

HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH AN TOÀN

Khi giao dịch thẻ của Vietcombank

1

Cảm ơn Quý khách đã sử dụng dịch vụ thẻ của Vietcombank. Để đảm bảo an toàn trong các giao dịch, Quý khách vui lòng thực hiện theo các nguyên tắc sau đây:

01



Đổi mã số cá nhân (PIN) ngay sau khi nhận thẻ. Không tiết lộ số PIN, số thẻ cho bất kỳ ai. Thường xuyên đổi mã PIN.

02



Giữ thẻ cẩn thận ở vị trí mà Khách hàng có thể dễ dàng nhìn thấy bất cứ lúc nào khi mở ví, giúp Khách hàng phát hiện việc mất thẻ sớm nhất (nếu xảy ra).

03



Không đưa thẻ của mình cho bất cứ người nào khác, trừ nhân viên của ngân hàng hoặc các nhân viên thu ngân của đơn vị chấp nhận thẻ được chỉ định để làm việc với khách hàng.

2

04



Khi giao dịch tại ATM, luôn lấy tay che bàn phím khi nhập mã PIN. Không giao dịch nếu máy ATM có thiết bị lạ, bất thường.



Khi giao dịch qua POS, đảm bảo giao dịch phải được thực hiện trong tầm mắt của Khách hàng để quan sát việc cà thẻ của thu ngân. Luôn lấy tay che bàn phím khi nhập mã PIN (nếu có).

06



Chỉ giao dịch tại các website/ứng dụng di động uy tín, các địa chỉ mua hàng tin cậy, bảo mật cao. Nên sử dụng máy tính cá nhân, điện thoại của mình để giao dịch thay vì các thiết bị công cộng.

3

07



Đăng ký dịch vụ nhận thông báo biến động số dư (SMS Chủ Động/OTT Alert) để được thông báo khi phát sinh bất kỳ các giao dịch thẻ nào.

08



Đăng ký dịch vụ VCB Digibank để nắm bắt thông tin giao dịch thẻ, chủ động khóa thẻ khi có dấu hiệu nghi ngờ rủi ro.



Vui lòng tham khảo đầy đủ các thông tin về hướng dẫn giao dịch an toàn trên website của Vietcombank

4

CẢNH BÁO VỀ MỘT SỐ LOẠI RỦI RO

Vì thẻ là một thiết bị vật lý do Khách hàng tự bảo quản và các giao dịch thẻ là giao dịch do Khách hàng tự thực hiện, nên có thể xảy ra rủi ro khi Khách hàng mất/thất lạc thẻ hoặc bị đánh cắp thông tin thẻ. Vietcombank xin đặc biệt lưu ý đến khách hàng về một số loại rủi ro và cách phòng tránh/xử lý như sau:

01 Rủi ro khách hàng bị mất/thất lạc thẻ



Khi đó, người nhặt được thẻ/kẻ gian ăn cắp thẻ có thể sử dụng thẻ tại POS hoặc chi tiêu trên internet tại một số website không yêu cầu xác thực bằng 3D-SECURE.

Quý khách hãy lưu ý bảo quản thẻ cẩn thận. Trong trường hợp phát hiện mất/thất lạc thẻ, hãy thực hiện khóa dịch vụ ngay lập tức và thông báo cho Vietcombank.

5

02 Rủi ro bị đánh cắp thông tin trực tiếp



Khách hàng có thể bị đánh cắp thông tin thẻ trong một số trường hợp: Khi giao dịch tại các ATM không an toàn; Khi giao dịch tại các website/ứng dụng không an toàn; Bị nhân viên của những đơn vị chấp nhận thẻ đánh cắp thông tin.

Để đảm bảo không bị đánh cắp thông tin, Quý khách hãy nhớ và lưu ý thực hiện theo các nguyên tắc giao dịch thẻ an toàn.

6

03 Rủi ro bị lừa đảo, đánh cắp thông tin trực tuyến hoặc bị lừa đảo tự chuyển tiền



Đối tượng lừa đảo tìm cách lấy cắp các thông tin dịch vụ thẻ của khách hàng thông qua giả mạo website/fanpage ngân hàng, lừa đảo cài phần mềm gián điệp. Đối tượng lừa đảo cũng có thể giả danh nhân viên ngân hàng, tòa án, cảnh sát ... yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin hoặc chuyển tiền cho chúng.

Quý khách lưu ý, Vietcombank không bao giờ gửi đường link hoặc liên hệ với Khách hàng để yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin bảo mật dưới mọi hình thức. Ngoài ra, Quý khách hãy nâng cao cảnh giác, xác định chính xác thông tin người liên hệ. Không thực hiện chuyển tiền, cung cấp thông tin cá nhân cho người lạ qua điện thoại.

7

Trường hợp bị mất/thất lạc thẻ, hoặc có dấu hiệu hay nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc tấn công, để đảm bảo an toàn, Quý khách nên thực hiện theo thứ tự ưu tiên như sau:

- 01 Khóa dịch vụ trên các kênh trực tuyến.
- 02 Đổi mật khẩu của dịch vụ đang bị kẻ gian tìm cách lấy cắp thông tin.
- 03 Gọi điện ngay cho ngân hàng theo số hotline 24/7: 1900545413.
- 04 Nếu trong giờ hành chính, Quý khách có thể đến ngay các điểm giao dịch ngân hàng để được trợ giúp.
- 05 Chúng tôi khuyến nghị Quý khách trình báo với Cơ quan Công an nơi gần nhất hoặc theo hướng dẫn tại Mục tố giác tội phạm trên Cổng Thông tin điện tử Bộ Công an (<http://bocongan.gov.vn>) hoặc <http://mps.gov.vn>.

8