

## Hướng dẫn xác thực đăng nhập VPBank NEO trên thiết bị lạ

Trung tâm Dịch vụ ngân hàng số- Khối KHCN

## Mục tiêu tính năng

- Chiêu thức lừa đảo của tội phạm công nghệ nhằm chiếm đoạt tài sản của nạn nhân không còn mới mẻ và đã được cảnh báo rộng rãi trên nhiều phương tiện thông tin truyền thông những năm gần gây.
- Trong những năm gần đây, VPBank là ngân hàng tiên phong về chuyển đổi số, mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng; đồng thời, VPBank đã đầy mạnh đầu tư về công nghệ bảo mật.
- Để nâng cao bảo mật cho khách hàng và ý thức tự bảo vệ của khách hàng, VPBank đã phát triển hệ thống bảo mật giúp Khách hàng tránh việc bị hacker giả mạo truy cập vào thống ngân hàng điện tử để thực hiện hành vi lừa đảo, chiếm đoạt tài sản.

## Ứng dụng của tính năng

Khi có yêu cầu đăng nhập VPBank NEO trên các thiết bị lạ (\*) hệ thống sẽ cảnh báo và gửi yêu cầu tới thiết bị tin cậy(\*\*) của khách hàng để xác nhận cho phép đồng ý thiết bị lạ (\*) truy cập.

Lưu ý: Để sử dụng tính năng bảo mật này, KH cần update App VPBank NEO phiên bản mới nhất

(\*) Thiết bị lạ: Là điện thoại/trình duyệt lần đầu đăng nhập VPBank NEO hoặc đã hết hạn xác thực (VD: thời hạn xác thực của web đang là 24h)

(\*\*) Thiết bị tin cậy: Là điện thoại đã đăng nhập VPBank NEO gần nhất

### I. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập App VPBank NEO trên điện thoại mới

Bước 1: KH đăng nhập trên App VPBank trên điện thoại mới, hệ thống yêu cầu xác thực đăng nhập lần đầu



## I. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập App VPBank NEO trên điện thoại mới

### Bước 2: Xác thực trên thiết bị tin cậy và lấy mã QR xác thực

### Cách 1: Nhận và bấm vào thông báo notification gửi về máy

- Hệ thống yêu cầu đăng nhập VPBank NEO trên thiết bị tin cậy + Nhập OTP
- Trường hợp không nhận được thông báo hoặc bấm vào thông báo nhưng không xác thực được, tham khảo cách 2

#### 15:52 🗸 ati LTE 🔳 15:52 🖌 9:41 al 🕆 🔳 9:41 al 🕆 🔳 . Cài đăt < Quản lý thiết bị Thông báo VPBank < Xác thực OTP × Đóng Ban đang thực hiện đăng nhập trên thiết bị mới? Chờ xác thực Tài khoàn (.) 0 5 Xem trước mã QR > iPhone 12 (iOS 15.2) Chuyển tiền Tiên gửi Khoản vay 1 phút trước Thiết lập tài khoản mặc đinh > Thiết bi đã xác thực Quý khách đang thực hiện đang nhập Thay đổi gói dịch vụ > $\oplus$ ତ୍ର 1% trên thiết bị mới? Khoá tài khoàn VPBank NEO > Điển **Diễn thoại** Mã khuyên Internet Đảng nhập từ iPhone 11 Pro Max(4.11.2) di đồng ADSL mai Trình duyết máy tính Đăng nhập lần cuối: 15:52:15 21/11/2022 Bảo mât Mill × 1 (2) ... Làng Hạ, Đống Đa, Hà Nội NHÂP SMART OTP Face ID Games Đối tác Dich vụ tư Dịch vụ khác Tén thiết bị iPhone 11(4.11.2) vấn đầu tự Mã PIN Safari V15.1 (IOS) Đăng nhập lần cuối: 15:47:22 21/11/2022 Thời gian Đổi mã PIN > 2022-08-09 10:26:01 Địa chi IP Đổi mật khẩu > 123.44.551.54 Phương thức nhân OTP Smart OTP Xác thực khuôn mặt Giúp tăng cường bảo mật cho tài khoản VPBank NEO Quản lý thiết bị 1 chờ duyệt Không phải tôi Dùng Tiếp tục ... Thông báo

## Cách 2: Đăng nhập máy tin cậy > Mở rộng > Cài đặt > Quản lý thiết bị

Tất cả yêu cầu đăng nhập thiết bị lạ (còn hạn xác thực) sẽ hiển thị ở đây

atti LITE 🔳

Đang sử dụng

Click vào từng thiết bị để xem chi tiết và thực hiện xác thực

## I. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập App VPBank NEO trên điện thoại mới

Bước 3: Hệ thống sinh mã QR trên thiết bị chính để KH xác thực

(hiệu lực mã QR xác thực trong vòng 3 phút)



Bước 4: KH quét mã QR xác thực bằng thiết bị mới



## II. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập VPBank NEO trên trình duyệt/máy tính

### Bước 1: Khách hàng nhập user mật khẩu trên web https://neo.vpbank.com.vn/

Hệ thống yêu cầu nhập MÃ XÁC THỰC gửi về thiết bị từng đăng nhập



## II. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập VPBank NEO trên trình duyệt/máy tính

### Bước 2: Xác thực trên thiết bị tin cậy

### Cách 1: Nhận và bấm vào thông báo notification gửi về máy

- Hệ thống yêu cầu đăng nhập VPBank NEO trên thiết bị tin cậy + Nhập OTP
- Trường hợp không nhận được thông báo hoặc bấm vào thông báo như ng không xác thực được, tham khảo cách 2

10:38 🗸			all 🗢 🛋		9:41	all 🗢 🔳		9:41		<b>■</b> \$ In
Thông báo VPBank Ban đang thực hiện đặng nhập trên thiết bị mới?					×			<	Xác thực OTP	Đóng
<b>S</b> Chuyến tiền	Tiền gửi	Thẻ	<b>€</b> ≣ Khoản vay		<b>9</b>					
2		•	CX		Quý khách đang thị trên thiết bị mới?	ực hiện đang nhập				
Điện	Điện thoại di động	internet - ADSL	Mä khuyến mại		Đăng nhập từ Trình duyệt máy tính					
63	×				Vị trí Láng Hạ, Đống Đa, Hà Nội				NHẬP SMART OTP	
Games	Đối tắc	Dịch vụ tư văn đầu tư	Dịch vụ khác	)	Tên thiết bị Safari V15.1 (iOS)		(			
	29	DASÍC	AN A		Thời gian 2022-08-09 10:26:01					
97.					Ðja chi IP 123.44.551.54					
<u> </u>	No. of Concession, Name	Heatin Boy	And							
NÊT NỔI ĐẠC QUẠ NHẬH QUÂN THẾN	7		20-	←	Không phải tôi	Đúng	J		Tiếp tục	
Trang chù Tà	hi khoàn 🥊	Thông b	áo Mở rộng							

## Cách 2: Đăng nhập máy tin cậy > Mở rộng > Cài đặt > Quản lý thiết bị

- Tất cả yêu cầu đăng nhập thiết bị lạ (còn hạn xác thực) sẽ hiển thị ở đây
- Click vào từng thiết bị để xem chi tiết và xác thực

15:52 ୶	ati LTE 🗩	15:52 <b>-</b> 7	.11 LTE 🔳
< Cài đặt		< Quải	n lý thiết bị
Tài khoàn		Chờ xác thực	
Xem trước mã QR	>	(D) iPhone 12 (iOS 15.2)	
Thiết lập tài khoản mặc định	>	1 phút trước	
Thay đổi gói dịch vụ	>	Thiết bị đã xác thực	
Khoá tài khoản VPBank NEO	>	IPhone 11 Pro Max(4.	Đang sử dụng 11.2)
Bảo mật		Đăng nhập lần cuối: 15:5	52:15 21/11/2022
Face ID			
Mã PIN		iPhone 11(4.11.2) Đăng nhập lần cuối: 15:4	17:22 21/11/2022
Đổi mã PIN	>		
Đổi mật khẩu	>		
Phương thức nhận OTP Smart OTP	>		
<b>Xác thực khuôn mặt</b> Giúp tăng cường bào mật cho tài khoản VPBank N	IEO >		
Quản lý thiết bị 1 ch	ờ duyệt >		
Thông báo			

### II. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập VPBank NEO trên trình duyệt/máy tính

#### Bước 3: Nhập mã xác thức được tạo ra trên trình duyệt & Đăng nhập thành công

(Lưu ý: Vì lý do bảo mật, phiên xác thực trên trình duyệt sẽ chỉ có hiệu lực trong 24h. Sau 24h khi đăng nhập lại, KH sẽ tiếp tục được yêu cầu nhập mã)



Trường hợp KH không có thiết bị tin cậy để lấy mã QR xác thực, KH **có thể thực hiện 1 trong 4 cách sau để xóa thiết bị tin cậy và tiếp tục** đăng nhập:

> Cách 1: Khách hàng tự thực hiện xóa tất cả thiết bị tin cậy qua VPBank NEO Cách 2: KH ra chi nhánh VPBank gần nhất Cách 3: Gọi tổng đài: 1900545415 - phím 1- phím 4 - phím 2 Cách 4: Gọi tổng đài 1900545415-phím 1-phím 4- phím 6 để gặp tổng đài viên

## Hướng dẫn tự thực hiện xóa tất cả thiết bị tin cậy qua VPBank NEO

#### 1. Điều kiện KH được tự xóa

- KH đã có thông tin dữ liệu khuôn mặt tại VPBank (VD: KH eKYC thành công, KH đã cập nhật dữ liệu khuôn mặt (\*)) (kiểm tra trong mục Mở rộng >> Cài đặt >> Xác thực khuôn mặt
- Sử dụng App phiên bản mới nhất (5.4.4 trở lên)

# 2. Những lưu ý khi thực hiện xác thực đăng nhập thông qua 247 hoặc tự thực hiện trên thiết bị mới

Sau khi KH tự xác thực trên thiết bị mới thành công, 1 số tính năng dưới đây

sẽ bị chặn thực hiện để phòng tránh rủi ro cho chính KH, bao gồm:

- (1) Tính năng Quên mật khẩu trên VPBank NEO
- (2) Cấp lại mật khẩu tự động qua kênh 247
- (3) Thay đổi phương thức nhận OTP qua kênh 247
- (4) Cấp lại tên đăng nhập qua kênh 247
- (5) Mở khóa tài khoản đăng nhập qua kênh 247

Để thực hiện mở lại các dịch vụ này, KH cần tới chi nhánh VPBank gần nhất để được hỗ trợ.

### 3. Các bước KH tự thực hiện xác thực trên thiết bị mới

B1. Màn hình Xác thực đăng nhập >> B2. Bấm "cách lấy mã xác thực" chọn Xác thực

9:41 .... 🗢 🔳 9:41 9:41 ...I 🗢 🔳 ul 🕆 🗖 ? < (1 - 2)× × (1 - 2)Hướng dẫn lấy mã xác thực × Quý khách vui lòng thực hiện trên thiết bị chính theo hướng dẫn sau: Vui lòng quét mã QR gửi về thiết bị từng đăng nhập Xác thực đăng nhập lần đầu Tài khoản của Quý khách lần đầu thực hiện đăng nhập trên thiết bị này. Vui lòng nhấn Xác thực để quét mã xác thực Thông tiTruy cập phần "Mở rộng" thiết bị. ••• Mờ rông ----Không thể quét mã? Giữ mã QR nằm trong khung hình Cách lấy mã QR xác thực Xác thực Đóng

B3. Chọn "Không thể quét mã"

B4. Chọn "chính xác"



### 3. Các bước KH tự thực hiện xác thực trên thiết bị mới

B5. Nhập số CMND/CCCD >> Chụp mặt trước, mặt sau CMND/CCCD >> Xác nhận thông tin

Xác thực đăng nhập         Kắc nhận           6 CMND/CCCD 2545444332         Sác nhận           au bước nặr, dự khác hịc nhụng bự CNND/CCCD bản tật để thực hện xác thực eKYC         Vưi lông kiểm tra lại thông tin và xác nhụ Hợ và tân           Tiếp tục         Nguyen Lan Huong           1         2           3         5           4         5           4         5           7         8           9         Nx 2			ul † 🗩 🔳	9:41			9:41	
MND/CCCD         5444332         utor náy, Quý khách cán chuẩn bị CMND/CCCD bản         ở thục hiện xác thục eKYC         Vil lòng kiểm tra lại thông tin và xác như         Ho và tên         Nguyen Lan Huong         Số CMND/CCCD         1       2         3       3         6-11       5.4         5.4       5.4         7.7       8         9       9         Wy và tên       1         1       2.8         1       3.8		Xác thực đăng nhập	,	< 1	Mặt trước giấy tờ tùy thân		<	Xác nhận
Jurge nay, Quy khách cán chuẩn bị CMND/CCCD bản         Khí kách cán chuẩn bị CMND/CCCD bản         Vui lòng kiếm tra lại hông tin và xác như         Họ và tên         Nguyen Lan Huong         Số CMND/CCCD         1       2         3       3         6       12/13/2012         1       3         4       5         6       Mino         7       8         9       Nxi z	/IND/CC( 544433	CD 2						
Tếp tục       Nguyen Lan Huong         1       2       3         ABC       3         JI       5       6         OHI       JIKL       MNO         Z       8       9         WI ND       VI ND         VI ND	i bước này, <sup>j</sup> t để thực hi	Quý khách cần chuẩn bị C№ ện xác thực eKYC	√ND/CCCD bàn					
Tiếp tục       Nguyen Lan Huong         1       2       3         4       5       6         7       8       9         Nguyen Lan Huong       Nguyen Lan Huong         1       2       3         0       0       12345666785         1       1       1         1       1							Vui lòng kiểm tra lại t	thông tin và xác nhận
Nguyen Lan Huong           Số CMND/CCCD           1         2           4         5           6н1         JKL           7         8           9         wxyz							Họ và tên	
Тібр tục       1       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       2       3       1       2       2       3       1       2       1       2       1							Nguyen Lan Huor	ng
Ті́є́р tục       12345666785         1       2       3         4       5       6         ук.       мо         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       9         7       8       10				_			Số CMND/CCCD	
Tiếp tục       B9 Láng Hạ, Đống Đa, Hà Nội         1       2       3         4       5       6         5, KL       MNO         7       8         9       WX YZ							12345666785	
Tiếp tục       89 Láng Hạ, Đống Đa, Hà Nội         1       2       3         4       5       6         0H1       JKL       MNO         7       8       9         YUY       WXYZ       Công an TP Hà Nội							Địa chỉ	
1       2       3       Л         4       5       6       12/12/2012         7       8       9       Ndi cáp         Công an TP Hà Nội       Công an TP Hà Nội		Tiốp tục					89 Láng Hạ, Đốn	g Đa, Hà Nội
4         5         6         12/12/2012           6 HI         5 JKL         6         MNO           7         8         9         WX YZ         Công an TP Hà Nội		nep lục						
GHI     JKL     MNO       7     8     9       PORS     TUV     WXYZ	1		3				Ngày cấp	
7     8     9       PQRS     TUV     WXYZ   Công an TP Hà Nội	1		3 Def	1.00			Ngày cấp 12/12/2012	
	1 4 оні	аранариис 2 Авс 5 Јкц	З Def 6 мно	10			Ngày cấp <b>12/12/2012</b> Nơi cấp	
+ * # 0 🛛	1 д бні 7 рояб	2 Авс 5 5 8 тиу	3 def 6 mno 9 wxyz				Ngày cấp 12/12/2012 Nơi cấp Công an TP Hà N	lội
	1 4 оні 7 родкя + + + #	С С С С С С С С С С С С С С С С С С С	3 Def 6 MNO 9 WXYZ		<b>(</b>	נ	Ngày cấp 12/12/2012 Nơi cấp Công an TP Hà N	ļội

#### 3. Các bước KH tự thực hiện xác thực trên thiết bị mới

B6. Quay liveness khuôn mặt >> Nhập SMS OTP >> Xác thực đăng nhập thành công



## IV. Các câu hỏi thường gặp

STT	Câu hỏi	Trả lời
1	KH không nhận được Thông báo gửi về thiết bị tin cậy để xác nhận đăng nhập thiết bị lạ	<ul> <li>Khách hàng cần kiểm tra các thông tin sau:</li> <li>Update App phiên bản mới nhất trên cả thiết bị lạ và thiết bị tin cậy</li> <li>Trên thiết bị tin cậy:</li> <li>Kiểm tra bật nhận thông báo từ App: Vào Setting điện thoại &gt; Notification&gt; VPBank NEO</li> <li>Hoặc: Đăng nhập VPBank NEO, vào Mở rộng &gt; Cài đặt &gt; Quản lý thiết bị&gt; Tìm thiết bị lạ đang yêu cầu đăng nhập và xác thực (Áp dụng trên phiên bản App mới nhất)</li> <li>Trường hợp vẫn không được, Khách hàng có thể ra chi nhánh gần nhất hoặc gọi lên tổng đài 247 để được hỗ trợ</li> </ul>
2	Thời gian giữa 2 lần yêu cầu xác thực là bao lâu?	<ul> <li>Thời gian giữa 2 lần yêu cầu xác thực là 3 phút.</li> <li>KH đã gửi yêu cầu xác thực lần 1, thì sau 3p mới được tiếp tục gửi yêu cầu xác thực lần 2</li> <li>Hoặc KH có thể làm theo hướng dẫn (Áp dụng trên phiên bản App mới nhất)</li> <li>Đăng nhập VPBank NEO, vào Mở rộng &gt; Cài đặt &gt; Quản lý thiết bị&gt; Tìm thiết bị lạ đang yêu cầu đăng nhập và xác thực.</li> </ul>
3	Tôi click vào thông báo gửi về thiết bị tin cậy để đăng nhập mà không hiện ra thông tin cần xác nhận?	Qúy khách vui lòng đóng App chạy ngầm hoặc có thể làm theo hướng dẫn sau (Áp dụng trên phiên bản App mới nhất): Đăng nhập VPBank NEO, vào Mở rộng >Cài đặt > Quản lý thiết bị> Tìm thiết bị lạ đang yêu cầu đăng nhập và xác thực
4	Tôi đã đăng nhập nhiều lần VPBank NEO trên trình duyệt web nhưng vẫn bị yêu cầu xác nhận	Hệ thống sẽ yêu cầu xác nhận trình duyệt web đăng nhập VPBank NEO sau 24h.
5	KH bị mất điện thoại/không biết thiết bị tin cậy là gì đăng nhập thế nào?	Bước 1: KH có thể tự thực hiện xóa tất cả thiết bị tin cậy Bước 2: Liên hệ chi nhánh VPBank gần nhất Bước 3: Gọi 1900545415 - phím 1- phím 4 - phím 2 (hoặc phím 6)