

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 đẩy 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.

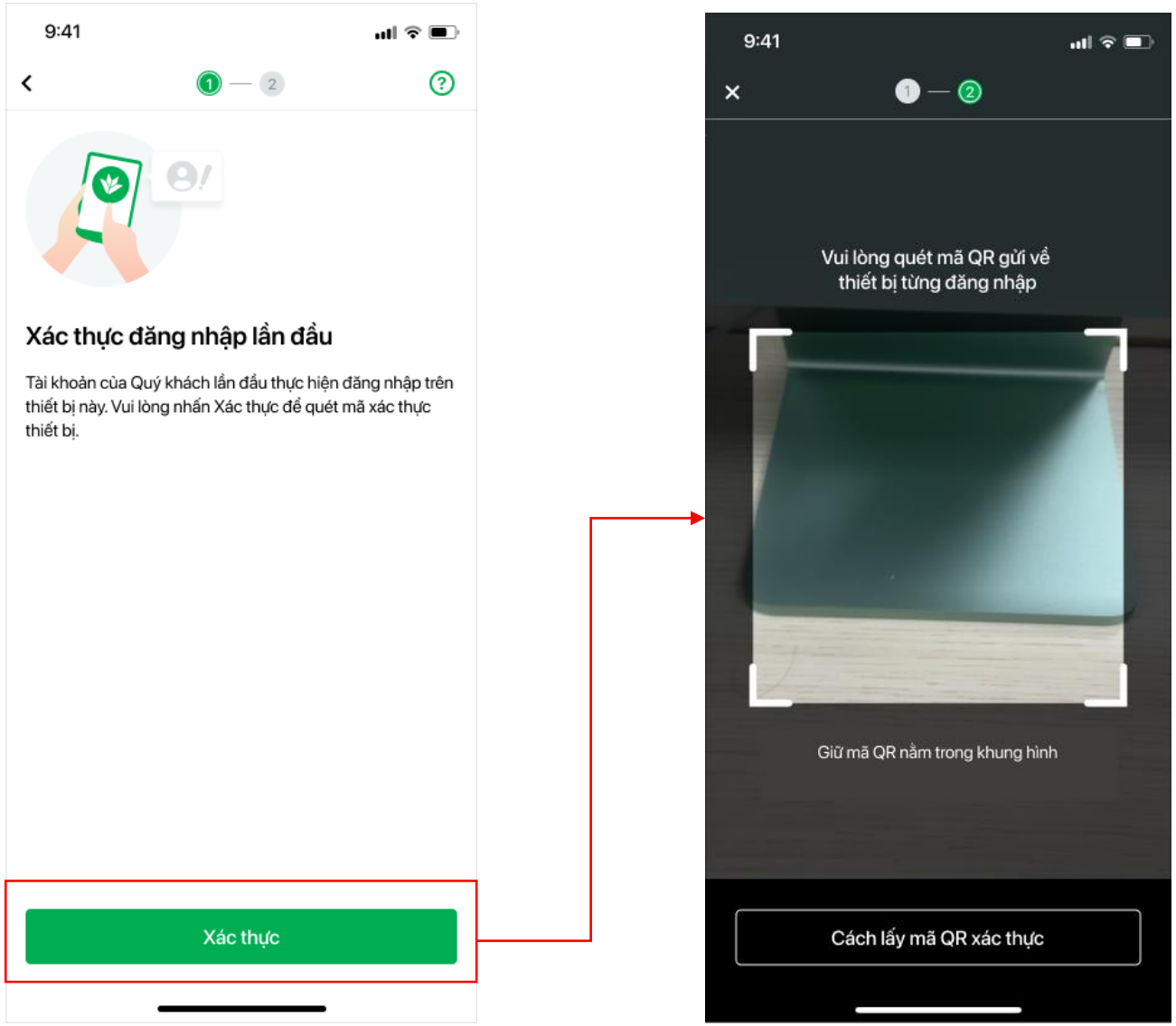
Lưu ý: Để sử dụng tính năng bảo mật này, KH cần update App VPBank NEO phiên bản mới nhất

(*) 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

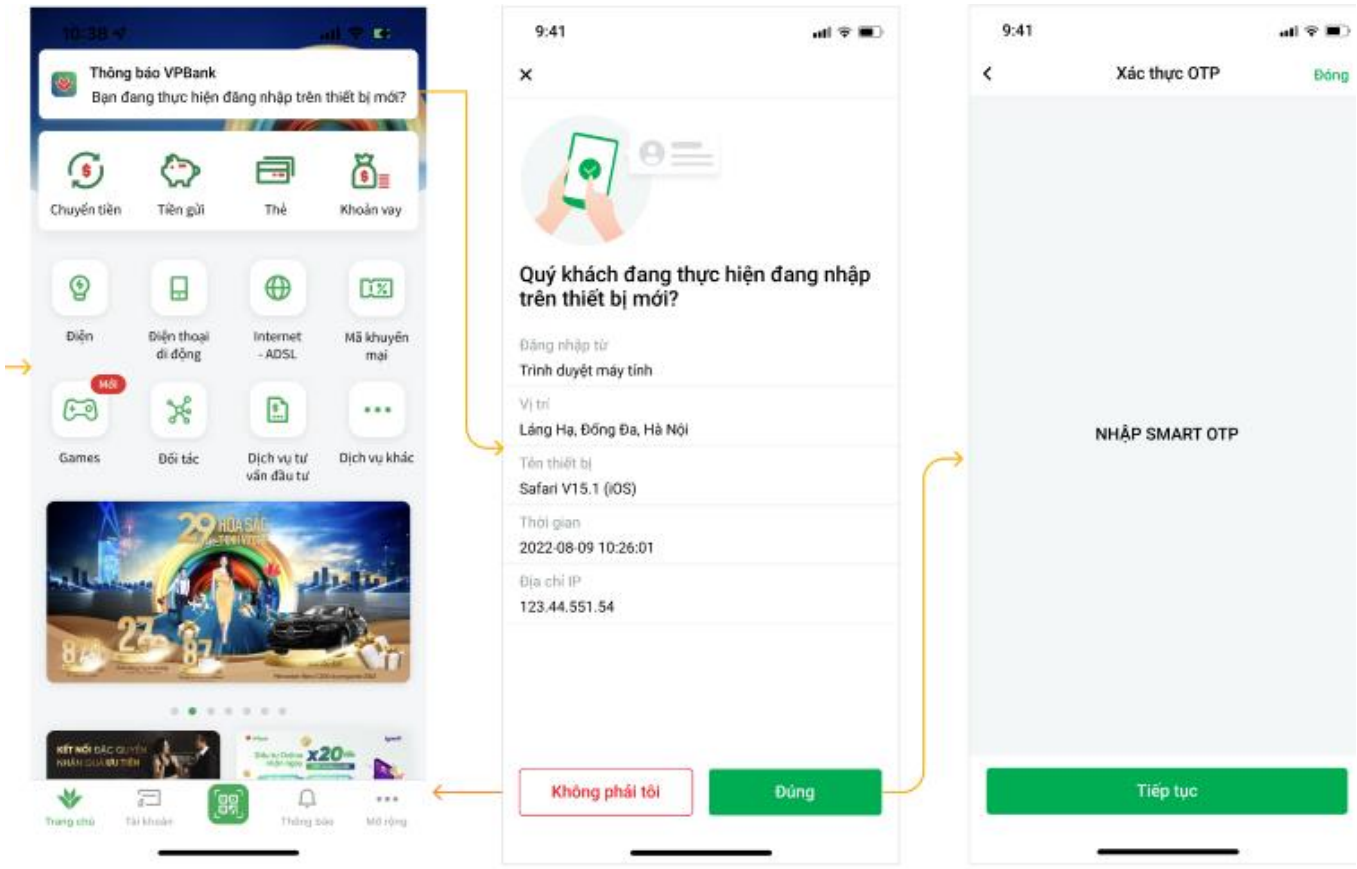
Cách 1: Nhận và bấm vào thông báo notification gửi về máy

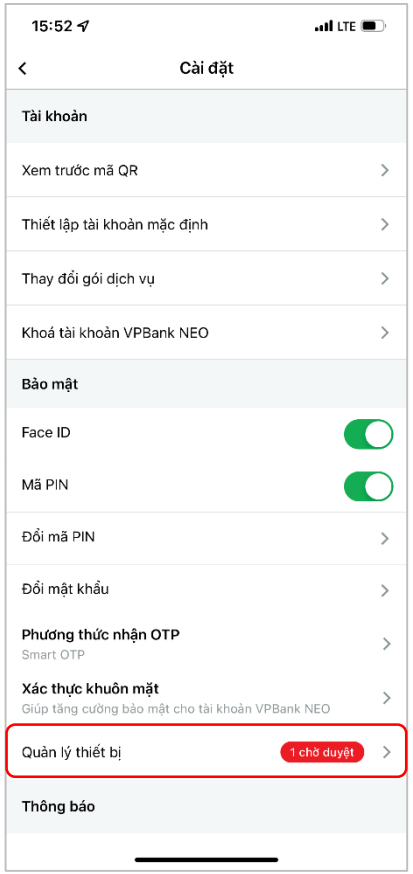
- Hệ thống yêu cầu đăng nhập VPBank NEO trên thiết bị tin cậy + Nhập OTP
- Trường hợp không nhận được thông báo hoặc bấm vào thông báo nhưng không xác thực được, tham khảo cách 2

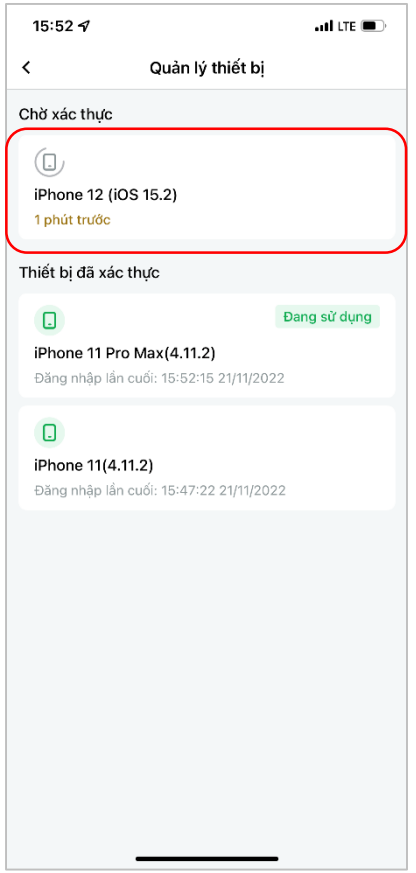
Cách 2: Đăng nhập máy tin cậy > Mở rộng > Cài đặt > Quản lý thiết bị

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 thực hiện xác thực



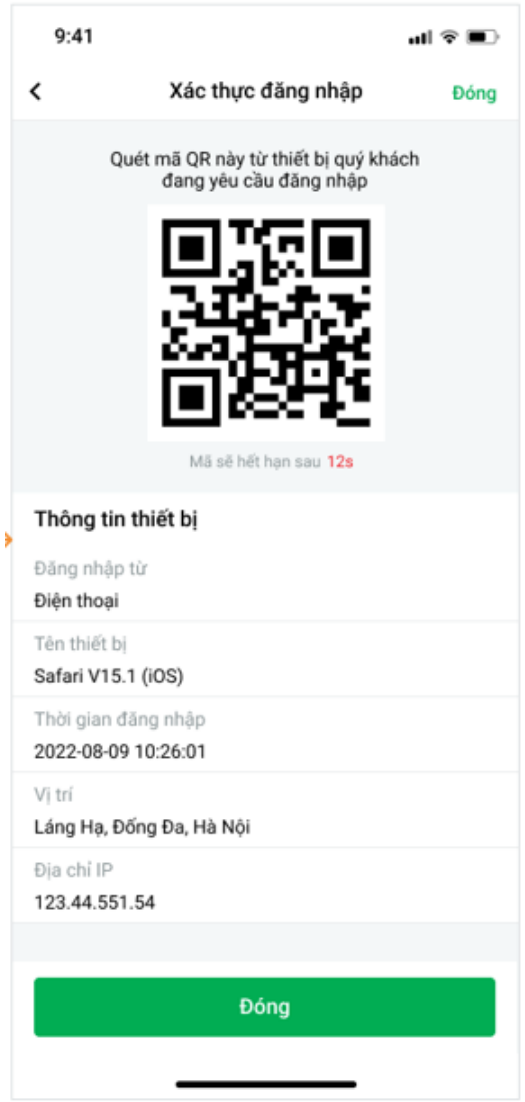




I. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập App VPBank NEO trên điện thoại mới

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)



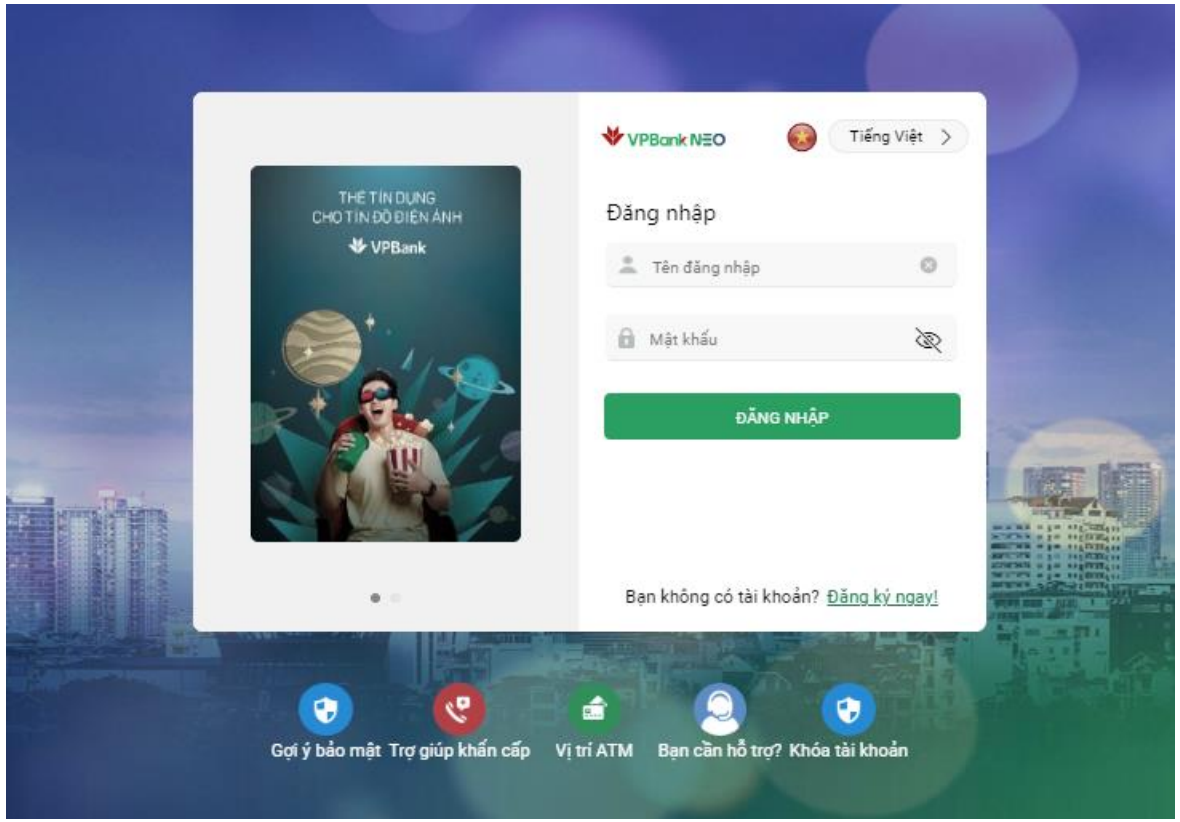
Bước 4: KH quét mã QR xác thực bằng thiết bị mới

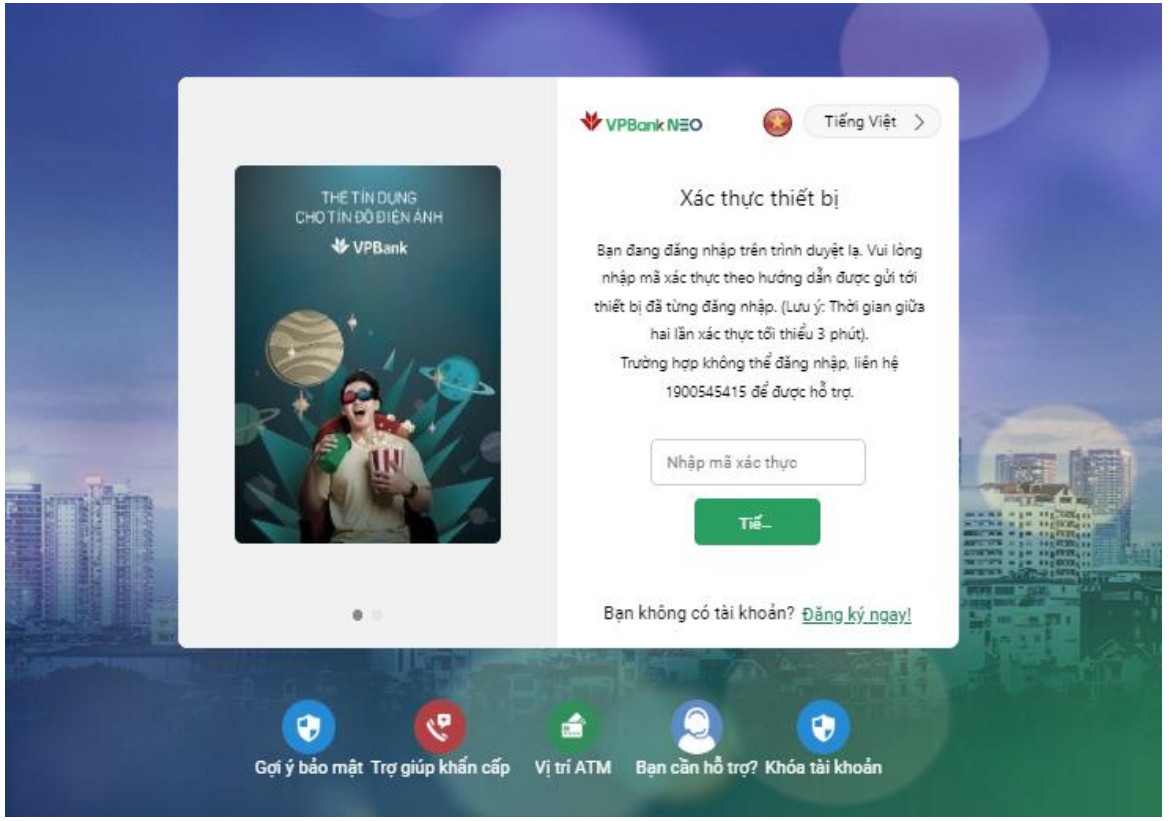


II. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập VPBank NEO trên trình duyệt/máy tính

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



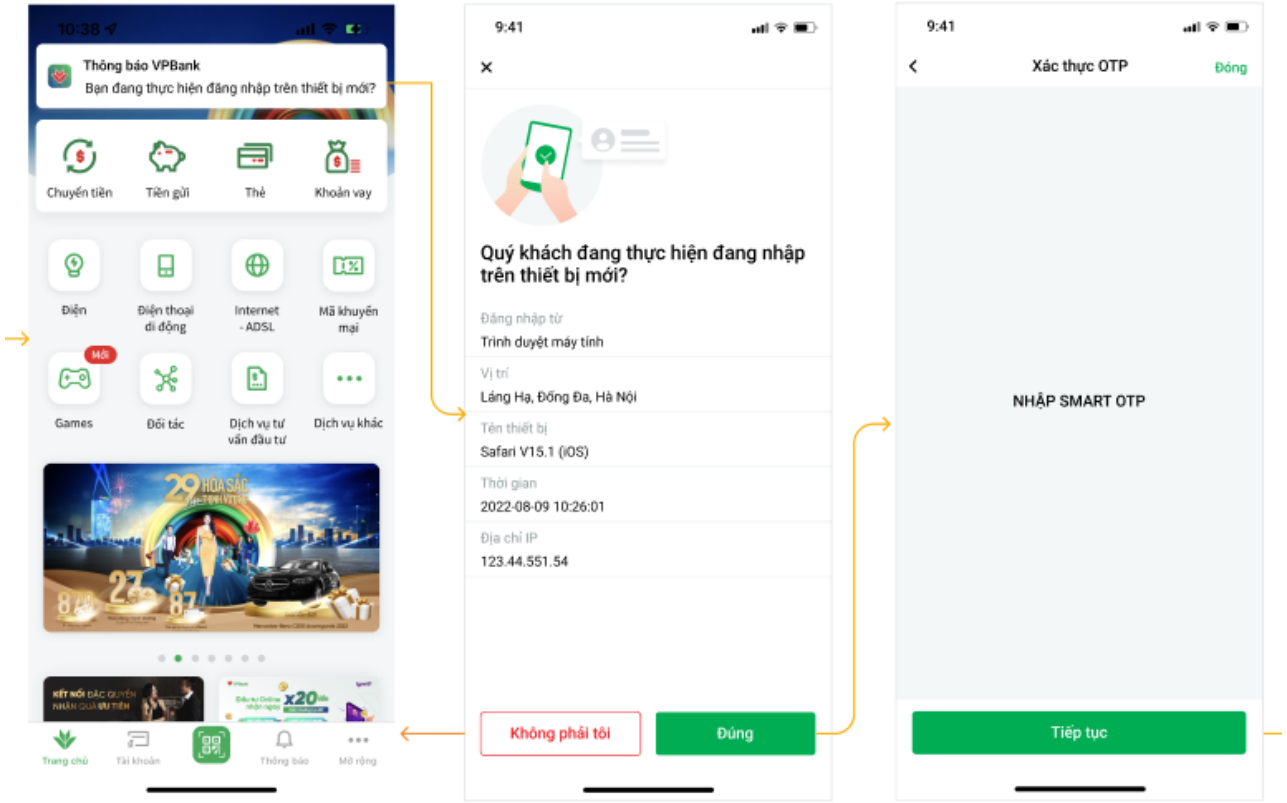


II. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập VPBank NEO trên trình duyệt/máy tính

Bước 2: Xác thực trên thiết bị tin cậy

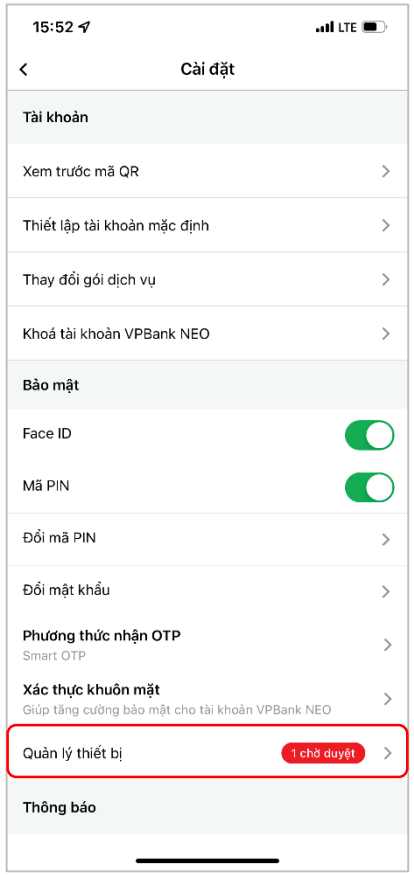
Cách 1: Nhận và bấm vào thông báo notification gửi về máy

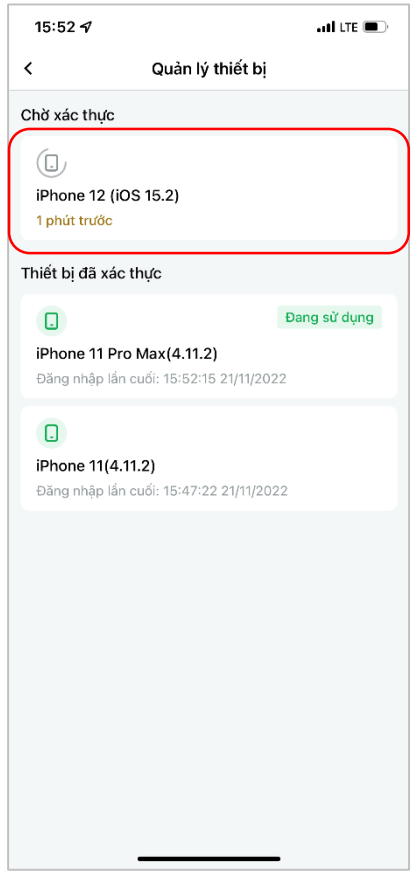
- Hệ thống yêu cầu đăng nhập VPBank NEO trên thiết bị tin cậy + Nhập OTP
- Trường hợp không nhận được thông báo hoặc bấm vào thông báo như ng không xác thực được, tham khảo cách 2



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

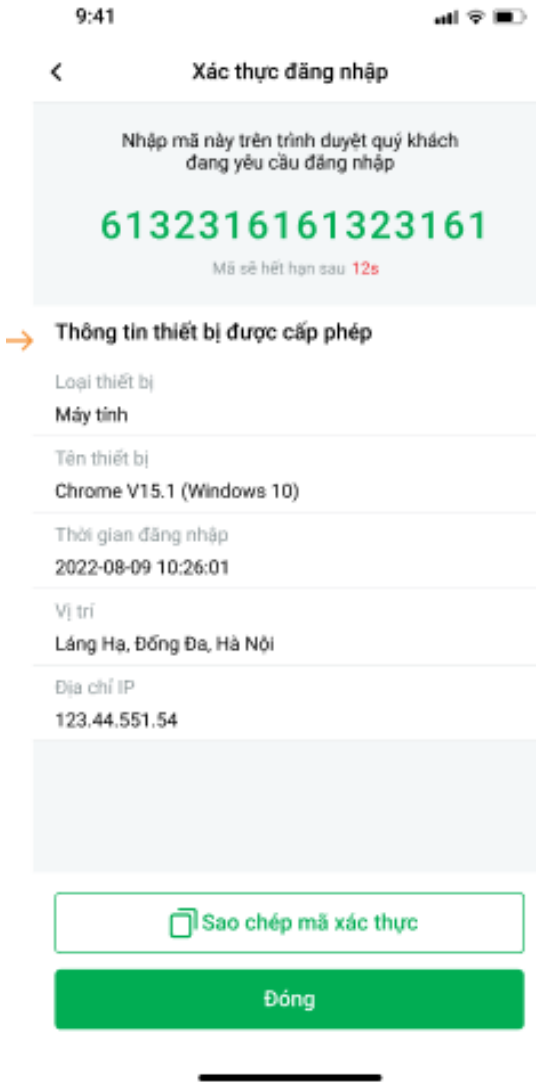


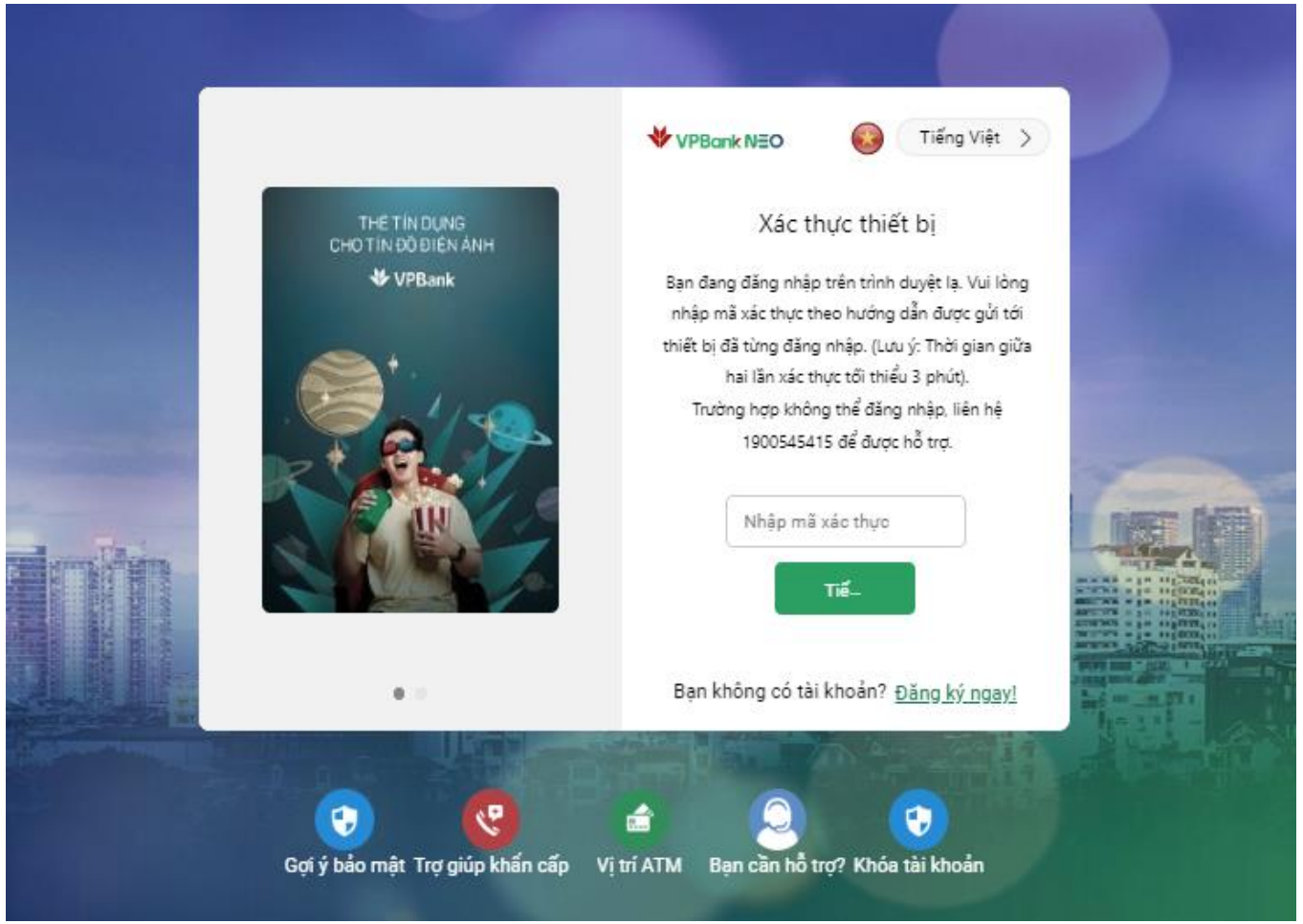


II. Hướng dẫn KH xác thực đăng nhập VPBank NEO trên trình duyệt/máy tính

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)





III. Hướng dẫn xóa tất cả thiết bị tin cậy

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.

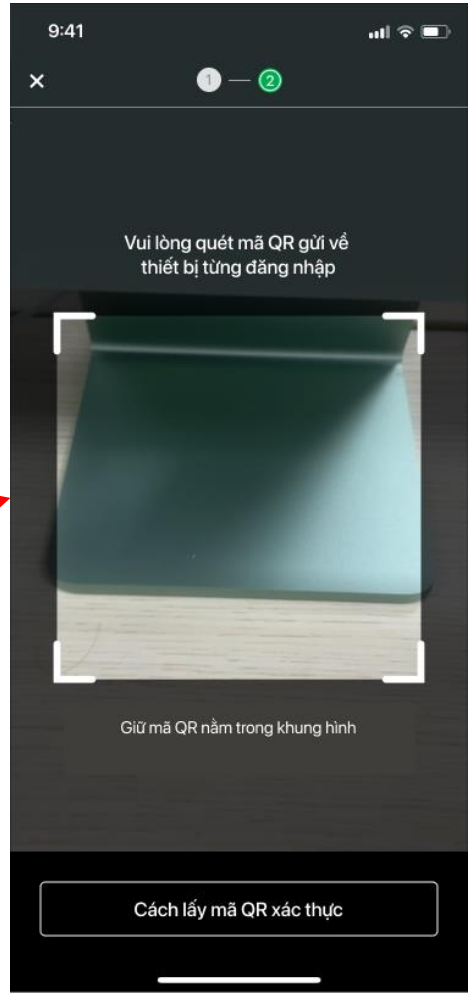
III. Hướng dẫn xóa tất cả thiết bị tin cậy

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

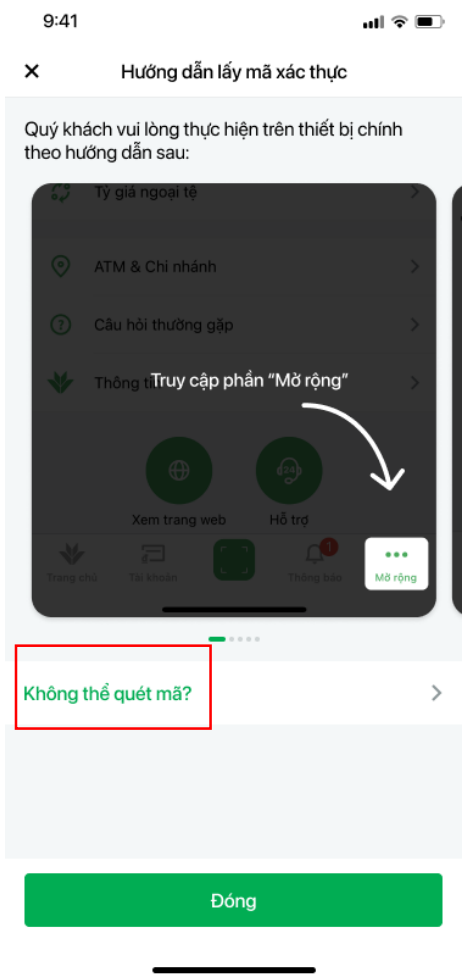
B1. Màn hình Xác thực đăng nhập >> chọn Xác thực



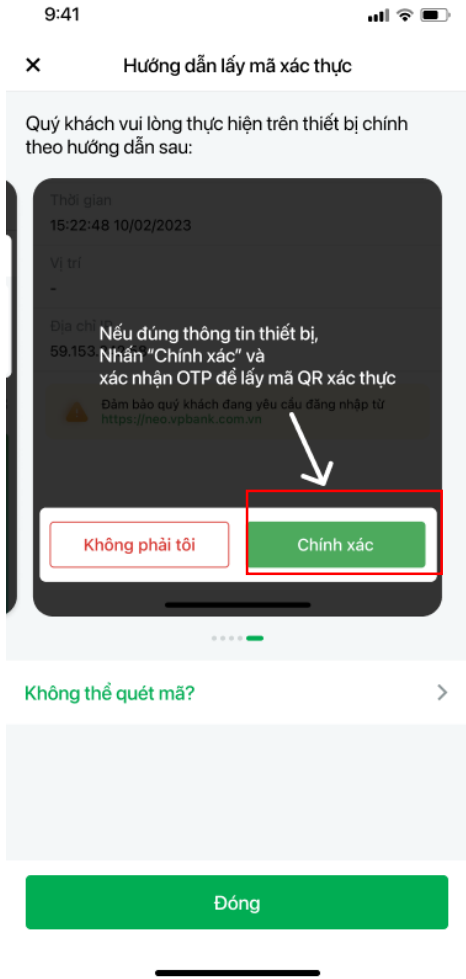
B2. Bấm "cách lấy mã xác thực"



B3. Chọn "Không thể quét mã"



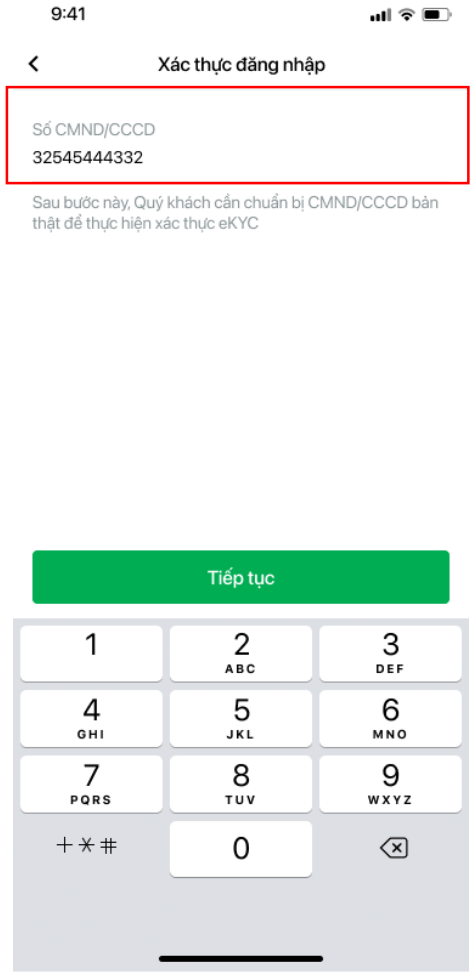
B4. Chọn "chính xác"

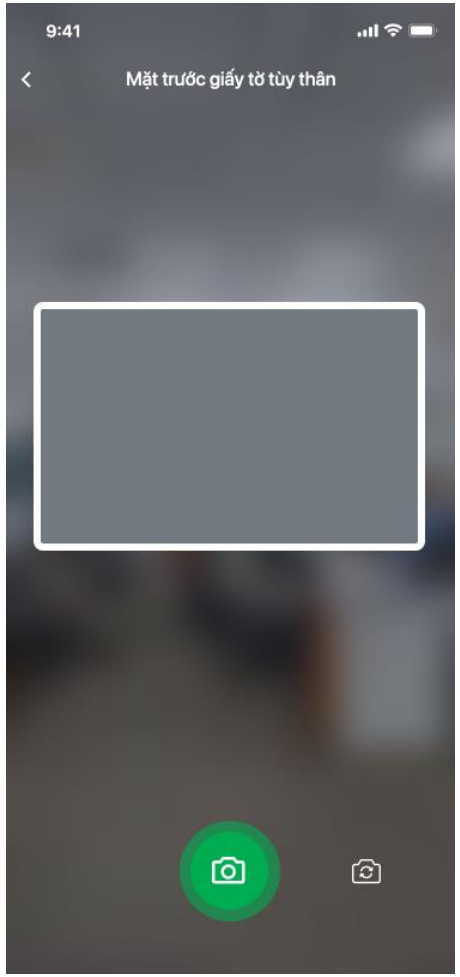


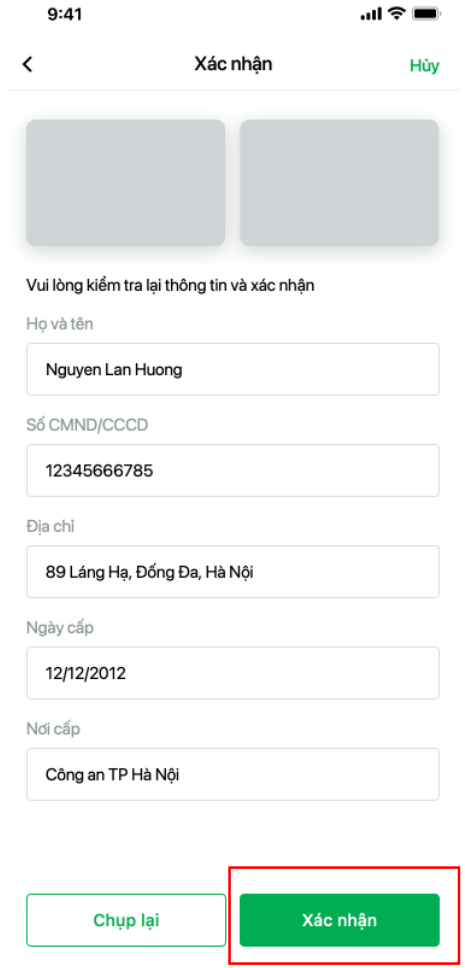
III. Hướng dẫn xóa tất cả thiết bị tin cậy

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



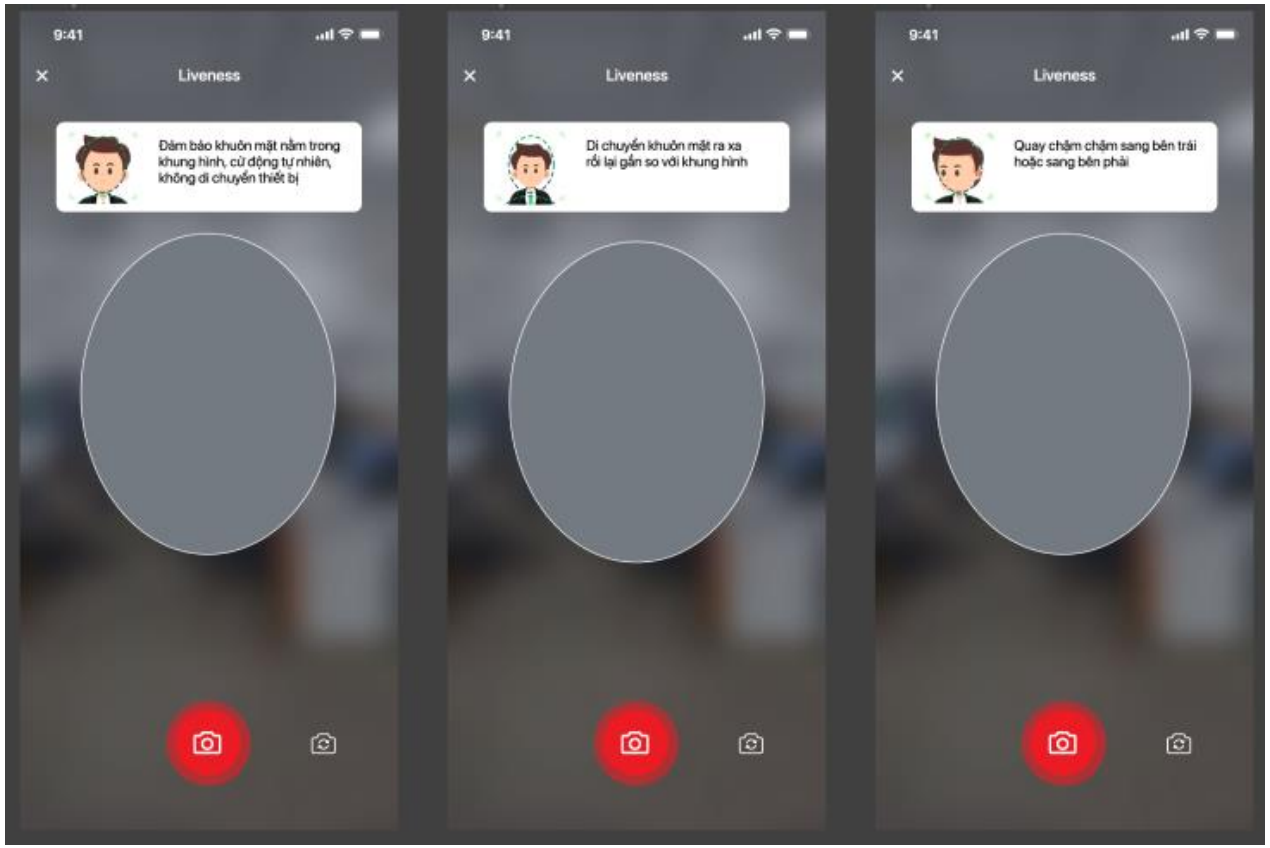


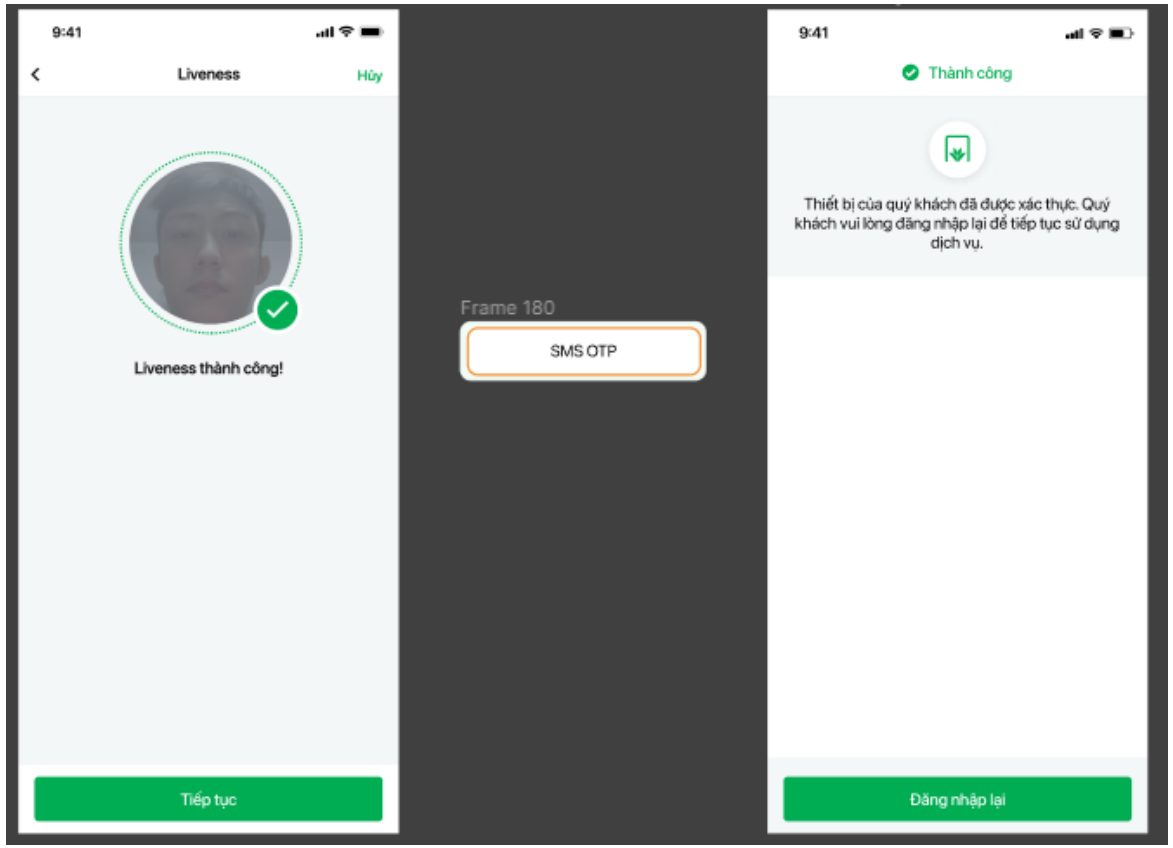


III. Hướng dẫn xóa tất cả thiết bị tin cậy

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	Khách hàng cần kiểm tra các thông tin sau: • Update App phiên bản mới nhất trên cả thiết bị lạ và thiết bị tin cậy • Trên thiết bị tin cậy: ✓ Kiểm tra bật nhận thông báo từ App: Vào Setting điện thoại > Notification> VPBank NEO ✓ Hoặc: 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 (Áp dụng trên phiên bản App mới nhất) • Trường hợp vẫn không được, Khách hàng có thể ra chi nhánh gần nhất hoặc gọi lên tổng đài 247 để được hỗ trợ
2	Thời gian giữa 2 lần yêu cầu xác thực là bao lâu?	Thời gian giữa 2 lần yêu cầu xác thực là 3 phút. • KH đã gửi yêu cầu xác thực lần 1, thì sau 3p mới được tiếp tục gửi yêu cầu xác thực lần 2 • Hoặc KH có thể làm theo hướng dẫn (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.
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)