



# HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH AN TOÀN TRÊN CÁC KÊNH NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ VÀ THẺ

# 5 NGUYÊN TẮC BẢO MẬT BẮT BUỘC

## 1. GIỮ BÍ MẬT THÔNG TIN NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ VÀ THẺ

- Không cung cấp thông tin Ngân hàng điện tử (trên truy cập/mật khẩu truy cập/tên truy cập/mã xác thực giao dịch một lần – OTP) và thẻ (số thẻ/mã PIN/ngày hết hạn/mã CVV/mã CVC) cho bất kỳ ai thông qua bất kỳ phương thức giao tiếp nào (email, tin nhắn, trao đổi miệng...).
- Không nên lưu thông tin bảo mật Ngân hàng điện tử và thẻ trên các thiết bị điện tử và các website cũng như dưới bất kỳ hình thức nào. Hạn chế truy cập tài khoản ngân hàng và thực hiện giao dịch tài chính trên các thiết bị lạ.
- Không đặt mật khẩu/mã PIN liên quan đến các thông tin cá nhân như: Ngày tháng năm sinh, số điện thoại, biển số xe... Nên thường xuyên thay đổi mật khẩu/mã PIN.


**Lưu ý:** Vietcombank không bao giờ yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin bảo mật thẻ và các dịch vụ Ngân hàng điện tử.

## 2. XÁC THỰC NGƯỜI ĐỀ NGHỊ BẠN THỰC HIỆN GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

Đối tượng gian lận có thể giả mạo danh tính của người khách hàng quen biết thông qua mạng xã hội cũng như các kênh liên lạc khác như email, điện thoại, thư giấy, SMS... để lừa đảo, gợi ý quý khách cho vay/chuyển tiền tới tài khoản của tin tặc.

**Lưu ý:** Vietcombank không bao giờ yêu cầu khách hàng chuyển tiền, nạp tiền vào số điện thoại và tài khoản chỉ định để nhận thưởng bất kỳ chương trình khuyến mại nào của Vietcombank.

## 3. KIỂM TRA THÔNG TIN ĐƯỢC SỬ DỤNG ĐỂ THỰC HIỆN GIAO DỊCH

- *Đường dẫn website:* Chỉ nên thực hiện giao dịch tại các website uy tín, có độ bảo mật cao: đường dẫn thanh toán thường được bắt đầu bằng **https://** và có hiển thị **logo ổ khóa bảo mật**  phía trước.
- *Đối với dịch vụ VCB-iB@nking:* chỉ điền thông tin tài khoản đăng nhập trên tên miền <https://www.vietcombank.com.vn>

## 4. CẬP NHẬT CÁC PHẦN MỀM BẢO MẬT VÀ ỨNG DỤNG VIETCOMBANK MỚI NHẤT

Luôn tải và cập nhật các phần mềm bảo mật, diệt virus, tường lửa mới nhất cũng như phiên bản mới nhất của các ứng dụng cung cấp bởi Vietcombank.

## 5. ĐĂNG XUẤT KHỎI TÀI KHOẢN NGAY SAU KHI HOÀN THÀNH PHIÊN GIAO DỊCH

Luôn thoát khỏi các dịch vụ và ứng dụng của Vietcombank (bao gồm VCB-iB@nking, VCB-Mobile B@nking...) cũng như các ứng dụng tài chính khác liên kết với dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietcombank và các website thương mại điện tử ngay sau khi Quý khách đã hoàn thành phiên giao dịch.

## HƯỚNG DẪN XỬ LÝ KHI NGHI NGỜ GIAN LẬN



⇒ LIÊN LẠC NGAY VIETCOMBANK	⇒ CHỦ ĐỘNG KHÓA DỊCH VỤ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gọi điện đến Hotline: 1900 5454 13</li> <li>- Đến điểm giao dịch Vietcombank gần nhất</li> </ul>	Khách hàng có thể tự thao tác khóa dịch vụ trên VCB-iB@nking và VCB-Mobile B@nking

Vietcombank **đặc biệt khuyến nghị** khách hàng **cài đặt dịch vụ VCB-SMS B@nking** để theo dõi biến động số dư tài khoản của mình nhằm **kịp thời phát hiện và chủ động giảm thiểu rủi ro** liên quan tới các giao dịch bất thường.

### Cách thức khóa/hủy một số dịch vụ thông dụng

	Quầy giao dịch	Gọi đến 1900 545413	VCB- iB@nking	VCB-Mobile B@nking
<i>VCB-iB@nking</i>	✓	✓		
<i>VCB-Mobile B@nking</i>	✓	✓	✓	
<i>Mobile Bankplus</i>	✓	✓	✓	
<i>SMS B@nking</i>	✓	✓	✓	
<i>Auto-debit</i>	✓		✓	
<i>Ví điện tử</i>	✓		✓	
<i>Thẻ ngân hàng</i>	✓	✓	✓	✓

Bên cạnh 5 nguyên tắc bảo mật bắt buộc Vietcombank đã nêu, Quý khách cần lưu ý thêm một số hướng dẫn sử dụng dành riêng cho thẻ ngân hàng và các dịch vụ ngân hàng điện tử như sau:

## SỬ DỤNG THẺ NGÂN HÀNG ĐÚNG CÁCH



### Khi nhận thẻ

- Kiểm tra các thông tin trên thẻ để đảm bảo đúng với các thông tin Quý khách đã đăng ký.
- Đổi ngay mã PIN đối với các thẻ ghi nợ mà Ngân hàng cung cấp tại máy ATM để kích hoạt thẻ.

- Tuyệt đối không cất giữ mã PIN chung với thẻ trong bất cứ trường hợp nào.

### Thực hiện giao dịch

- Lưu giữ thẻ ở vị trí có thể giúp khách hàng sớm phát hiện ra việc bị mất thẻ.
- Đảm bảo không ai nhìn thấy mã PIN khi thực hiện giao dịch (che bàn phím).
- Chủ động kiểm tra vị trí khe đọc thẻ, bàn phím, camera trước khi giao dịch tại ATM để đề phòng có các thiết bị ăn cắp thông tin. Ngừng giao dịch và thông báo ngay tới Vietcombank khi phát hiện điểm bất thường tại ATM (bàn phím/khe đọc thẻ bị rơi...).
- Đảm bảo tất cả các giao dịch bằng thẻ tại các điểm chấp nhận thẻ phải được tiến hành trước mặt khách hàng.
- Đối chiếu số tiền cần trả trên hóa đơn thanh toán với số tiền bị trừ trên tài khoản tại thời điểm thực hiện giao dịch.

- Bỏ về ngay khi ATM chưa trả tiền theo giao dịch đã thực hiện.
- Sử dụng máy tính công cộng khi thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến.
- Đưa thẻ của mình cho người khác mượn hoặc thanh toán hộ các dịch vụ (bao gồm cả nhân viên tại các điểm chấp nhận thẻ).
- Không đọc kỹ các chính sách của đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ trước khi đồng ý thanh toán.
- Tắt website trong khi chưa đăng xuất khỏi trang giao dịch thương mại điện tử.
- Không nhận và giữ lại các hóa đơn, chứng từ, liên thanh toán sau khi hoàn tất giao dịch.

### Quản lý thẻ

- Chủ động khóa/mở tính năng thanh toán online trên VCB-iB@nking để kiểm soát các giao dịch thanh toán trực tuyến.

- Kích hoạt chức năng thanh toán trực tuyến của thẻ khi không có nhu cầu.

## SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ ĐÚNG CÁCH



<b>Khi đăng ký sử dụng</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kiểm tra thông tin các dịch vụ Ngân hàng điện tử đúng với các hạng mục Quý khách đã đăng ký.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Giữ nguyên mật khẩu đăng nhập dịch vụ mà ngân hàng cung cấp khi dịch vụ được kích hoạt.</li></ul>
<b>Thực hiện giao dịch</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sử dụng bảo mật sinh trắc học hai lớp trên các thiết bị di động (vân tay, mống mắt, khuôn mặt...).</li><li>- Đọc kỹ các chính sách của đơn vị chấp nhận thanh toán trực tuyến khi đồng ý thanh toán.</li><li>- Đối chiếu số tiền cần trả trên hóa đơn thanh toán với số tiền bị trừ trên tài khoản tại thời điểm thực hiện giao dịch.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sử dụng máy tính công cộng khi thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến.</li><li>- Đưa thiết bị di động của mình cho người khác thanh toán hộ các dịch vụ.</li><li>- Tắt website trong khi chưa đăng xuất khỏi trang giao dịch thương mại điện tử.</li></ul>
<b>Quản lý các dịch vụ thanh toán tài chính</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chủ động khóa/mở dịch vụ thanh toán tài chính (ví điện tử, nạp tiền điện tử, tự động thanh toán hóa đơn...) thông qua VCB-iB@nking để kiểm soát các giao dịch tài chính trực tuyến.</li></ul>	

# CẢNH BÁO CÁC THỦ ĐOẠN GIAN LẬN THƯỜNG GẶP

## 1. LỪA KHÁCH HÀNG TỰ CHUYỂN TIỀN

Đối tượng gian lận thường chủ động liên hệ với khách hàng qua điện thoại, mạng xã hội hoặc email với các nội dung như:

- Giả mạo cơ quan điều tra thông báo liên quan đến một vụ án bất kỳ và yêu cầu khách hàng chuyển tiền để phục vụ điều tra.
- Giả mạo thông báo trúng thưởng từ ngân hàng hoặc các công ty lớn.
- Giả mạo người thân, bạn bè nhờ chuyển tiền hộ.

## 2. ĐÁNH CẤP THÔNG TIN BẢO MẬT TỪ KHÁCH HÀNG

Đây 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 cho bản thân thông qua các phương thức:

- Yêu cầu cung cấp thông tin bảo mật của Ngân hàng điện tử hoặc thẻ và chuyển mã OTP cho đối tượng lừa đảo.
- Hướng dẫn truy cập website của dịch vụ chuyển tiền, nhập thông tin đăng nhập tài khoản VCB-iB@nking, hoặc thông tin thẻ để nhận tiền. Thực chất đây là các website giả mạo.
- Lừa khách hàng cài đặt các phần mềm/ứng dụng gián điệp để đánh cắp thông tin từ tin nhắn hoặc khi khách hàng đăng nhập website của ngân hàng.
- Lưu trữ trái phép các thông tin thẻ và dịch vụ ngân hàng đã nhập của khách hàng trên website có rủi ro cao.

**Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã 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**

**Hotline: 1900 5454 13**