử bị lợi dụng
- Vô tình click vào các đường link nghi ngờ giả mạo hoặc trả lời thông tin qua điện thoại với đối tượng nghi ngờ mạo danh.
- Khi có bất cứ băn khoăn, thắc mắc hay lo ngại nào về dịch vụ và cách sử dụng dịch vụ thẻ, Ngân hàng điện tử của Vietcombank.
- Trong mọi trường hợp, số điện thoại duy nhất của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Vietcombank gọi đến điện thoại của Quý khách đều hiển thị là đầu số **1900 54 54 13./.**

Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng luôn tin tưởng lựa chọn và sử dụng các dịch vụ của Vietcombank!

Ngân hàng điện tử của Vietcombank – Ngân hàng ở nơi bạn muốn