



HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THẺ AN TOÀN

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 mặt sau thẻ ngay khi nhận được thẻ từ Sacombank.
- Đổi số PIN tại máy ATM của Sacombank ngay sau khi nhận thẻ. Không chọn mã PIN dễ đoán (ví dụ: số xe, số CMND hoặc ngày sinh nhật của Quý khách).
- Lưu số điện thoại Dịch Vụ Khách Hàng 24x7 số **1900 5555 88** để liên hệ khi cần được hỗ trợ.
- 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 (VD: để chung thẻ và PIN trong ví, túi xách...).
- Thông báo cho Sacombank khi có thay đổi những thông tin cá nhân cần thiết (CMND, địa chỉ liên lạc, địa chỉ nhận TBGD...).
- Liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng 24x7 số **1900 5555 88** để yêu cầu khóa thẻ gấp trong những trường hợp thẻ bị mất, thất lạc, tài khoản thẻ bị lạm dụng...
- Sử dụng những dịch vụ ngân hàng điện tử do Sacombank cung cấp để thuận tiện quản lý tài khoản thẻ của Quý Khách:
 - Thẻ thanh toán: Dịch vụ Mobile Banking và Internet Banking
 - Thẻ tín dụng: 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)

Giao dịch tại máy ATM

- Tuyệt đối không tiết lộ (không cung cấp) mã PIN cho bất cứ ai.
- Luôn lấy tay che bàn phím khi nhập mã PIN.
- Thường xuyên thay đổi mã PIN để bảo mật thông tin.
- Không giao dịch nếu máy ATM có thiết bị lạ, bất thường.
- Liên hệ ngay Dịch Vụ Khách Hàng 24x7 số **1900 5555 88** khi bị nuốt thẻ tại ATM.

Lưu ý:

- Trường hợp máy báo nhập sai số PIN, kiểm tra kỹ số PIN một lần nữa, sau đó thực hiện lại giao dịch. Nếu nhập sai số PIN 03 lần liên tiếp, thẻ sẽ bị khóa.
- Trường hợp thẻ bị khóa, vui lòng liên hệ Dịch Vụ Khách Hàng 24x7 số **1900 5555 88** để được hỗ trợ.

Giao dịch thanh toán tại điểm chấp nhận thẻ (qua máy POS)

- Kiểm tra kỹ nội dung và tổng số tiền cần thanh toán trước khi ký tên vào hóa đơn giao dịch.
- Luôn giữ lại hóa đơn giao dịch và đối chiếu lại với bản thông báo giao dịch 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 ngay Dịch Vụ Khách Hàng 24x7 số **1900 5555 88** trong 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

- Chỉ vào những website uy tín khi thực hiện giao dịch mua bán trực tuyến.
- Cài và cập nhật các chương trình diệt virus mới nhất cho máy tính.
- Mật khẩu giao dịch cần đặt càng vô nghĩa (nhiều ký tự đặc biệt) càng tốt (VD: 1@bC, !!11cc...).
- Thường xuyên thay đổi mật khẩu giao dịch.
- 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:

- 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.

- Ghi nhớ thông tin thẻ, số dư/hạn mức tín dụng thẻ còn lại để sử dụng khi cần thiết.
- 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 thông báo giao dịch thẻ để chắc chắn rằng các giao dịch được liệt kê là chính xác.
- Giữ 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.
- Tuyệt đối không trả lời/hồi đáp những email lạ với nội dung yêu cầu cung cấp thông tin (cá nhân, tài khoản thẻ...).
- 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.
- Kiểm tra thông báo giao dịch thẻ của Quý khách 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).
- Không tiếp tục giao dịch nếu nghi ngờ website giả mạo/có dấu hiệu bất thường.

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 số 1900 5555 88.

Dịch Vụ Khách Hàng 24x7 của chúng tôi luôn sẵn sàng phục vụ Quý khách.