

ABBANK

Trao giải pháp - Nhận nụ cười



CẨM NANG

HƯỚNG DẪN

AN TOÀN THÔNG TIN
KHI GIAO DỊCH TÀI CHÍNH



NỘI DUNG

TRANG

A.	Những lưu ý chung khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ của ABBANK	1
B.	Hướng dẫn đảm bảo an toàn thông tin khi giao dịch tài chính	2
	Dịch vụ ABBANK- eBANKING (Internet Banking)	2
	Dịch vụ thanh toán trực tuyến	3
	Dịch vụ Mobile Banking	4
	Dịch vụ thẻ ATM	5
C.	Hệ thống kênh thông tin chính thống của ABBANK	6



KHÔNG NÊN:

- Cung cấp thông tin cá nhân như số CMND, số thẻ, số tài khoản, địa chỉ email khi khách hàng nhận được điện thoại/tin nhắn không rõ nguồn gốc yêu cầu cung cấp.
- Tiết lộ/cung cấp tên đăng nhập (Username), mật khẩu (Password), mã số PIN và bất kỳ thông tin bảo mật dịch vụ nào do ABBANK cấp cho khách hàng với bất cứ ai khác, ngay cả người thân, bạn bè, nhân viên hay tổng đài chăm sóc khách hàng của ABBANK.
- Đặt mật khẩu sử dụng dịch vụ để đoán liên quan đến cá nhân như ngày sinh, tên, số điện thoại,... mật khẩu càng phức tạp càng tốt (ít nhất tám ký tự), bao gồm cả chữ thường, chữ hoa, số và ký tự đặc biệt. Không viết mật khẩu ra giấy hoặc những nơi dễ thấy.
- Đặt mật khẩu sử dụng nhiều loại dịch vụ (Ebanking, Mobile banking, Thẻ ATM) trùng nhau hay đặt mật khẩu truy cập các dịch vụ giống với mật khẩu đăng nhập tài khoản email, Facebook, zalo... của quý khách.
- Sử dụng nhiều thiết bị để giao dịch trực tuyến hay truy cập qua các điểm Wifi công cộng.

NÊN:

- Thay đổi mật khẩu sử dụng dịch vụ thường xuyên (tối thiểu 1 lần/tháng hoặc ngay khi nghi ngờ mật khẩu bị lộ).
- Đăng ký sử dụng dịch vụ thông báo biến động số dư qua SMS của ABBANK ngay hôm nay để được thông báo lập tức về mọi biến động số dư của tài khoản. Đồng thời cần theo dõi thường xuyên các SMS nhận được từ ABBANK để phát hiện sớm các giao dịch bất thường.
- Đối với dịch vụ nộp thuế điện tử, quý khách hàng cần lưu ý bảo mật và giữ gìn cẩn thận USB, thiết bị lưu trữ có chứa mã token, là 1 cặp khóa (keypair) gồm khóa bí mật (private key) và khóa công khai (public key) được dùng để vào chương trình phần mềm để tự động tạo "chữ ký" và gắn chữ ký số (ký số) vào tệp dữ liệu. Tuyệt đối không cung cấp, giao thiết bị có chứa mã khóa bí mật được dùng để tạo chữ ký số cho bất kỳ ai và lập tức thông báo cho Ngân hàng yêu cầu tạm dừng dịch vụ nếu bị mất thiết bị chứa mã khóa.
- Cài đặt và cập nhật thường xuyên chương trình bảo mật/ diệt vi rút/chống phần mềm gián điệp uy tín và mới nhất cho các thiết bị cá nhân dùng để truy cập dịch vụ (điện thoại, máy tính...) nhằm tránh nguy cơ bị hack đánh cắp thông tin tài khoản.
- Khi phát hiện bất kỳ dấu hiệu bất thường nào trong quá trình sử dụng sản phẩm/dịch vụ của ABBANK, Quý khách hàng cần đến điểm giao dịch gần nhất của ABBANK hoặc liên hệ Hotline (24/7) 1900 571 581 để được hỗ trợ kiểm tra/ khóa chức năng giao dịch kịp thời nhằm ngăn chặn việc thất thoát tài sản.

B. HƯỚNG DẪN ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN KHI GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

DỊCH VỤ ABBANK-eBANKING (Internet Banking):

Đây là kênh phân phối giúp mang sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến tận nhà hay văn phòng của mỗi khách hàng. Với một thiết bị kết nối Internet, khách hàng đã có thể thực hiện truy cập vào Internet Banking ở bất cứ nơi nào, bất cứ thời điểm nào. Khách hàng sử dụng tên (Username) và mật khẩu (Password) truy cập do ngân hàng cung cấp để theo dõi các giao dịch phát sinh trên tài khoản của mình, xem thông tin về tài khoản, chuyển tiền, xem thông báo lãi suất, thông báo tỉ giá, biểu phí dịch vụ ..., thanh toán các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ mà khách hàng đã sử dụng.

➤ Một số lưu ý khi sử dụng ABBANK-eBanking:

- Để sử dụng dịch vụ eBanking của ABBANK, khách hàng chỉ truy cập qua website www.abbank.vn và link/ gõ trực tiếp đến trang ebanking. abbank.vn. Quý khách nên gõ trực tiếp địa chỉ vào trình duyệt và đặc biệt cần lưu ý biểu tượng xác thực trang web an toàn (nếu không có dấu hiệu này tức là trang web giả mạo) như sau:

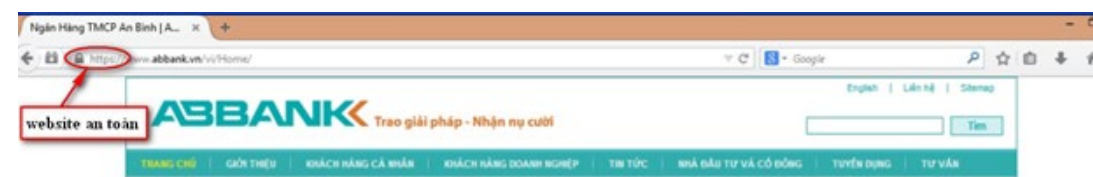
- Đối với trình duyệt Chrome:



- Đối với trình duyệt IE:



- Đối với trình duyệt FireFox:



B. HƯỚNG DẪN ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN KHI GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

- Không click chuột vào các đường link được gửi từ các website lạ có liên kết để vào website của ABBANK/ các website không đáng tin cậy yêu cầu cung cấp/cập nhật thông tin cá nhân và thông tin dịch vụ NHĐT. Không tải file/mở file từ các trang web tải phần mềm không có bản quyền, key crack.... Cần trọng với các tập tin có đuôi *.exe, *.com, *.bat, *.scr, *.swf, *.zip, *.rar, *.doc....
- Cảnh giác với những email lạ, gây tò mò, khơi gợi sở thích hoặc lòng tham như: tặng quà, trúng thưởng, khuyến mãi... Nếu nhận được email có chứa đường link đáng ngờ từ người quen, cần liên hệ qua điện thoại với người gửi để xác nhận rằng email đó là hợp pháp.
- Không lưu tự động các thông tin đăng nhập dịch vụ NHĐT.
- Mọi giao dịch qua eBanking đều được ABBANK gửi mã xác thực OTP. Vì vậy, Quý khách hàng lưu ý không nhập mã OTP vào bất cứ website/màn hình hiển thị nào khác không có các dấu hiệu an toàn của ABBANK.
- Đăng xuất ngay khi kết thúc giao dịch, trước khi thoát khỏi trình duyệt/màn hình ứng dụng cần nhấn nút đăng xuất để tránh các lỗi không đáng có; không rời khỏi máy tính khi đang thực hiện giao dịch hoặc khi phiên đăng nhập còn tồn tại.

DỊCH VỤ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN:

Dịch vụ này cho phép khách hàng mua sắm trực tuyến sản phẩm/ dịch vụ thông qua các loại thẻ thanh toán (Visa debit, Visa credit, Youcard) của ABBANK mà không cần đến tận cửa hàng/ nhà cung cấp.

➤ Một số lưu ý khi sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến:

- Hiện nay, để đảm bảo an toàn cho các giao dịch của khách hàng, ABBANK đã triển khai công cụ "mở/khóa chức năng thanh toán trực tuyến". Vì vậy, khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ, Quý khách hàng cần đăng nhập trang ebanking.abbank.vn để mở khóa. Khách hàng lưu ý chỉ mở chức năng thanh toán trực tuyến khi cần thanh toán và đóng chức năng lại ngay sau khi hoàn tất giao dịch.
- Chú ý việc mua sắm, thanh toán trên Internet, cần tìm hiểu và chọn lọc các website thanh toán đáng tin cậy, hợp pháp, có biểu tượng an toàn (ổ khóa/ https) khi đăng nhập nhằm tránh bị đánh cắp dữ liệu khi thanh toán tại các website giả mạo.



B. HƯỚNG DẪN ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN KHI GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

- Khi giao dịch thanh toán bằng thẻ tại các Đơn vị chấp nhận thẻ, khách hàng cần đứng trực tiếp tại vị trí thuận lợi, để quan sát được toàn bộ quá trình thanh toán cũng như phát hiện các bất thường xung quanh.
- Kiểm tra kỹ các thông tin trên hóa đơn thanh toán thẻ, đảm bảo các thông tin đó đầy đủ. Chỉ ký nhận thanh toán khi Quý khách hàng đồng ý về tất cả các thông tin trên hóa đơn. Đồng thời giữ lại hóa đơn thanh toán thẻ và các chứng từ có liên quan để đối chiếu với các giao dịch trên sao kê tài khoản.

DỊCH VỤ MOBILE BANKING:

Dịch vụ Mobile Banking được xây dựng hợp tác trên cơ sở công nghệ của hai đối tác có uy tín là Tập đoàn Viễn thông Viettel và CT CP Dịch vụ Thương mại và Công nghệ M-Pay, Công ty VNPay; bao gồm dịch vụ:

- BankPlus (hợp tác với Viettel): là dịch vụ thanh toán trên điện thoại di động được hợp tác giữa ABBANK và Viettel cho phép KH sử dụng các dịch vụ thanh toán của ngân hàng trên hệ thống ứng dụng SIM BankPlus của Viettel.
- M-Plus (hợp tác với M-Pay): là dịch vụ thanh toán trên điện thoại di động được ABBANK và M-Pay hợp tác cung cấp cho khách hàng của mình để giúp khách hàng truy cập trực tuyến, mọi lúc mọi nơi vào các dịch vụ ngân hàng mà ABBANK cung cấp.
- ABBANK Mobile (hợp tác với VNPay): là dịch vụ ngân hàng qua điện thoại (điện thoại di động, máy tính bảng) cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch ngân hàng nhanh chóng, an toàn và chính xác qua ứng dụng được cài đặt trực tiếp trên thiết bị di động.



➤ Một số lưu ý khi sử dụng dịch vụ qua mobile:

- Tuyệt đối không cho người khác mượn điện thoại có cài đặt ứng dụng Mobile Banking trong bất kỳ trường hợp nào.

B. HƯỚNG DẪN ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN KHI GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

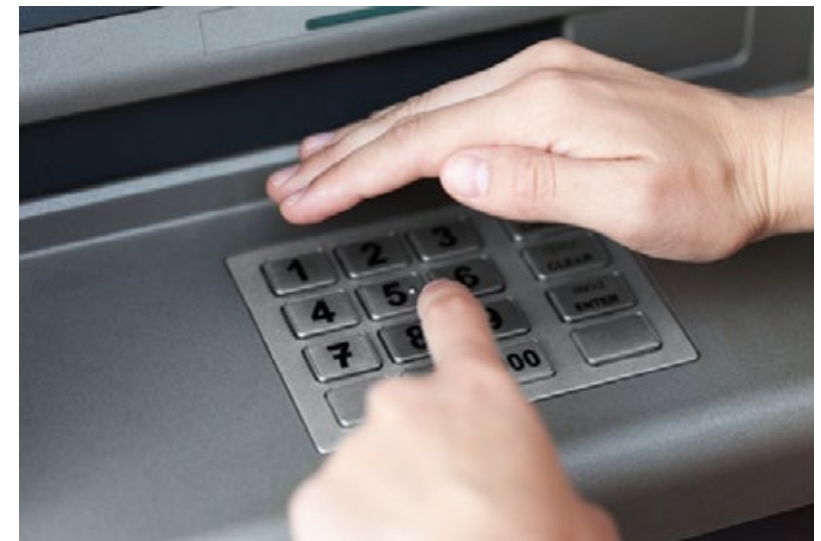
- Trong trường hợp mất điện thoại, Quý khách cần báo ngay cho ABBANK để tạm dừng dịch vụ, đồng thời liên hệ với nhà mạng khóa SIM điện thoại. Khi đã khôi phục được số điện thoại an toàn, quý khách hãy yêu cầu ABBANK đổi thông tin kích hoạt rồi cài đặt lại ứng dụng Mobile Banking và kích hoạt lại tài khoản.
- Nếu dùng Mobile Banking trên điện thoại sử dụng hệ điều hành Android, Quý khách cần đề phòng và không cài đặt ứng dụng không rõ nguồn gốc/truy cập những địa chỉ không đáng tin cậy được gửi qua email, tin nhắn,... để tránh bị lây nhiễm mã độc.
- Ngoài ra, Quý khách nên cài đặt mật khẩu khóa điện thoại, cài đặt mã khóa cho ứng dụng Mobile Banking (như CM Security của Cheetah Mobile có hỗ trợ tính năng này). Nâng cấp ngay ứng dụng Mobile Banking khi có phiên bản mới.

DỊCH VỤ THẺ ATM:

Sản phẩm thẻ ATM của ABBANK cho phép khách hàng rút tiền mặt, vắn tin tài khoản và thực hiện các giao dịch nâng cao khác tại hệ thống ATM trong nước một cách nhanh chóng và tiện lợi.

➤ Một số lưu ý khi sử dụng thẻ ATM :

- Trước khi giao dịch, cần chú ý quan sát kỹ, nếu phát hiện/ nghi ngờ có bất kỳ dấu hiệu bất thường nào xung quanh ATM, đặc biệt tại các vị trí màn hình, đầu nhận thẻ, bàn phím (có gắn thêm thiết bị khác so với thông thường) hoặc giao diện trên màn hình có các hình ảnh lạ, nghi ngờ máy bị lỗi ... Quý khách hàng tuyệt đối không tiếp tục sử dụng ATM, đồng thời thông báo cho Ngân hàng chủ quản để kiểm tra làm rõ.
- Cần quan sát và đảm bảo không có người khác đứng gần hoặc bên cạnh khi rút tiền tại ATM, che chắn bàn phím mỗi khi nhập mã PIN.
- Khi đi rút tiền, nếu chờ lâu mà máy ATM chưa nhả tiền, nhả thẻ, Quý khách hàng nên kiên nhẫn chờ thông báo kết quả trên màn hình ATM và chỉ rời khỏi máy ATM khi biết tình trạng giao dịch và màn hình ATM trở lại trạng thái bình thường nhằm tránh trường hợp máy nhả tiền sau khi khách hàng đã rời khỏi.
- Lấy thẻ và tiền ngay sau khi hoàn tất giao dịch.



ABBANK CAM KẾT SỬ DỤNG CÁC BIỆN PHÁP HỮU HIỆU NHẤT NHẪM BẢO VỆ AN TOÀN TÀI SẢN CỦA QUÝ KHÁCH HÀNG VÀ MỌI THÔNG TIN VỀ SẢN PHẨM/DỊCH VỤ/KHUYẾN MÃI CỦA ABBANK ĐƯỢC VÀ CHỈ ĐƯỢC CÔNG BỐ CHÍNH THỨC TẠI CÁC KÊNH SAU:

Website: <https://www.abbank.vn>

Website ebanking: <https://ebanking.abbank.vn>

Email: info@abbank.vn

Trung tâm Dịch vụ khách hàng (Call Center 24/7): 08 38 365 365

Hotline: 1900 571 581.

ABBANK luôn đồng hành cùng Quý khách hàng.

Trân trọng cảm ơn và kính chúc Quý khách hàng sử dụng sản phẩm/dịch vụ của ABBANK một cách tiện lợi, nhanh chóng, an toàn và bảo mật!

