



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

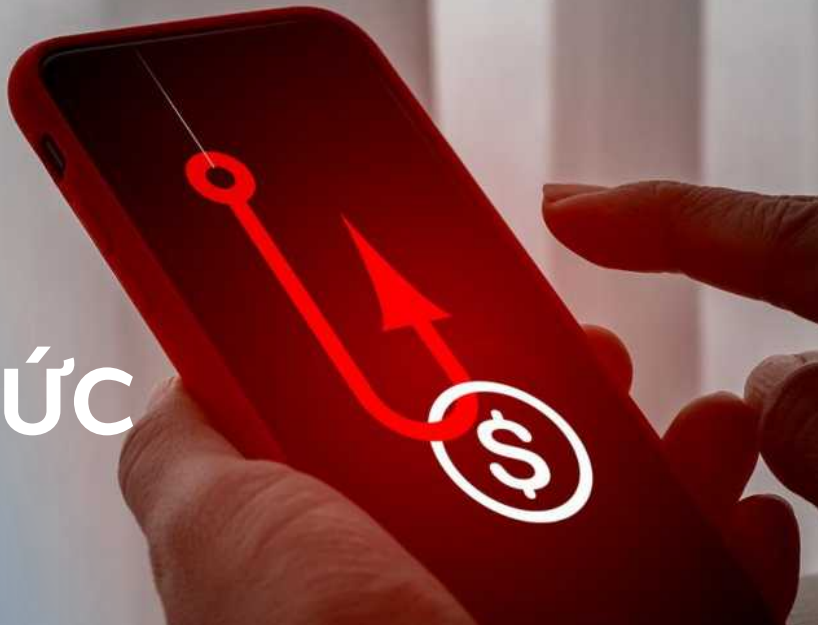
Không tiết lộ số Pin, số thẻ cho bất
kỳ ai.

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/>

📞 **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 - 06 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.

HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT

Và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại BVBank

Hướng dẫn Quý khách sử dụng Digimi thuận tiện, an toàn, đúng thao tác

BVBank trân trọng gửi đến Quý khách tài liệu hướng dẫn cài đặt, cập nhật và sử dụng các chức năng cơ bản trên dịch vụ Ngân hàng điện tử tại BVBank. Tài liệu được xây dựng nhằm hỗ trợ Quý khách thao tác thuận tiện, chủ động quản lý dịch vụ và nâng cao an toàn trong quá trình sử dụng.

1. Cài đặt và cập nhật ứng dụng Digimi

Quý khách chỉ tải ứng dụng Digimi từ kho ứng dụng chính thức hoặc các đường dẫn được BVBank công bố trên website/kênh chính thức. Trước khi cài đặt, Quý khách cần kiểm tra đúng tên ứng dụng, biểu tượng nhận diện BVBank và thông tin nhà phát hành.

1.1. Cài đặt ứng dụng Digimi trên điện thoại

- | | | | |
|----------|--|----------|--|
| 1 | Mở kho ứng dụng chính thức
App Store đối với thiết bị iOS hoặc Google Play/CH Play đối với thiết bị Android. | 2 | Tìm kiếm ứng dụng
Nhập từ khóa “Digimi” tại ô tìm kiếm. |
| 3 | Kiểm tra đúng ứng dụng
Kiểm tra tên ứng dụng Digimi, biểu tượng nhận diện BVBank và thông tin nhà phát hành trước khi tải/cài đặt. | 4 | Tải và cài đặt
Chọn “Nhận”, “Tải xuống” hoặc “Cài đặt” và chờ ứng dụng được cài đặt hoàn tất trên thiết bị. |
| 5 | Mở ứng dụng
Sau khi cài đặt hoàn tất, mở ứng dụng Digimi và đọc các thông tin/hướng dẫn hiển thị trên màn hình. | 6 | Đăng nhập hoặc kích hoạt dịch vụ
Thực hiện đăng nhập hoặc đăng ký/kích hoạt dịch vụ theo hướng dẫn của BVBank trên ứng dụng. |

CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG

Thiết lập ban đầu và cập nhật Digimi

1.2. Cấp quyền và thiết lập ban đầu

1 Xem kỹ yêu cầu cấp quyền

Khi ứng dụng yêu cầu quyền truy cập như thông báo, máy ảnh hoặc sinh trắc học thiết bị, Quý khách xem kỹ nội dung trước khi cho phép.

2 Bật thông báo

Cho phép quyền thông báo để nhận thông tin biến động, cảnh báo giao dịch và các thông báo quan trọng từ BVBank.

3 Cấp quyền máy ảnh khi cần

Cho phép quyền máy ảnh khi cần quét mã QR hoặc thực hiện các thao tác xác thực theo yêu cầu của ứng dụng.

4 Thiết lập sinh trắc học thiết bị

Trường hợp sử dụng đăng nhập nhanh bằng vân tay/khuôn mặt, Quý khách cần bảo đảm sinh trắc học trên thiết bị là do chính Quý khách thiết lập và quản lý.

1.3. Cập nhật ứng dụng Digimi

1 Mở kho ứng dụng

Mở App Store hoặc Google Play/CH Play trên thiết bị.

2 Tìm ứng dụng Digimi

Tìm ứng dụng Digimi trong danh sách ứng dụng đã cài đặt hoặc nhập tên ứng dụng tại ô tìm kiếm.

3 Cập nhật phiên bản mới

Nếu có phiên bản mới, chọn “Cập nhật/Update” và chờ quá trình cập nhật hoàn tất.

4 Mở lại ứng dụng

Sau khi cập nhật, mở lại ứng dụng và thực hiện đăng nhập/sử dụng theo hướng dẫn hiển thị trên màn hình.

Lưu ý: Trường hợp không tìm thấy ứng dụng, không thể cài đặt/cập nhật hoặc nghi ngờ ứng dụng hiển thị không đúng thông tin BVBank, Quý khách vui lòng dừng thao tác và liên hệ BVBank qua kênh hỗ trợ chính thức để được hướng dẫn.

BẢO VỆ THIẾT BỊ

Sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử

Khuyến cáo

- ! Không cài đặt ứng dụng từ tệp lạ, đường dẫn không xác thực, tin nhắn, email, mạng xã hội hoặc nguồn không rõ ràng.
- ! Không sử dụng thiết bị đã root/jailbreak hoặc thiết bị bị can thiệp hệ điều hành để cài đặt, đăng nhập và giao dịch.
- ! Cập nhật ứng dụng Digimi và hệ điều hành thiết bị khi có phiên bản mới để tăng cường tính tương thích, an toàn và bảo mật.
- ! Không cài đặt phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền hoặc phần mềm không rõ nguồn gốc trên thiết bị dùng để giao dịch Ngân hàng điện tử.

1.4. Bảo vệ thiết bị sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử

Để tăng cường an toàn khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, Quý khách nên thường xuyên kiểm tra và bảo vệ thiết bị dùng để giao dịch.

- 1 Cập nhật hệ điều hành và phần mềm bảo mật**
Thường xuyên cập nhật hệ điều hành, ứng dụng Digimi và các phần mềm bảo mật lên phiên bản mới nhất.
- 2 Cài đặt phần mềm phòng chống mã độc**
Quý khách nên xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc từ nhà cung cấp uy tín trên thiết bị sử dụng để giao dịch Ngân hàng điện tử.
- 3 Cập nhật mẫu nhận diện mã độc**
Thường xuyên cập nhật phần mềm phòng chống mã độc và mẫu nhận diện mã độc mới nhất để tăng khả năng phát hiện, ngăn chặn nguy cơ mất an toàn thông tin.
- 4 Không vô hiệu hóa tính năng bảo mật**
Không tắt hoặc vô hiệu hóa các tính năng bảo vệ, cảnh báo an toàn được tích hợp trên thiết bị.
- 5 Ngừng giao dịch khi phát hiện bất thường**
Khi thiết bị xuất hiện ứng dụng lạ, tự động chuyển hướng màn hình, yêu cầu cấp quyền bất thường hoặc có dấu hiệu bị chiếm quyền điều khiển, Quý khách nên ngừng giao dịch và liên hệ BVBank qua kênh hỗ trợ chính thức.

Lưu ý: Không cài đặt ứng dụng từ nguồn không rõ ràng; không cấp quyền điều khiển thiết bị từ xa cho bên thứ ba khi chưa xác minh được tính hợp lệ của yêu cầu hỗ trợ.

ĐĂNG NHẬP & XÁC THỰC

Sử dụng dịch vụ an toàn, đúng thao tác

2. Đăng nhập và sử dụng dịch vụ

Khi sử dụng ứng dụng Digimi, Quý khách đăng nhập bằng thông tin truy cập do BVBank cung cấp hoặc do Quý khách tự thiết lập theo hướng dẫn của hệ thống.

Khuyến cáo

- ❗ Không cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu, mã PIN, Smart OTP hoặc thông tin xác thực giao dịch cho bất kỳ ai.
- ❗ Không ghi chép, lưu trữ mật khẩu, mã PIN, OTP trên giấy, trình duyệt, thiết bị cá nhân hoặc ứng dụng ghi chú.
- ❗ Không sử dụng máy tính công cộng, thiết bị không đáng tin cậy hoặc mạng Wi-Fi công cộng để đăng nhập và thực hiện giao dịch.
- ❗ Luôn đăng xuất khỏi ứng dụng/website sau khi hoàn tất giao dịch hoặc khi không còn sử dụng.
- ❗ Định kỳ thay đổi mật khẩu hoặc thay đổi ngay khi nghi ngờ thông tin đăng nhập bị lộ.
- ❗ Không sử dụng thông tin để đoán để đặt mật khẩu như ngày sinh, số điện thoại, họ tên, dãy số liên tiếp hoặc thông tin cá nhân cơ bản.

3. Xác thực giao dịch và lựa chọn hình thức bảo mật phù hợp

Tùy từng loại giao dịch, giá trị giao dịch, hạn mức giao dịch và quy định từng thời kỳ, BVBank có thể yêu cầu Quý khách xác thực giao dịch bằng một hoặc kết hợp nhiều phương thức như: mật khẩu đăng nhập/mã PIN, OTP qua SMS, Smart OTP, sinh trắc học thiết bị, sinh trắc học giao dịch hoặc các hình thức xác thực khác theo quy định của BVBank và pháp luật.

Quan trọng: Quý khách cần kiểm tra kỹ thông tin giao dịch trước khi xác nhận, bao gồm người nhận, số tài khoản, ngân hàng nhận, số tiền, phí giao dịch nếu có, nội dung giao dịch và các thông tin liên quan khác.

CHỨC NĂNG CHÍNH

Hướng dẫn sử dụng trên ứng dụng Digimi

4. Hướng dẫn sử dụng các chức năng dịch vụ chính

4.1. Tra cứu số dư và lịch sử giao dịch

- 1 Đăng nhập dịch vụ**
Đăng nhập ứng dụng Digimi.
- 2 Chọn tài khoản**
Tại màn hình chính, chọn tài khoản cần tra cứu để xem số dư và thông tin tài khoản.
- 3 Xem lịch sử giao dịch**
Chọn “Lịch sử giao dịch” để xem chi tiết các giao dịch đã phát sinh.
- 4 Lọc thông tin khi cần**
Có thể lọc theo khoảng thời gian hoặc loại giao dịch nếu hệ thống hỗ trợ.

4.3. Thanh toán hóa đơn

- 1 Chọn dịch vụ**
Chọn “Thanh toán hóa đơn” trên ứng dụng.
- 2 Chọn nhà cung cấp**
Chọn nhà cung cấp dịch vụ hoặc loại hóa đơn cần thanh toán.
- 3 Nhập thông tin thanh toán**
Nhập mã khách hàng, số điện thoại hoặc thông tin thanh toán theo yêu cầu.
- 4 Kiểm tra thông tin**
Kiểm tra thông tin hóa đơn/số tiền trước khi xác nhận.
- 5 Xác thực và hoàn tất**
Thực hiện xác thực giao dịch theo yêu cầu của hệ thống để hoàn tất.

4.2. Chuyển tiền

- 1 Chọn chức năng chuyển tiền**
Chọn “Chuyển tiền” trên màn hình chính.
- 2 Chọn hình thức chuyển**
Chọn chuyển trong BVBank, liên ngân hàng, theo số tài khoản/số thẻ/số điện thoại hoặc mã VietQR nếu được hỗ trợ.
- 3 Nhập thông tin giao dịch**
Nhập thông tin người nhận, số tiền và nội dung chuyển khoản.
- 4 Kiểm tra trước khi xác nhận**
Kiểm tra kỹ tên người nhận, số tài khoản, ngân hàng nhận, số tiền và nội dung trước khi xác nhận.
- 5 Xác thực giao dịch**
Xác thực theo quy định của BVBank từng thời kỳ.
- 6 Lưu chứng từ**
Lưu hoặc chia sẻ chứng từ giao dịch nếu cần.

CHỨC NĂNG CHÍNH

Hướng dẫn sử dụng trên ứng dụng Digimi

4.4. Thanh toán bằng mã QR

- 1 Chọn quét mã QR**
Chọn chức năng quét mã QR trên ứng dụng.
- 2 Cấp quyền máy ảnh**
Cho phép ứng dụng truy cập máy ảnh nếu hệ thống yêu cầu.
- 3 Quét hoặc tải mã QR**
Quét mã QR của người nhận/đơn vị thanh toán hoặc tải mã QR từ thư viện ảnh nếu được hỗ trợ.
- 4 Kiểm tra thông tin**
Kiểm tra kỹ tên người nhận, số tài khoản, số tiền và nội dung thanh toán.
- 5 Xác nhận giao dịch**
Xác nhận và hoàn tất giao dịch theo phương thức xác thực do hệ thống yêu cầu.

4.6. Quản lý thẻ

- 1 Khóa/mở khóa thẻ tạm thời**
Thực hiện khi không có nhu cầu sử dụng hoặc khi nghi ngờ thất lạc, rủi ro lộ thông tin thẻ.
- 2 Điều chỉnh hạn mức thẻ**
Thiết lập hoặc điều chỉnh hạn mức giao dịch thẻ theo nhu cầu và quy định của BVBank từng thời kỳ.
- 3 Bật/tắt tính năng thẻ**
Bật/tắt thanh toán trực tuyến, thanh toán quốc tế hoặc các tính năng thẻ khác nếu được hỗ trợ.
- 4 Đăng ký phát hành thẻ**
Đăng ký phát hành thẻ mới trực tuyến nếu sản phẩm/dịch vụ được BVBank cung cấp trên ứng dụng.

4.5. Gửi tiết kiệm trực tuyến

- 1 Chọn mục tiết kiệm**
Chọn mục “Tiết kiệm” trên ứng dụng.
- 2 Tạo khoản tiết kiệm**
Chọn “Gửi tiết kiệm” theo nhu cầu.
- 3 Nhập thông tin tiền gửi**
Chọn tài khoản nguồn, số tiền gửi, kỳ hạn và phương thức tái tục/tất toán theo nhu cầu.
- 4 Kiểm tra thông tin**
Kiểm tra thông tin tiền gửi, lãi suất, kỳ hạn và điều kiện áp dụng trước khi xác nhận.
- 5 Xác thực và hoàn tất**
Xác thực giao dịch theo yêu cầu của hệ thống để hoàn tất mở khoản tiết kiệm trực tuyến.

4.7. Thiết lập hạn mức giao dịch

- 1 Truy cập mục hạn mức**
Vào mục “Gói dịch vụ” trên ứng dụng.
- 2 Chọn gói dịch vụ Ngân hàng điện tử**
Chọn gói dịch vụ Ngân hàng điện tử cần thiết lập/điều chỉnh theo nhu cầu sử dụng.
- 3 Xác thực thay đổi**
Kiểm tra thông tin và xác thực thay đổi theo yêu cầu của hệ thống và kiểm tra thông tin điều chỉnh.

XỬ LÝ TÌNH HUỐNG

Các trường hợp thường gặp

5. Hướng dẫn xử lý các tình huống thường gặp

5.1. Quên mật khẩu/tên đăng nhập

- | | |
|---|---|
| 1 Chọn hỗ trợ đăng nhập
Tại màn hình đăng nhập, chọn “Quên mật khẩu” hoặc chức năng hỗ trợ đăng nhập tương ứng. | 2 Nhập thông tin định danh
Nhập số điện thoại, số tài khoản, CCCD/giấy tờ tùy thân hoặc thông tin khác theo yêu cầu. |
| 3 Xác thực thông tin
Thực hiện xác thực OTP hoặc phương thức xác thực khác theo yêu cầu. | 4 Thiết lập mật khẩu mới
Thiết lập lại mật khẩu mới và đăng nhập lại ứng dụng. |
| 5 Liên hệ hỗ trợ nếu cần
Trường hợp không thực hiện được trực tuyến, Quý khách liên hệ Tổng đài chăm sóc khách hàng hoặc điểm giao dịch BVBank gần nhất. | |

5.2. Dịch vụ bị khóa do nhập sai quá số lần quy định

Đây là cơ chế bảo vệ tự động của hệ thống nhằm hạn chế rủi ro truy cập trái phép. Quý khách vui lòng liên hệ Trung tâm Chăm sóc Khách hàng BVBank hoặc điểm giao dịch BVBank gần nhất để được xác minh danh tính và hỗ trợ mở khóa lại dịch vụ theo quy định.

5.3. Đổi thiết bị sử dụng dịch vụ

- | | |
|---|---|
| 1 Đăng xuất thiết bị cũ
Đăng xuất khỏi ứng dụng trên thiết bị cũ nếu vẫn còn sử dụng được thiết bị. | 2 Cài đặt trên thiết bị mới
Cài đặt Digimi trên thiết bị mới theo hướng dẫn tại Mục 1. |
| 3 Đăng nhập lại
Đăng nhập bằng thông tin đăng nhập đã có. | 4 Kích hoạt lại bảo mật
Thực hiện xác thực/kích hoạt lại sinh trắc học thiết bị, Smart OTP hoặc phương thức khác theo hướng dẫn trên ứng dụng. |
| 5 Liên hệ BVBank khi có rủi ro
Trường hợp mất thiết bị hoặc nghi ngờ bị chiếm quyền truy cập, Quý khách cần liên hệ BVBank ngay để được hỗ trợ bảo vệ tài khoản. | |

XỬ LÝ SỰ CỐ

Quy trình phối hợp cùng BVBank

5.4. Quy trình phối hợp xử lý lỗi và sự cố

Khi gặp lỗi hoặc sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại BVBank, Quý khách vui lòng thực hiện theo các bước sau:

- 1 Dừng thao tác giao dịch**
Ngừng thực hiện giao dịch nếu phát hiện dấu hiệu bất thường hoặc nghi ngờ phát sinh rủi ro.
- 2 Ghi nhận thông tin sự cố**
Ghi nhận thời gian xảy ra lỗi, chức năng đang sử dụng, nội dung thông báo lỗi, mã giao dịch nếu có và lưu lại hình ảnh màn hình liên quan. Không cung cấp mật khẩu, mã PIN, OTP, Smart OTP hoặc thông tin bảo mật.
- 3 Liên hệ BVBank qua kênh chính thức**
Liên hệ Hotline 1900 555 596, Hotline quốc tế (+84) 28 3943 6868, email bvbank247@bvbank.net.vn hoặc điểm giao dịch BVBank gần nhất để được hỗ trợ.
- 4 Phối hợp xác minh**
Cung cấp thông tin nhận diện và thông tin liên quan đến sự cố theo hướng dẫn của BVBank để phục vụ việc xác minh, tra soát và xử lý.
- 5 Thực hiện biện pháp bảo vệ**
Tùy từng trường hợp, BVBank có thể hướng dẫn Quý khách đổi mật khẩu, khóa dịch vụ, khóa tài khoản, khóa thẻ hoặc thực hiện biện pháp cần thiết nhằm hạn chế rủi ro.
- 6 Theo dõi kết quả xử lý**
Theo dõi phản hồi qua kênh liên hệ đã đăng ký hoặc liên hệ lại BVBank và cung cấp thông tin yêu cầu, mã tiếp nhận nếu được cấp.

Các trường hợp cần liên hệ BVBank ngay

- ❗ Phát hiện hoặc nghi ngờ có giao dịch bất thường trên tài khoản.
- ❗ Nhận được cuộc gọi, tin nhắn, email hoặc đường dẫn có dấu hiệu giả mạo BVBank.
- ❗ Mất điện thoại, thay đổi số điện thoại đăng ký hoặc mất quyền kiểm soát thiết bị sử dụng dịch vụ.
- ❗ Nghi ngờ lộ tên đăng nhập, mật khẩu, mã PIN, OTP hoặc thông tin bảo mật khác.
- ❗ Nghi ngờ bị lừa đảo, bị tấn công mạng hoặc thiết bị có dấu hiệu nhiễm mã độc.

BVBank khuyến nghị Quý khách thường xuyên cập nhật hướng dẫn sử dụng dịch vụ, thông tin an toàn bảo mật và các thông báo mới nhất trên website, ứng dụng Digimi và các kênh truyền thông chính thức của BVBank.

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Về cài đặt và sử dụng dịch vụ

8. Câu hỏi thường gặp về cài đặt và sử dụng

Q1 Tôi có thể mở tài khoản BVBank hoàn toàn trực tuyến không?

Có. Khách hàng cá nhân có thể mở tài khoản trực tuyến trên ứng dụng Digimi nếu đáp ứng điều kiện của BVBank từng thời kỳ.

Q2 Vì sao tôi không cài đặt được ứng dụng Digimi?

Quý khách vui lòng kiểm tra thiết bị đã cập nhật hệ điều hành phù hợp, còn đủ dung lượng bộ nhớ và có kết nối Internet ổn định. Nếu vẫn không cài đặt được, Quý khách liên hệ Tổng đài BVBank để được hỗ trợ.

Q3 Smart OTP khác gì so với OTP qua SMS?

Smart OTP là phương thức tạo mã xác thực trực tiếp trên ứng dụng sau khi được kích hoạt, giúp giao dịch thuận tiện và ổn định hơn trong một số trường hợp so với việc nhận OTP qua tin nhắn SMS, tùy điều kiện cung cấp dịch vụ của BVBank.

Q4 Tôi bị khóa dịch vụ do nhập sai mật khẩu nhiều lần, phải làm sao?

Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 1900 555 596 hoặc đến điểm giao dịch BVBank gần nhất để được xác minh và hỗ trợ mở khóa lại dịch vụ theo quy định.

Q5 Tôi vừa đổi điện thoại mới, cần làm gì để tiếp tục sử dụng dịch vụ?

Quý khách cài đặt Digimi trên thiết bị mới, đăng nhập bằng thông tin đã có và thực hiện xác thực/kích hoạt lại các phương thức bảo mật theo hướng dẫn trên ứng dụng. Nếu mất thiết bị cũ hoặc nghi ngờ rủi ro, Quý khách cần liên hệ BVBank ngay để được hỗ trợ.