



Hướng dẫn

GIAO DỊCH AN TOÀN

NGUYÊN TẮC AN TOÀN

Khi sử dụng ngân hàng điện tử

- 1** Tuyệt đối không tiết lộ thông tin định danh cá nhân (Tên đăng nhập; Mật khẩu và Mã khóa bí mật dùng một lần - OTP) cho bất cứ ai khác. Không nên viết mật khẩu ra giấy hoặc ghi chép/lưu bất kỳ hình thức nào).
- 2** Tuyệt đối không tải và sử dụng ứng dụng không rõ nguồn gốc (chỉ sử dụng ứng dụng đã được kiểm định rõ ràng trên chợ ứng dụng App Store và Google Play Store).
- 3** Khi sử dụng dịch vụ trên website, Quý khách chỉ đăng nhập qua trang chính thức của BVBank và không truy cập từ các liên kết trong SMS, email, Zalo, Viber hoặc các nguồn không xác thực.
- 4** Chỉ đăng nhập qua các thiết bị đáng tin cậy. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa hoặc can thiệp hệ điều hành (root, Jailbreak ...) để sử dụng dịch vụ.
- 5** Đăng xuất ngay sau khi kết thúc phiên giao dịch hoặc khi không còn sử dụng.

NGUYÊN TẮC AN TOÀN

Khi sử dụng ngân hàng điện tử

- 6** Kiểm tra thông tin đối với giao dịch chuyển tiền & thanh toán (Ưu tiên sử dụng QR code chính chủ từ cửa hàng/doanh nghiệp uy tín, xác minh đúng thông tin người nhận bằng tên và số tài khoản trước khi giao dịch, kiểm tra đầy đủ nội dung, số tiền thanh toán, thường xuyên quản lý lịch sử giao dịch trên ứng dụng ngân hàng..)

- 7** Lựa chọn các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu về hạn mức giao dịch.

- 8** Trường hợp không thực hiện giao dịch trên ngân hàng số nhưng vẫn nhận được thông báo từ Ngân hàng về: Mã OTP, thay đổi số dư bất thường, kích hoạt ứng dụng trên thiết bị khác, liên kết ví điện tử. Quý khách tuyệt đối không cung cấp mã OTP và thông báo ngay cho Ngân hàng.

- 9** Không nên sử dụng các thông tin cá nhân cơ bản để đặt mật khẩu (ngày tháng năm sinh, số điện thoại, họ tên...) Nên đổi mật khẩu theo định kỳ tối thiểu ba tháng một lần hoặc khi bị lộ/nghi ngờ bị lộ.

- 10** Hãy luôn bình tĩnh, tỉnh táo khi nhận được các yêu cầu cung cấp thông tin/yêu cầu chuyển tiền. Thực hiện xác minh, kiểm chứng thông tin qua các kênh chính thống.

ĐỂ ĐẢM BẢO AN TOÀN

Khi sử dụng thẻ, Quý khách cần
lưu ý các nguyên tắc sau



NÊN

Khi giao dịch tại ATM, luôn lấy tay
che bàn phím khi nhập mã Pin.

Khi giao dịch tại POS, phải đảm bảo việc
cà thẻ của thu ngân ở trong tầm mắt.

Chỉ giao dịch trực tuyến tại các
website/ứng dụng uy tín.

Đăng ký dịch vụ nhận thông báo thay
đổi số dư, thông báo chi tiêu thẻ.

Chủ động Bật/Tắt tính năng giao dịch
thẻ trực tuyến, giao dịch thẻ tại nước
ngoài trên ứng dụng Ngân hàng điện
tử khi có nhu cầu sử dụng.

Khi phát hiện bị mất thẻ hoặc có dấu
hiệu bị đánh cắp thông tin, Quý khách
cần khóa thẻ trên các kênh trực tuyến,
đổi mật khẩu của dịch vụ đang bị kẻ
gian tìm cách lấy cắp thông tin...

KHÔNG

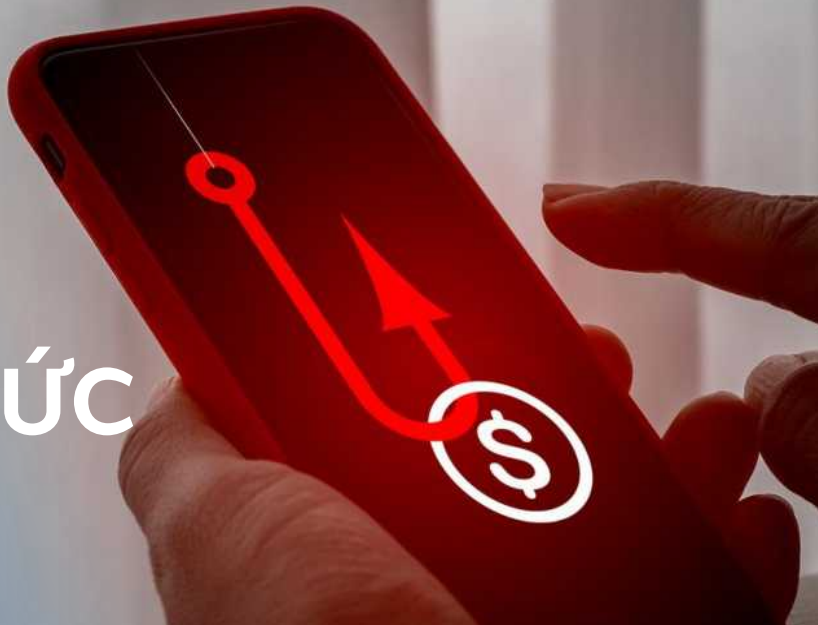
Không tiết lộ số Pin, số thẻ cho bất
kỳ ai.

Không đưa thẻ của mình cho bất kỳ
người nào khác.

Không lưu thông tin thẻ trên thiết
bị/cửa hàng trực tuyến nếu không
cần thiết.

CÁC HÌNH THỨC

Lừa đảo phổ biến



Lừa đảo lấy cắp thông tin dịch vụ ngân hàng

Giả mạo cơ quan có thẩm quyền (tòa án, công an...) đe dọa Khách hàng có liên quan đến các hành vi phạm pháp (gây tai nạn giao thông, liên quan đường dây rửa tiền, buôn lậu, nợ cước viễn thông quốc tế...) và yêu cầu khách hàng thực hiện theo hướng dẫn (mở tài khoản mới, cung cấp thông tin, cài đặt ứng dụng, chuyển tiền tới tài khoản chỉ định...).

Giả mạo cơ quan chức năng yêu cầu Khách hàng cài đặt các ứng dụng giả mạo, không rõ nguồn gốc để đánh cắp thông tin Khách hàng, chiếm quyền kiểm soát thiết bị di động từ đó thực hiện các giao dịch trái phép như chuyển tiền, chiếm đoạt tiền của Khách hàng.

Giả mạo nhân viên BVBank giới thiệu, hướng dẫn và/hoặc trực tiếp dùng thông tin Khách hàng để đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử, mở Tài khoản thanh toán, mở thẻ BVBank, đổi điểm thưởng/quà tặng cho Khách hàng, sau đó chiếm đoạt tài khoản của Khách hàng.

Giả mạo Website/Fanpage/Tin nhắn SMS của ngân hàng và gửi đường link giả mạo để khách hàng nhập thông tin.

CÁC HÌNH THỨC

Lừa đảo phổ biến

Lừa đảo khách hàng tự chuyển tiền

Giả mạo nhân viên ngân hàng liên hệ khách hàng đề nghị hỗ trợ kiểm tra thông tin (hỗ trợ giao dịch chuyển tiền bị lỗi, hỗ trợ xử lý tra soát, thông tin mã OTP...) để thực hiện các giao dịch gian lận, sau đó yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin bảo mật để thực hiện hành vi chiếm đoạt tài sản.

Gửi bưu phẩm có nội dung tạo lòng tin cho khách hàng (thông báo trúng thưởng, cung cấp các mã khuyến mãi...) và kèm theo các yêu cầu, hướng dẫn khách hàng cung cấp thông tin bảo mật của dịch vụ. Đánh cắp thông tin truy cập trên các nền tảng mạng xã hội (Facebook, Zalo...) của bạn bè, người thân của khách hàng, qua đó liên lạc với khách hàng để đề nghị chuyển tiền hỗ trợ, cho vay.

Khuyến cáo

Khách hàng cần xác định rõ thông tin người liên hệ. Đồng thời, trình báo Cơ quan Công an nơi gần nhất nếu thấy dấu hiệu nghi ngờ.

Thận trọng khi gặp/ nhận những email hoặc tin nhắn, SMS đáng ngờ yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân.

Luôn kiểm tra kỹ địa chỉ email và tìm các dấu hiệu nhận biết về các nỗ lực lừa đảo, như có nhiều lỗi ngữ pháp hoặc yêu cầu hành động khẩn cấp.

KÊNH HỖ TRỢ

Chính thức của BVBank

🌐 **Website chính thức**
<https://bvbank.net.vn/>

🌐 **Website Ngân hàng số Digimi**
<https://Digimi.vn/>

🌐 **Zalo**
BVBank - Ngân hàng Bản Việt

☎ **Hotline trong nước 24/7**
1900 555 596

☎ **Hotline quốc tế 24/7**
(+84) 28 3943 6868

✉ **Email**
bvbank247@bvbank.net.vn

Quý khách vui lòng liên hệ ngay Trung tâm Chăm sóc Khách hàng của BVBank qua số Hotline **1900 555 596** hoặc tại các điểm giao dịch gần nhất của BVBank khi gặp các trường hợp sau:

Phát hiện, nghi ngờ giao dịch bất thường.

Nhận được bất cứ một địa chỉ, liên kết khả nghi yêu cầu đăng nhập, hoặc nhận được thông báo, tin nhắn/email khuyến mại nghi ngờ giả mạo.

Bị mất điện thoại di động hoặc có sự thay đổi về số điện thoại đã đăng ký.

Bị lộ thông tin tài khoản; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ lừa đảo, bị tin tặc hoặc nghi ngờ tin tặc tấn công.

Khi bị mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khoá bảo mật tạo chữ ký điện tử.

Hoặc bất kỳ lúc nào Quý khách cần sự hỗ trợ, giải đáp thắc mắc trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ BVBank.

BVBank sẽ thực hiện xác minh thông tin Khách hàng và kiểm tra, xử lý các yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử BVBank.





LƯU Ý

BVBank và nhân viên BVBank không yêu cầu Khách hàng thực hiện:

Chuyển tiền, thanh toán, nạp tiền vào Số điện thoại hoặc số tài khoản chỉ định nào để nhận thưởng bất kỳ chương trình nào của BVBank;

Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin đăng nhập vào Ngân hàng điện tử (Tên đăng nhập và Mật khẩu) hoặc thông tin xác thực giao dịch (Mã xác thực OTP - O6 số) với bất kỳ lý do gì.

BVBank chỉ liên hệ với Khách hàng từ các số điện thoại tại các Điểm giao dịch được đăng trên website của BVBank/số điện thoại đã được định danh thương hiệu BVBank trong những trường hợp:

Liên hệ chăm sóc Khách hàng, thực hiện khảo sát/tư vấn sản phẩm dịch vụ tại BVBank;

Thông báo đến Khách hàng các thông tin trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ tại BVBank;

Thông báo/nhắc nhở nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng như thanh toán khoản vay, thẻ tín dụng;...

BVBank phát hiện, nghi ngờ tài khoản của Khách hàng phát sinh các giao dịch gian lận, giả mạo và thực hiện tạm khoá tài khoản của Khách hàng để giảm thiểu tổn thất, rủi ro;

Thông báo đến Khách hàng về việc cập nhật thông tin Sinh trắc học, Giấy tờ tùy thân hoặc các thông tin cá nhân khác của Khách hàng theo quy định của pháp luật để không bị gián đoạn giao dịch.