

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THẺ AN TOÀN

HƯỚNG DẪN CHUNG VỀ CÁC BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM AN TOÀN, BẢO MẬT SỬ DỤNG THẺ

- + Tuyệt đối không tiết lộ (không cung cấp) mã khóa bí mật, mã PIN, OTP cho bất cứ ai và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này.
- + Thiết lập mã khóa bí mật, mã PIN theo nguyên tắc của ngân hàng và thay đổi mã khóa bí mật thường xuyên, mã PIN.
- + Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ trực tuyến.
- + Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt.
- + Thoát khỏi trình duyệt Internet/thư điện tử (email)/điện thoại/ứng dụng di động khi không sử dụng.
- + Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng di động theo cảnh báo từng thời kỳ.
- + Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile Banking, Internet Banking, Sacombank Pay, mSign và các ứng dụng Ngân hàng được triển khai trong từng thời kỳ; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch.
- + Lựa chọn các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của khách hàng về hạn mức giao dịch.
- + Cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ trực tuyến.
- + Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng ngân hàng.
- + Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc;
- + Thông báo kịp thời cho Sacombank khi phát hiện các giao dịch bất thường.
- + Thông báo ngay cho Sacombank các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công,...
- + Lưu lại/ghi nhớ thông tin liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng 24x7 số 1800 5858 88/ +84 28 3526 6060/Sacombank Pay/ email ask@sacombank.com hoặc theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.

SỬ DỤNG THẺ AN TOÀN

Để sử dụng thẻ Sacombank an toàn và hiệu quả, Quý khách vui lòng lưu ý:

- + Kiểm tra các thông tin trên thẻ để đảm bảo đúng các thông tin Quý khách đã đăng ký với Ngân hàng.
- + Ký tên lên dải chữ ký mặt sau thẻ (nếu có) ngay khi nhận được thẻ từ Sacombank.
- + Đổi mã PIN tại Máy giao dịch tự động (Máy GDTĐ) của Sacombank/ ứng dụng Ngân hàng được triển khai trong từng thời kỳ ngay sau khi nhận thẻ. Không chọn mã PIN dễ đoán (ví dụ: số xe, số CCCD/CC hoặc ngày sinh nhật của Quý khách,...).
- + Không cho mượn/cung cấp thông tin thẻ cho bất kỳ ai (kể cả nhân viên Ngân hàng).
- + Không lưu trữ thẻ và PIN cùng nơi (ví dụ: để chung thẻ và PIN trong ví, túi xách...).
- + Thông báo cho Sacombank khi có thay đổi những thông tin cá nhân cần thiết (CCCD hoặc CC, địa chỉ liên lạc, địa chỉ nhận Thông báo giao dịch...).
- + Sử dụng những dịch vụ ngân hàng điện tử do Sacombank cung cấp để thuận tiện quản lý tài khoản thẻ của Quý Khách (bao gồm: dịch vụ SMS – dịch vụ thông báo những giao dịch phát sinh từ tài khoản thẻ qua tin nhắn SMS mỗi khi thẻ của Quý khách có phát sinh giao dịch, Mobile Banking, Internet Banking, Sacombank Pay/ứng dụng Ngân hàng được triển khai trong từng thời kỳ).

Giao dịch tại Máy GDTĐ

- + Luôn lấy tay che bàn phím khi nhập mã PIN.
- + Không giao dịch nếu Máy GDTĐ có thiết bị lạ, bất thường.
- + Liên hệ ngay số hotline/tổng đài được niêm yết tại Máy GDTĐ khi bị nuốt thẻ (nếu có).
- + Trường hợp nhập PIN sai 03 lần liên tiếp sẽ bị khóa thẻ. Trường hợp thẻ bị khóa, vui lòng liên hệ Tổng đài Sacombank để được hỗ trợ.

Giao dịch thanh toán tại thiết bị chấp nhận thẻ

- + Kiểm tra kỹ nội dung và tổng số tiền cần thanh toán so với hóa đơn giao dịch.
- + Luôn giữ lại hóa đơn giao dịch và đối chiếu lại với bản TBGD hàng tháng từ Ngân hàng.
- + Đảm bảo tất cả các giao dịch bằng thẻ tại các điểm chấp nhận thẻ phải được tiến hành trước mắt Quý khách.
- + Luôn quan sát kỹ mọi thao tác của nhân viên quẹt thẻ.
- + Nhận lại thẻ càng sớm càng tốt khi giao dịch hoàn tất.
- + Liên hệ Tổng đài Sacombank trường hợp thẻ của Quý khách bị từ chối hoặc đơn vị chấp nhận thẻ không đưa ra lời giải thích hợp lý hay trong trường hợp Quý khách nghi ngờ thẻ bị đánh cắp thông tin.
- + Hủy hóa đơn giao dịch (xé nhỏ) trước khi vứt bỏ.

Giao dịch thanh toán qua Internet/thư điện tử (email)/điện thoại/ứng dụng di động

- + Chỉ vào những website/ứng dụng uy tín khi thực hiện giao dịch mua bán trực tuyến.
- + Tham khảo kỹ điều khoản và điều kiện của website trước khi đồng ý giao dịch/thanh toán.
- + Cẩn thận với các “phần mềm dùng thử” nếu được yêu cầu nhập thông tin thẻ để thanh toán.

Khi đi du lịch, công tác:

- + Ghi nhớ thông tin thẻ, số dư/hạn mức tín dụng thẻ còn lại để sử dụng khi cần thiết.
- + Thông báo cho Sacombank biết thời gian cư trú và quốc gia mà Quý khách sẽ/dự định đến để được hỗ trợ tốt nhất.
- + Kiểm tra kỹ các hóa đơn với thông tin trên Thông báo giao dịch.

Khi ở nhà:

- + Thường xuyên kiểm tra tài khoản thẻ.
- + Kiểm tra TBGD ngay khi nhận được và thông báo ngay với Sacombank khi phát hiện giao dịch lạ hoặc giao dịch Quý khách không thực hiện (kể cả số tiền nhỏ).
- + Giữ gìn các thông tin tài khoản quan trọng một cách an toàn nhất.

ĐỀ PHÒNG GIAN LẬN THẺ

Để đề phòng các trường hợp gian lận thẻ, Quý khách vui lòng:

- + Cảnh giác với email hoặc trang web có nhiều chỗ sai/lỗi chính tả, những email không quen biết nhưng dò hỏi thông tin cá nhân, không tiếp tục giao dịch nếu nghi ngờ website giả mạo/có dấu hiệu bất thường.
- + Tuyệt đối không trả lời/hồi đáp những email lạ với nội dung yêu cầu cung cấp thông tin (cá nhân, tài khoản thẻ, số thẻ, OTP,... dưới bất kỳ hình thức nào).
- + Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng các ứng dụng Ngân hàng được triển khai trong từng thời kỳ.
- + Không cài đặt, truy cập các ứng dụng thông qua website và kho lưu trữ không rõ ràng.
- + Luôn ghi nhớ: Sacombank không bao giờ gửi thư yêu cầu Quý khách cung cấp thông tin liên quan đến thẻ và PIN. Trong trường hợp Quý khách nhận được những thư như vậy, Quý khách vui lòng KHÔNG TRẢ LỜI THƯ và thông báo ngay cho Ngân hàng.
- + Báo cáo tất cả các email đáng ngờ bằng cách gửi chúng như file đính kèm tới email ask@sacombank.com để hỗ trợ Sacombank điều tra.

Chương trình giám sát gian lận thẻ (Sacombank Alert)

Hệ thống giám sát của Sacombank sẽ kiểm soát toàn bộ giao dịch thẻ tín dụng/thẻ thanh toán của Quý khách và sẽ gửi cảnh báo ngay khi phát hiện dấu hiệu đáng ngờ liên quan đến thẻ. Chúng tôi sẽ liên hệ Quý khách ngay lập tức để xác minh lần sử dụng thẻ gần nhất.

Mọi thắc mắc, Quý khách vui lòng liên hệ Dịch Vụ Khách Hàng 24x7:

1800 5858 88 / +84 28 3526 6060