



HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THẺ AN TOÀN

1. Bảo quản và bảo mật thông tin thẻ

- ⚡ Kiểm tra các thông tin trên thẻ đảm bảo đúng các thông tin Quý khách đã đăng ký với ngân hàng
- ⚡ Ký lên mặt sau của thẻ ngay khi nhận được thẻ từ VPBank
- ⚡ Đổi số PIN tại ATM của VPBank ngay sau khi nhận thẻ. Không chọn mã PIN dễ đoán (ví dụ số CMND, ngày sinh nhật, số hộ chiếu...).
- ⚡ Hãy xem Thẻ như tiền mặt và giữ Thẻ ở nơi an toàn
- ⚡ Không cho mượn/cung cấp thông tin thẻ cho bất kỳ ai (kể cả nhân viên Ngân hàng)
- ⚡ Hãy nhớ số PIN của mình, thay vì ghi ra giấy hoặc một nơi nào đó
- ⚡ Không lưu thẻ và PIN cùng nơi (VD: Để chung thẻ và PIN trong ví, túi xách..)
- ⚡ Không lưu giữ bản sao mặt trước và mặt sau thẻ
- ⚡ Trường hợp thẻ hết hạn, Quý khách thực hiện đục lỗ Chip và cắt dải băng từ trước khi hủy để đảm bảo thẻ không bị làm giả thông tin và gửi lại VPBANK.
- ⚡ Thông báo ngay cho VPBank khi có thay đổi những thông tin cá nhân cần thiết (số CMND, địa chỉ liên lạc, địa chỉ nhận sao kê giao dịch, email hoặc số điện thoại di động...)
- ⚡ Liên hệ với Dịch vụ Khách hàng 247 số 1900545415 để yêu cầu khóa thẻ gấp trong trường hợp thẻ bị mất, thất lạc, phát sinh giao dịch bất thường...
- ⚡ Sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử do VPBank cung cấp để thuận tiện quản lý tài khoản thẻ của Quý khách : SMS Banking/ VPBank Mobile/ i2B.

2. Khi giao dịch tại máy ATM

- ⚡ Tuyệt đối không tiết lộ (không cung cấp) mã PIN cho bất kỳ ai
- ⚡ Luôn lấy tay che bàn phím khi nhập mã PIN
- ⚡ Thường xuyên thay đổi mã PIN để bảo mật thông tin
- ⚡ Quan sát kỹ trước khi thực hiện giao dịch tại ATM. Không giao dịch nếu máy ATM có thiết bị lạ, bất thường (Kiểm tra kỹ vị trí đầu đọc thẻ, bàn phím, màn hình đảm bảo không có gì bất thường như : nhu vết trầy xước bất thường hoặc mảng, dây điện, đầu vết băng keo trên hoặc gần đầu đọc thẻ, hoặc thiết bị gắn vào máy ATM.
- ⚡ Luôn kiểm tra tiền và lấy lại thẻ sau khi thực hiện giao dịch

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

- ⚡ Đảm bảo giao dịch phải được thực hiện trong tầm mắt của Quý khách để quan sát việc cà thẻ của thu ngân, yêu cầu thu ngân không được sao chụp, ghi lại các thông tin của thẻ.
- ⚡ Với thẻ Chip luôn yêu cầu thực hiện thanh toán thẻ qua đầu đọc Chip, và chỉ đồng ý thực hiện giao dịch qua dải từ trong trường hợp máy cà thẻ không có đầu đọc Chip
- ⚡ Kiểm tra kỹ nội dung và tổng số tiền cần thanh toán trước khi ký tên vào hóa đơn giao dịch
- ⚡ Nhận lại thẻ ngay sau khi thực hiện xong giao dịch tại các đơn vị chấp nhận thẻ
- ⚡ Giữ lại các hóa đơn thanh toán thẻ và các chứng từ có liên quan để đối chiếu với các giao dịch trên sao kê tài khoản thẻ
- ⚡ Hủy hóa đơn (xé nhỏ) trước khi vứt bỏ.

4. Giao dịch thanh toán qua Internet, email, điện thoại

- ⚡ Chỉ giao dịch tại các website 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 tại công ty, quán café, quán internet, ... Cài đặt và cập nhật các chương trình diệt virus mới nhất cho máy tính
- ⚡ Thường xuyên thay đổi mật khẩu
- ⚡ Tuyệt đối không lưu lại tài khoản đăng nhập và mật khẩu có gắn với thông tin thẻ trên trình duyệt khi giao dịch
- ⚡ Tham khảo kỹ các điều khoản và điều kiện của website trước khi đồng ý giao dịch/thanh toán
- ⚡ Gọi cho tổng đài 247 hoặc sử dụng i2B để khóa chức năng chi tiêu online sau khi Quý khách đã hoàn tất giao dịch trực tuyến nếu không có nhu cầu chi tiêu thường xuyên.
- ⚡ Nếu chủ thẻ phát hiện hoặc nghi ngờ thông tin, dữ liệu thẻ của mình có thể đã bị xâm nhập, vui lòng không tiếp tục giao dịch đồng thời thông báo ngay với ngân hàng phát hành thẻ để được xử lý kịp thời.

5. Khi đi du lịch, công tác

- ⚡ Thông báo cho VPBank 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

6. 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, các email lạ nhưng dò hỏi thông tin cá nhân
- Tuyệt đối không trả lời/hồi đáp những email lạ/cuộc gọi lạ với nội dung yêu cầu cung cấp thông tin (cá nhân, tài khoản thẻ..)

Luôn ghi nhớ rằng:

VPBank và Tổ chức Thẻ quốc tế không bao giờ yêu cầu Quý khách cung cấp thông tin bảo mật như: mật khẩu, mã PIN thẻ ATM, mã bảo mật của Thẻ (CVC2), ngày hết hạn và OTP dưới bất kỳ hình thức nào. Trong trường hợp quý khách nhận được những thư/cuộc gọi như vậy, quý khách vui lòng KHÔNG TRẢ LỜI THU/CUNG CẤP THÔNG TIN và thông báo lại cho VPBank theo số **Hotline 1900545415**

- Kiểm tra thông báo giao dịch thẻ của Quý khách ngay khi nhận được và thông báo ngay với VPBank khi phát hiện giao dịch lạ hoặc giao dịch Quý khách không thực hiện (kể cả số tiền nhỏ).

Mọi thắc mắc, Quý Khách vui lòng liên hệ
Dịch vụ khách hàng 247 theo số 1900545415.
Hân hạnh được phục vụ Quý Khách.