

ABBANK

Trao giải pháp - Nhận nụ cười



CẨM NANG

HƯỚNG DẪN

AN TOÀN THÔNG TIN KHI GIAO DỊCH TÀI CHÍNH



NỘI DUNG

TRANG

A.	Những lưu ý chung khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ của ABBANK.....	1
B.	Hướng dẫn đảm bảo an toàn thông tin khi giao dịch tài chính.....	2
	Dịch vụ Ngân hàng điện tử - Online Banking (Internet Banking).....	2
	Dịch vụ Thanh toán trực tuyến.....	3
	Dịch vụ Mobile Banking	3
	Dịch vụ Ví điện tử.....	4
	Dịch vụ thẻ ATM.....	4
	Dịch vụ thanh toán qua máy POS.....	5
C.	Hệ thống kênh thông tin chính thống của ABBANK.....	6





NÊN:

- Thay đổi mật khẩu sử dụng dịch vụ thường xuyên (tối thiểu 1 lần/tháng hoặc ngay khi nghi ngờ mật khẩu bị lộ).
- Đăng ký sử dụng dịch vụ Smart OTP, dịch vụ thông báo biến động số dư/giao dịch tiền gửi qua SMS của ABBANK ngay hôm nay để tăng cường bảo mật và được thông báo lập tức về mọi biến động số dư của tài khoản/giao dịch. Đồng thời cần thường xuyên theo dõi, kiểm soát các giao dịch qua tin nhắn SMS hoặc tra cứu trực tuyến Sổ tiết kiệm tại website của ABBANK (<https://tracuusotietkiem.abbank.vn>) để phát hiện sớm các giao dịch bất thường.
- Đăng ký chuyển đổi từ thẻ từ sang thẻ chip You Card chuẩn EMV nhằm tăng cường bảo mật, hạn chế nguy cơ bị đánh cắp thông tin thẻ.
- Đối với dịch vụ nộp thuế điện tử, quý khách hàng cần lưu ý bảo mật và giữ gìn cẩn thận USB, thiết bị lưu trữ có chứa mã token, là 1 cặp khóa (keypair) gồm khóa bí mật (private key) và khóa công khai (public key) được dùng để vào chương trình phần mềm để tự động tạo "chữ ký" và gắn chữ ký số (ký số) vào tệp dữ liệu. Tuyệt đối không cung cấp, giao thiết bị có chứa mã khóa bí mật được dùng để tạo chữ ký số cho bất kỳ ai và lập tức thông báo cho Ngân hàng yêu cầu tạm dừng dịch vụ nếu bị mất thiết bị chứa mã khóa.
- Cài đặt và cập nhật thường xuyên chương trình bảo mật/diệt vi rút/chống phần mềm gián điệp uy tín và mới nhất cho các thiết bị cá nhân dùng để truy cập dịch vụ (điện thoại, máy tính...) nhằm tránh nguy cơ bị hack đánh cắp thông tin tài khoản.
- Khi phát hiện bất kỳ dấu hiệu bất thường nào trong quá trình sử dụng sản phẩm/dịch vụ của ABBANK, Quý khách hàng cần đến ngay điểm giao dịch gần nhất của ABBANK hoặc lập tức liên hệ Hotline Hỗ trợ khách hàng (24/7) 028 38365 365 hoặc 1800 1159 để được hỗ trợ kiểm tra/tạm khóa tài khoản/dừng chức năng giao dịch kịp thời nhằm ngăn chặn việc thất thoát tài sản.



KHÔNG NÊN:

- Cung cấp thông tin cá nhân như số CMND, số thẻ, số tài khoản, địa chỉ email khi khách hàng nhận được điện thoại/ tin nhắn không rõ nguồn gốc yêu cầu cung cấp.
- Tiết lộ/cung cấp tên đăng nhập (Username), mật khẩu (Password), mã số PIN và bất kỳ thông tin bảo mật dịch vụ nào do ABBANK cấp cho khách hàng với bất cứ ai khác, ngay cả người thân, bạn bè, nhân viên hay tổng đài chăm sóc khách hàng của ABBANK.
- Đặt mật khẩu sử dụng dịch vụ để đoán liên quan đến cá nhân như ngày sinh, tên, số điện thoại,... mật khẩu càng phức tạp càng tốt (ít nhất tám ký tự), bao gồm cả chữ thường, chữ hoa, số và ký tự đặc biệt. Không viết mật khẩu ra giấy hoặc những nơi dễ thấy.
- Đặt mật khẩu sử dụng nhiều loại dịch vụ (Online banking, Mobile banking, Thẻ ATM) trùng nhau hay đặt mật khẩu truy cập các dịch vụ giống với mật khẩu đăng nhập tài khoản email, Facebook, zalo... của quý khách.
- Sử dụng nhiều thiết bị để giao dịch trực tuyến hay truy cập qua các điểm Wifi công cộng.

CẢNH GIÁC TRƯỚC NHỮNG TIN NHẮN/ CUỘC GỌI BẤT THƯỜNG:

ABBANK hoặc Cơ quan nhà nước (Công an, Viện kiểm sát..) không bao giờ gửi tin nhắn/ gọi điện thoại/ gửi mail để yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP, thông tin bảo mật của bất kỳ dịch vụ ngân hàng nào, đây là những thông tin cá nhân được bảo mật bởi chính người dùng. Vì vậy, trường hợp Quý khách hàng nhận được những yêu cầu tương tự nhân danh ABBANK hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Quý khách hàng cần bình tĩnh, không thực hiện theo yêu cầu của đối tượng, đồng thời chủ động liên hệ Hotline Hỗ trợ khách hàng của ABBANK để được hỗ trợ kiểm tra/ xác thực thông tin.

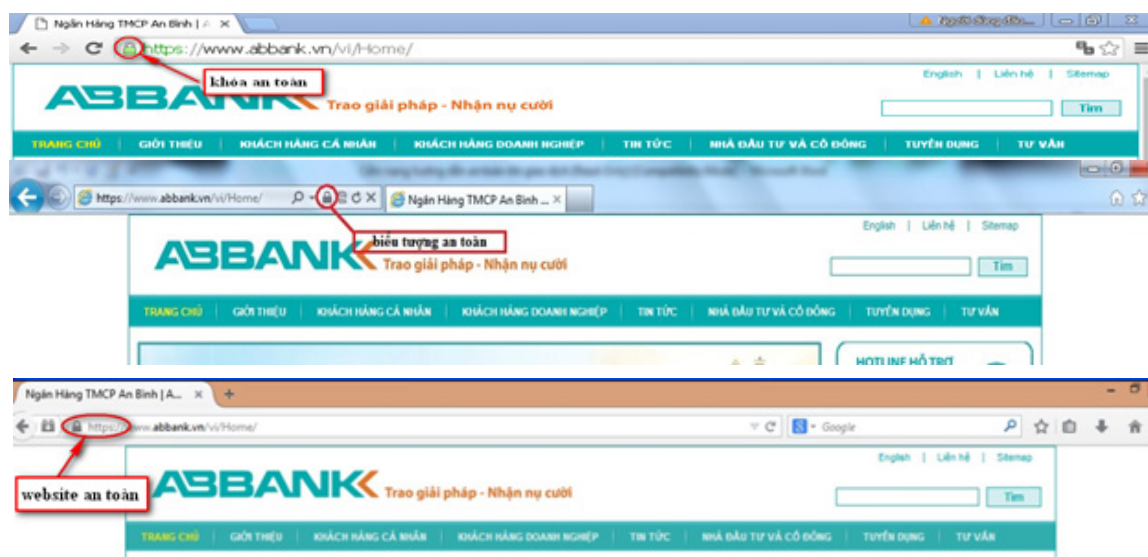
DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ - ONLINE BANKING (Internet Banking):

Đây là kênh phân phối giúp mang sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến tận nhà hay văn phòng của mỗi khách hàng. Với một thiết bị kết nối Internet, khách hàng đã có thể thực hiện truy cập vào Internet Banking ở bất cứ nơi nào, bất cứ thời điểm nào. Khách hàng sử dụng tên (Username) và mật khẩu (Password) truy cập do ABBANK cung cấp để theo dõi các giao dịch phát sinh trên tài khoản của mình, xem thông tin về tài khoản, chuyển tiền, xem thông báo lãi suất, thông báo tỉ giá, biểu phí dịch vụ ..., thanh toán các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ mà khách hàng đã sử dụng.

Một số lưu ý khi sử dụng Online Banking:

- Để sử dụng dịch vụ Online Banking của ABBANK, khách hàng chỉ truy cập qua website www.abbank.vn và link/ gõ trực tiếp đến trang ebanking.abbank.vn. Quý khách nên gõ trực tiếp địa chỉ vào trình duyệt và đặc biệt cần lưu ý biểu tượng xác thực trang web an toàn (nếu không có dấu hiệu này tức là trang web giả mạo) như sau:

- Đối với trình duyệt Chrome:



- Không click chuột vào các đường link được gửi từ các website lạ HOẶC nhận được qua mạng xã hội có liên kết để vào website của ABBANK/ các website không đáng tin cậy yêu cầu cung cấp/cập nhật thông tin cá nhân và thông tin dịch vụ NHĐT. Không tải file/mở file từ các trang web tải phần mềm không có bản quyền, key crack.... Cần trọng với các tập tin có đuôi *.exe, *.com, *.bat, *.scr, *.swf, *.zip, *.rar, *.doc....
- Cảnh giác với những email lạ, tin nhắn qua mạng xã hội gây tò mò, khơi gợi sở thích hoặc lòng tham như: tặng quà, trúng thưởng, khuyến mãi... Nếu nhận được email, tin nhắn có chứa đường link đáng ngờ từ người quen, cần liên hệ qua điện thoại với người gửi để xác nhận rằng email đó là hợp pháp.
- Không lưu tự động các thông tin đăng nhập dịch vụ NHĐT.
- Mọi giao dịch qua Online Banking đều được ABBANK gửi mã xác thực OTP. Vì vậy, Quý khách hàng lưu ý không nhập mã OTP vào bất cứ website/màn hình hiển thị nào khác không có các dấu hiệu an toàn của ABBANK.
- Đăng xuất ngay khi kết thúc giao dịch, trước khi thoát khỏi trình duyệt/màn hình ứng dụng cần nhấn nút đăng xuất để tránh các lỗi không đáng có; không rời khỏi máy tính khi đang thực hiện giao dịch hoặc khi phiên đăng nhập còn tồn tại.

DỊCH VỤ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN:

Dịch vụ này cho phép khách hàng mua sắm trực tuyến sản phẩm/ dịch vụ thông qua các loại thẻ thanh toán (Visa debit, Visa credit, Youcard) của ABBANK mà không cần đến tận cửa hàng/ nhà cung cấp.

Một số lưu ý khi sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến:



- Hiện nay, để đảm bảo an toàn cho các giao dịch của khách hàng, ABBANK đã triển khai công cụ “mở/khóa chức năng thanh toán trực tuyến”. Vì vậy, khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ, Quý khách hàng cần đăng nhập trang ebanking.abbank.vn để mở khóa. Khách hàng lưu ý chỉ mở chức năng thanh toán trực tuyến khi cần thanh toán và đóng chức năng lại ngay sau khi hoàn tất giao dịch.
- Chú ý việc mua sắm, thanh toán trên Internet, cần tìm hiểu và chọn lọc các website thanh toán đáng tin cậy, hợp pháp, có biểu tượng an toàn (ổ khóa/ https, hoặc biểu tượng Verified by Visa) khi đăng nhập nhằm tránh bị đánh cắp dữ liệu khi thanh toán tại các website giả mạo.
- Khi giao dịch thanh toán bằng thẻ tại các Đơn vị chấp nhận thẻ, khách hàng cần đứng trực tiếp tại vị trí thuận lợi, dễ quan sát được toàn bộ quá trình thanh toán cũng như phát hiện các bất thường xung quanh.
- Kiểm tra kỹ các thông tin trên hóa đơn thanh toán thẻ, đảm bảo các thông tin đó đầy đủ. Chỉ ký nhận thanh toán khi Quý khách hàng đồng ý về tất cả các thông tin trên hóa đơn. Đồng thời giữ lại hóa đơn thanh toán thẻ và các chứng từ có liên quan để đối chiếu với các giao dịch trên sao kê tài khoản.

DỊCH VỤ MOBILE BANKING:

Dịch vụ Mobile Banking được xây dựng hợp tác trên cơ sở công nghệ của hai đối tác có uy tín là Tập đoàn Viễn thông Viettel và CT CP Dịch vụ Thương mại và Công nghệ M-Pay, Công ty VNPay; bao gồm dịch vụ:

- BankPlus (hợp tác với Viettel): là dịch vụ thanh toán trên điện thoại di động được hợp tác giữa ABBANK và Viettel cho phép KH sử dụng các dịch vụ thanh toán của ngân hàng trên hệ thống ứng dụng SIM BankPlus của Viettel.
- M-Plus (hợp tác với M-Pay): là dịch vụ thanh toán trên điện thoại di động được ABBANK và M-Pay hợp tác cung cấp cho khách hàng của mình để giúp khách hàng truy cập trực tuyến, mọi lúc mọi nơi vào các dịch vụ ngân hàng mà ABBANK cung cấp.
- ABBANK Mobile (hợp tác với VNPay): là dịch vụ ngân hàng qua điện thoại (điện thoại di động smartphone, máy tính bảng) cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch ngân hàng nhanh chóng, an toàn và chính xác qua ứng dụng được cài đặt trực tiếp trên thiết bị di động.

Một số lưu ý khi sử dụng dịch vụ qua mobile:

- Tuyệt đối không cho người khác mượn điện thoại có cài đặt ứng dụng Mobile Banking trong bất kỳ trường hợp nào.
- Trong trường hợp mất điện thoại, Quý khách cần báo ngay cho ABBANK để tạm dừng dịch vụ, đồng thời liên hệ với nhà mạng khóa SIM điện thoại. Khi đã khôi phục được số điện thoại an toàn, quý khách hãy yêu cầu ABBANK đổi thông tin kích hoạt rồi cài đặt lại ứng dụng Mobile Banking và kích hoạt lại tài khoản.
- Nếu dùng Mobile Banking trên điện thoại sử dụng hệ điều hành Android, Quý khách cần để phòng và không cài đặt ứng dụng không rõ nguồn gốc/truy cập những địa chỉ không đáng tin cậy được gửi qua email, tin nhắn,... để tránh bị lây nhiễm mã độc.
- Ngoài ra, Quý khách nên cài đặt mật khẩu khóa điện thoại, cài đặt mã khóa cho ứng dụng Mobile Banking (như CM Security của Cheetah Mobile có hỗ trợ tính năng này). Nâng cấp ngay ứng dụng Mobile Banking khi có phiên bản mới.

DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ:

Ví điện tử là sản phẩm liên kết, được phát triển trên nền tảng công nghệ hiện đại với sự hợp tác giữa ABBANK và các đối tác cung cấp dịch vụ (như Airpay, Momo, Moca ...). Khách hàng có thể dùng thẻ, tài khoản thanh toán mở tại ABBANK kết nối với ví điện tử do đối tác cung cấp để sử dụng các dịch vụ thanh toán/ tiện ích một cách nhanh chóng, an toàn và chính xác.



Một số lưu ý khi sử dụng Ví điện tử:

- Không chọn tính năng lưu tự động mật khẩu truy cập dịch vụ ví điện tử trên các thiết bị cài đặt ứng dụng ví điện tử như điện thoại di động, máy tính bảng...
- Hạn chế thực hiện các giao dịch ví điện tử qua mạng Internet không đáng tin cậy để tránh các nguy cơ bị đánh cắp thông tin cá nhân.
- Cảnh giác khi nhận được các cuộc gọi nhân danh nhân viên ABBANK, nhân viên nhà cung cấp dịch vụ ví điện tử yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ ngân hàng (như số TK, số thẻ, mã OTP ...) để nâng cấp dịch vụ hoặc yêu cầu đăng ký dịch vụ để được hưởng khuyến mãi hoặc để xử lý, khắc phục lỗi dịch vụ. Các trường hợp này khách hàng không nên cung cấp thông tin mà cần kiểm tra, liên hệ lại với số hotline chính thức của ngân hàng hoặc nhà cung cấp dịch vụ ví điện tử để xác minh.
- Đọc kỹ tin nhắn thông báo mã OTP khi nhận được, đặc biệt trong trường hợp khách hàng hoàn toàn không đăng ký hoặc sử dụng dịch vụ ví điện tử hoặc hoàn toàn không thực hiện giao dịch, bởi đây thường là các tin nhắn xác thực việc liên kết tài khoản của khách hàng với ví điện tử, hoặc xác thực giao dịch chuyển tiền từ tài khoản vào ví điện tử do kẻ gian sử dụng thông tin của khách hàng để đăng ký.

DỊCH VỤ THẺ ATM:

Sản phẩm thẻ ATM của ABBANK cho phép khách hàng rút tiền mặt, vấn tin tài khoản và thực hiện các giao dịch nâng cao khác tại hệ thống ATM trong nước một cách nhanh chóng và tiện lợi.

Một số lưu ý khi sử dụng thẻ ATM:

- Trước khi giao dịch, cần chú ý quan sát kỹ, nếu phát hiện/ nghi ngờ có bất kỳ dấu hiệu bất thường nào xung quanh ATM, đặc biệt tại các vị trí màn hình, đầu nhận thẻ, bàn phím (có gắn thêm thiết bị khác so với thông thường) hoặc giao diện trên màn hình có các hình ảnh lạ, nghi ngờ máy bị lỗi ... Quý khách hàng tuyệt đối không tiếp tục sử dụng ATM, đồng thời thông báo cho Ngân hàng chủ quản để kiểm tra làm rõ.
- Cần cẩn trọng khi giao dịch tại các ATM của ngân hàng khác được lắp đặt tại nơi vắng vẻ, ít người qua lại vì đây thường là những nơi kẻ gian nhắm đến khi lắp đặt thiết bị đánh cắp thông tin thẻ. Nếu buộc phải giao dịch thì nên kiểm tra kỹ ATM trước khi giao dịch, sau khi giao dịch nên đến ATM khác thay đổi ngay mã PIN nhằm đảm bảo an toàn.
- Cần quan sát và đảm bảo không có người khác đứng gần hoặc bên cạnh khi rút tiền tại ATM, che chắn bàn phím mỗi khi nhập mã PIN.
- Khi đi rút tiền, nếu chờ lâu mà máy ATM chưa nhả tiền, nhả thẻ, Quý khách hàng nên kiên nhẫn chờ thông báo kết quả trên màn hình ATM và chỉ rời khỏi máy ATM khi biết tình trạng giao dịch và màn hình ATM trở lại trạng thái bình thường nhằm tránh trường hợp máy nhả tiền sau khi khách hàng đã rời khỏi.
- Lấy thẻ và tiền ngay sau khi hoàn tất giao dịch.



DỊCH VỤ THANH TOÁN QUA MÁY POS:

Dịch vụ POS là phương thức thanh toán không dùng tiền mặt mà ngân hàng cung cấp cho các chủ thẻ để thực hiện chi tiêu và mua bán hàng hóa dịch vụ tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (siêu thị, nhà hàng, trung tâm thương mại). Việc sử dụng dịch vụ POS giúp khách hàng hạn chế được các bất cập của việc tiêu dùng bằng tiền mặt khi thanh toán những hàng hóa có giá trị lớn, vấn đề tiền giả, tiền không đủ giá trị lưu thông,...

Một số lưu ý khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua POS:

- Chủ thẻ cần đảm bảo các giao dịch bằng thẻ của mình tại POS phải được tiến hành trong tầm quan sát để chắc chắn nhân viên thực hiện quẹt thẻ không thể sao chép thông tin thẻ, dẫn đến lợi dụng thực hiện giao dịch gian lận.
- Không giao thẻ hoàn toàn cho nhân viên của Đơn vị chấp nhận thẻ mang đi thanh toán và luôn giám sát thẻ trong suốt quá trình thực hiện giao dịch thẻ. Không cho phép nhân viên quẹt thẻ qua bất kỳ thiết bị nào khác ngoài máy POS.
- Sau giao dịch, chủ thẻ nên kiểm tra đảm bảo nhận lại đúng thẻ, kiểm tra kỹ nội dung, tổng số tiền trên hóa đơn giao dịch trước khi ký chấp nhận thanh toán. Đồng thời, chủ thẻ cần kiểm tra thông tin trên hóa đơn, giữ lại để đối chiếu với đợt sao kê thẻ liền kề...



ABBANK cam kết sử dụng các giải pháp hiện đại, hữu hiệu nhất nhằm bảo vệ an toàn tài sản của Quý khách hàng và mọi thông tin về sản phẩm/dịch vụ/khuyến mãi của ABBANK được và chỉ được công bố chính thức tại các kênh sau:

Website: <https://www.abbank.vn>

Website ebanking: <https://ebanking.abbank.vn>

Email: dichvukhachhang@abbank.vn và info@abbank.vn

Trung tâm Dịch vụ khách hàng (Call Center 24/7): 028 38365 365

Hoặc Hotline 1800 1159

ABBANK luôn đồng hành cùng Quý khách hàng.

Trân trọng cảm ơn và kính chúc Quý khách hàng sử dụng sản phẩm/dịch vụ của ABBANK một cách tiện lợi, nhanh chóng, an toàn và bảo mật!

