

**NGÂN HÀNG TNHH MỘT THÀNH VIÊN  
PUBLIC VIỆT NAM (PBVN)**

---

**QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA  
CỦA PUBLIC BANK VIETNAM  
SỐ PBVN/ML/BOD/17/2019**

# MỤC LỤC

I. PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA .....	3
II. ĐẶC ĐIỂM SẢN PHẨM THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA .....	3
III. CÁCH SỬ DỤNG THẺ .....	5
1. Khi nhận thẻ từ ngân hàng lần đầu.....	5
2. Khi sử dụng thẻ để rút tiền tại các cây ATM .....	6
3. Khi sử dụng thẻ để tra cứu số dư.....	7
4. Khi sử dụng thẻ để chuyển khoản giữa các tài khoản trong cùng hệ thống PBVN .....	7
5. Khi sử dụng thẻ để thanh toán tại các điểm chấp nhận thanh toán (POS).....	8
6. Khi sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa dịch vụ trực tuyến trên Website của các nhà cung cấp có tham gia hệ thống NAPAS.....	8
IV. HẠN MỨC SỬ DỤNG THẺ .....	10
V. TRA SOÁT GIAO DỊCH THẺ.....	10
1. Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát.....	10
2. Thời hạn gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại .....	11
3. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại và trả lời tra soát, khiếu nại của PBVN.....	11
4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:.....	11
VI. CÁC BIỆN PHÁP SỬ DỤNG THẺ AN TOÀN.....	13
1. Đối với mã PIN .....	13
2. Đối với việc sử dụng thẻ tại ATM.....	13
3. Đối với việc sử dụng thẻ tại các POS.....	14
4. Đối với việc sử dụng thẻ để thanh toán trực tuyến trên các website của nhà cung cấp (E-Com).....	14
5. Các lưu ý khác.....	15

## I. PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA

Thẻ Ghi nợ Nội địa (sau đây được gọi là thẻ) của ngân hàng PBVN được sử dụng để thực hiện các giao dịch thẻ bao gồm:

1. Tại máy giao dịch tự động (ATM) của PBVN.
  - Rút tiền.
  - Tra cứu số dư.
  - Chuyển khoản nội bộ.
  - Đổi mã PIN.
2. Tại ATM ngân hàng thành viên NAPAS.
  - Rút tiền.
  - Tra cứu số dư.
  - Chuyển khoản nội bộ.
3. Tại POS của ngân hàng thành viên NAPAS.

Thực hiện giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
4. Tại Chương trình chuyển tiền nhanh 24/7.
  - Cho phép nhận tiền từ tài khoản của ngân hàng khác thông qua số thẻ.
5. Tại chương trình thanh toán trực tuyến E-Com.
  - Cho phép khách hàng sử dụng thẻ của Public Bank Vietnam để thực hiện thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của nhà cung cấp.

## II. ĐẶC ĐIỂM SẢN PHẨM THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA

Tính năng	ĐẶC ĐIỂM
Công nghệ thanh toán	Hỗ trợ Chip Tiếp xúc Hỗ trợ Chip Không tiếp xúc Hỗ trợ Dải từ đến ngày 31 tháng 12 năm 2020
Số thẻ	16 chữ số
Loại thẻ	Thẻ Ghi nợ nội địa
Hiệu lực thẻ	6 năm
Chấp nhận thẻ (Giao dịch)	Chấp nhận các giao dịch nội địa

	Không chấp nhận các giao dịch quốc tế
Chấp nhận thẻ (Thiết bị)	Thiết bị ATM Thiết bị Chấp nhận thanh toán (POS) Các thiết bị khác
Chấp nhận giao dịch (Thiết bị ATM)	Vấn tin tài khoản Rút tiền Chuyển tiền nội bộ ngân hàng In sao kê ngân Đổi PIN
Chấp nhận giao dịch (Thiết bị POS)	Mua hàng Vấn tin tài khoản
Chấp nhận giao dịch (Các thiết bị khác)	Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7 (IBFT) – Trên Internet
Phương thức xác thực chủ thẻ (CVM)	PIN mã hóa trực tuyến (Thiết bị ATM) PIN mã hóa trực tuyến (Thiết bị POS) Yêu cầu No CVM (Thiết bị POS)
Hạn mức giao dịch bỏ qua phương thức xác thực chủ thẻ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tối đa VND500,000/ giao dịch</li> <li>• Tổng số tiền tích lũy các giao dịch bỏ qua xác thực chủ thẻ liên tiếp: tối đa VND1.400.000.</li> <li>• Vượt hạn mức: yêu cầu xác thực bằng PIN</li> </ul>

### **Định nghĩa**

1. Thẻ không tiếp xúc: là thẻ sử dụng phương thức giao tiếp không dây giữa thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch.
2. Phương thức xác thực chủ thẻ (Cardholder Verification Method – CVM): là phương thức được sử dụng để xác định chính xác người đang sử dụng thẻ là hợp lệ, đảm bảo an toàn cho giao dịch thẻ. Phương thức xác thực chủ thẻ có thể bao gồm các hình thức PIN, mật khẩu sử dụng một lần (OTP), chữ ký trên biên

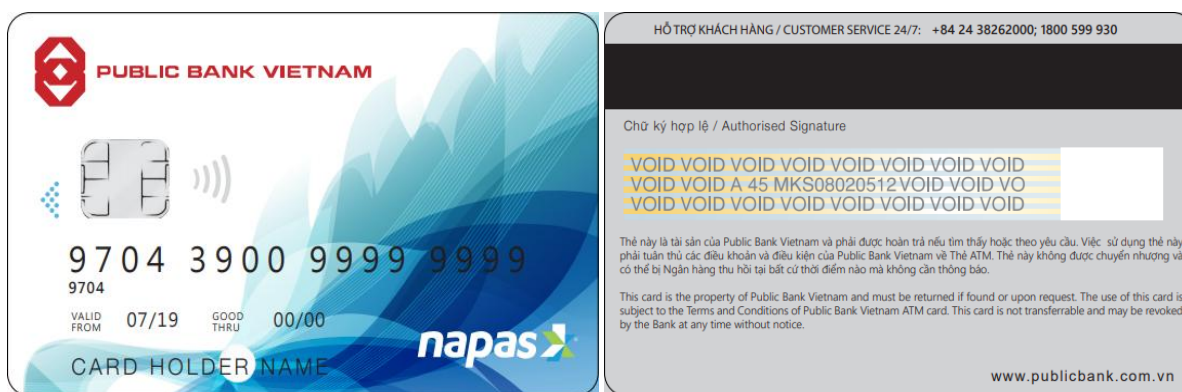
lai giao dịch hoặc các hình thức xác thực khác theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.

3. Hạn mức xác thực chủ thẻ / CVM limit: là giá trị tối đa của mỗi giao dịch cho phép bỏ qua xác thực chủ thẻ (No CVM). CVM Limit do NAPAS quy định và có thể được thay đổi theo từng thời kỳ, tùy từng loại giao dịch.
4. Giao dịch thanh toán nhanh: là giao dịch được phép bỏ qua xác thực chủ thẻ, áp dụng cho các giao dịch thanh toán có giá trị nhỏ hơn hoặc bằng CVM Limit.

### III. CÁCH SỬ DỤNG THẺ

#### 1. Khi nhận thẻ từ ngân hàng lần đầu

- Kiểm tra kỹ các thông tin trên thẻ đảm bảo đúng với các thông tin đã đăng ký với chi nhánh/phòng giao dịch PBNV.
- Kích hoạt thẻ và đổi mã số cá nhân (PIN) lần đầu: Ngay khi nhận được thẻ và mã pin, khách hàng cần tiến hành đổi pin tại máy ATM của chi nhánh/phòng giao dịch PBNV nơi phát hành thẻ trước khi thực hiện các giao dịch liên quan đến thẻ.



- **Dưới đây là các bước để đổi mã PIN:**

**Bước 1:** Đưa thẻ vào máy ATM theo chiều con chip trên thẻ hướng về phía máy.

**Bước 2:** Chọn ngôn ngữ để giao dịch: “Tiếng Việt” hoặc “Tiếng Anh”.

**Bước 3:** Khi màn hình ATM yêu cầu nhập PIN ban đầu, quý khách nhập mã PIN gồm 6 chữ số do ngân hàng cung cấp trong thư chứa mã PIN và nhấn phím ENTER.

**Bước 4:** Chọn chức năng “Đổi mã PIN”.

**Bước 5:** Nhập PIN mới: gồm 6 số, mã số này do quý khách tự chọn và không được trùng với mã PIN ban đầu, nhấn phím ENTER.

**Bước 6:** Nhập lại PIN mới để xác nhận (Từ lúc này trở đi quý khách sẽ sử dụng số PIN vừa đặt để thực hiện tất cả các giao dịch trên máy ATM), nhấn phím ENTER.

**Bước 7:** Quý khách nhận lại thẻ sau khi màn hình thông báo đổi PIN thành công và trả thẻ cho Quý khách.

**Lưu ý:** Mã PIN nên tránh đặt theo các thông tin cá nhân như ngày sinh, số điện thoại, số CMND, CCCD ... và nên được định kỳ thay đổi 3 tháng/lần.

## **2. Khi sử dụng thẻ để rút tiền tại các cây ATM**

**Bước 1:** Đưa thẻ vào máy ATM theo chiều con chip trên thẻ hướng về phía máy. (như hình minh họa ở trên)

**Bước 2:** Chọn ngôn ngữ để giao dịch: “Tiếng Việt” hoặc “Tiếng Anh”.

**Bước 3:** Nhập vào số PIN; Nhấn phím ENTER.

**Bước 4:** Chọn dịch vụ “Rút tiền” bằng các phím tương ứng trên màn hình.

**Bước 5:** Chọn loại tài khoản rút tiền (Tài khoản Vãng lai/Uu đãi).

**Bước 6:** Chọn số tiền cần rút bằng các phím tương ứng trên màn hình (Trường hợp Quý khách có nhu cầu rút số tiền khác thì nhấn phím “Số khác” và nhập số tiền cần rút (bội số của 10,000 VND) rồi nhấn phím ENTER).

**Bước 7:** Nhận thẻ.

**Bước 8:** Nhận tiền.

**Bước 9:** Nhận hoá đơn (trong trường hợp Quý khách yêu cầu in hóa đơn)

### **3. Khi sử dụng thẻ để tra cứu số dư**

**Bước 1:** Đưa thẻ vào máy ATM theo chiều con chip trên thẻ hướng về phía máy. (như hình minh họa ở trên)

**Bước 2:** Chọn ngôn ngữ để giao dịch: “Tiếng Việt” hoặc “Tiếng Anh”

**Bước 3:** Nhập vào số PIN; Nhấn phím ENTER.

**Bước 4:** Chọn dịch vụ “Tra cứu số dư” bằng các phím tương ứng trên màn hình

**Bước 5:** Chọn hình thức tra cứu bằng hiện thị màn hình hoặc in hóa đơn

**Bước 6:** Chọn loại tài khoản cần tra cứu (Tài khoản Vãng lai/Uu đãi)

**Bước 7:** Nhận thẻ

**Bước 8:** Nhận hoá đơn (nếu có)

### **4. Khi sử dụng thẻ để chuyển khoản giữa các tài khoản trong cùng hệ thống PBVN**

**Bước 1:** Đưa thẻ vào máy ATM theo chiều con chip trên thẻ hướng về phía máy. (như hình minh họa ở trên)

**Bước 2:** Chọn ngôn ngữ để giao dịch: “Tiếng Việt” hoặc “Tiếng Anh”

**Bước 3:** Nhập vào số PIN; Nhấn phím ENTER.

**Bước 4:** Chọn dịch vụ “Chuyển khoản” bằng phím tương ứng trên màn hình

**Bước 5:** Chọn tài khoản chuyển khoản (tài khoản liên kết với thẻ hoặc tài khoản khác của quý khách trong trường hợp quý khách có nhiều tài khoản)

**Bước 6:** Chọn loại tài khoản (Tài khoản Vãng lai/Uu đãi)

**Bước 7:** Nhập số tài khoản nhận tiền

**Bước 8:** Nhập số tiền cần chuyển. Kiểm tra số tài khoản và số tiền cần chuyển trên màn hình trước khi nhấn nút Enter để xác nhận chuyển tiền.

**Bước 9:** Nhận thẻ

**Bước 10:** Nhận hoá đơn (nếu có)

**Lưu ý:** Các quy trình hướng dẫn sử dụng ở trên chỉ áp dụng cho các cây ATM tại PBVN. Đối với các cây ATM của các ngân hàng khác, đề nghị quý

**khách thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình giao dịch tại các cây ATM đó.**

## **5. Khi sử dụng thẻ để thanh toán tại các điểm chấp nhận thanh toán (POS)**

**Bước 1:** Khi lựa chọn hình thức thanh toán bằng thẻ, Quý khách chọn đúng loại thẻ cần thanh toán để đưa cho thu ngân của đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện quét thẻ.

**Bước 2:** Nhập mã PIN (*nếu được yêu cầu, tùy thuộc vào cài đặt của Ngân hàng tại điểm chấp nhận thẻ POS*).

**Bước 3:** Khi được yêu cầu ký hóa đơn, Quý khách kiểm tra tên chủ thẻ, số thẻ, số tiền in trên hóa đơn trước khi ký xác nhận thanh toán.

**Bước 4:** Ký hóa đơn, nhận lại thẻ và giữ lại 01 liên hóa đơn.

## **6. Khi sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa dịch vụ trực tuyến trên Website của các nhà cung cấp có tham gia hệ thống NAPAS.**

### **6.1. Đăng ký sử dụng dịch vụ**

Để thanh toán trực tuyến bằng thẻ, Khách hàng cần đăng ký dịch vụ **E-banking** và **SMS Banking** của Ngân hàng.

a. Nếu khách hàng chưa đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking và SMS Banking, vui lòng thực hiện theo các bước sau:

- Nhận mẫu đăng ký sử dụng E-banking và mẫu đăng ký sử dụng SMS tại các chi nhánh/phòng giao dịch của ngân hàng Public Vietnam trên toàn quốc.
- Lựa chọn sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến bằng thẻ ghi nợ (E-commerce) tại mẫu đăng ký sử dụng E-banking.
- Điền và nộp trực tiếp tại chi nhánh/phòng giao dịch của Ngân hàng nơi Quý khách mở tài khoản.

b. Nếu Khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ E-banking, để sử dụng thêm tính năng E-com khách hàng cần đến chi nhánh/phòng giao dịch của Ngân hàng nơi Quý khách mở tài khoản để đăng ký bổ sung.

### **6.2. Hướng dẫn thanh toán trực tuyến**

**Bước 1:** Khách hàng truy cập vào website các nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ



mà khách hàng đang có nhu cầu giao dịch.

**Bước 2:** Chọn loại hàng hóa, dịch vụ cần mua và thực hiện các bước thanh toán theo hướng dẫn trên website.

**Bước 3:** Khi giao diện hiện ra màn hình như dưới đây

Khách hàng điền thông tin như sau:

- Nhập tên chủ thẻ: Khách hàng gõ tên chủ thẻ (Tiếng Việt không dấu)
- Nhập số thẻ: Khách hàng nhập số in ở mặt trước tại thẻ của khách hàng
- Nhập hiệu lực thẻ: Khách hàng nhập tháng/ năm phát hành thẻ in trên thẻ

Sau khi nhập đầy đủ thông tin thì chọn "**Thanh toán**"

**Bước 4:** Màn hình yêu cầu điền thông tin xác thực, khách hàng điền các thông tin sau:

- Nhập mã OTP từ máy điện thoại hoặc từ thiết bị Token của khách hàng (tùy theo đăng ký với Ngân hàng).
- Nhập mã Captcha

Sau khi nhập đầy đủ thông tin, vui lòng chọn “Xác nhận”

**Bước 5:** Sau khi Khách hàng nhấn nút xác nhận,

- nếu thanh toán thành công, hệ thống sẽ tự động hiện thị biên lai thanh toán hàng hóa trực tuyến mà khách hàng vừa thực hiện. Đồng thời ngân hàng sẽ gửi tin nhắn báo nợ đến số điện thoại đã đăng ký của khách hàng;
- nếu giao dịch không thành công, hệ thống sẽ hiển thị thông tin hướng dẫn. Khách hàng vui lòng thực hiện theo hướng dẫn hoặc liên hệ với nhà cung cấp website hoặc chi nhánh/phòng giao dịch Ngân Hàng nơi khách hàng mở thẻ.

#### **IV. HẠN MỨC SỬ DỤNG THẺ**

Khách hàng vui lòng tham khảo website của Ngân hàng, phần Thẻ ghi nợ nội địa.

#### **V. TRA SOÁT GIAO DỊCH THẺ**

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, chủ thẻ có quyền yêu cầu PBVN thực hiện tra soát.

##### **1. Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát**

Chủ thẻ có thể yêu cầu tra soát giao dịch qua 2 kênh sau đây:

- Đến chi nhánh/phòng giao dịch gần nhất của PBVN hoàn thành mẫu đơn yêu cầu tra soát, khiếu nại (Tải mẫu tại đây);

- Gọi điện thoại liên hệ đến số điện thoại **1800 599 930/1800 1198** để yêu cầu tra soát, sau đó bổ sung thêm giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PBVN cung cấp trong thời hạn 3 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức cho việc tra soát của ngân hàng. Yêu cầu tra soát qua điện thoại của khách hàng được ngân hàng ghi âm để đảm bảo xác thực thông tin mà khách hàng cung cấp.

## **2. Thời hạn gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại**

Thời gian hợp lệ cho chủ thẻ gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản là 100 ngày, kể từ ngày phát sinh giao dịch.

## **3. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại và trả lời tra soát, khiếu nại của PBVN**

PBVN có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý ngay các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng. Thời hạn tối đa để xử lý tra soát, khiếu nại và trả lời khách hàng kể từ khi nhận được khiếu nại của khách hàng được quy định như sau:

- Đối với giao dịch ATM:
  - Đối với giao dịch ATM nội mạng: 05 ngày làm việc
  - Đối với giao dịch ATM ngoại mạng (trừ các giao dịch quốc tế): 07 ngày làm việc.
- Đối với các giao dịch thẻ khác: 45 ngày làm việc

## **4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:**

Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ khi PBVN thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, PBVN sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng phát hành thẻ của PBVN. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức chuyên mạch thẻ, tổ chức thẻ quốc tế, đơn vị chấp nhận thẻ), bên có lỗi sẽ thực hiện bồi hoàn cho PBVN theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận mà PBVN vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PBVN sẽ thỏa thuận với chủ thể về phương án xử lý cho đến khi hoàn thành việc tra soát và có được kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

Trong trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, PBVN thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn) và sẽ thông báo bằng văn bản cho chủ thể về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại lúc này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, PBVN sẽ thỏa thuận với chủ thể về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

Trường hợp PBVN, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## **VI. CÁC BIỆN PHÁP SỬ DỤNG THẺ AN TOÀN**

### **1. Đối với mã PIN**

- Quý khách cần ghi nhớ mã PIN của mình để sử dụng thẻ. Trường hợp khách hàng quên mã PIN, quý khách vui lòng liên hệ tới chi nhánh/phòng giao dịch PBVN nơi Quý khách mở tài khoản để được trợ giúp.
- Đổi mật khẩu thường xuyên và không sử dụng những thông tin cá nhân mà người khác có thể dễ dàng đoán được như ngày sinh của quý khách hoặc người thân, số CMND/CCCD, điện thoại di động, vv...
- Tuyệt đối không ghi lại số PIN hay mật khẩu trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần thẻ của quý khách, dù những thông tin này được nguy trang tốt đến mức nào đi nữa. Không tiết lộ mã PIN cho bất cứ ai. Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này.

### **2. Đối với việc sử dụng thẻ tại ATM**

- Khi giao dịch tại các máy ATM, chú ý quan sát khu vực đặt máy, khe đọc thẻ, khu vực bàn phím và khu vực xung quanh ATM trước khi giao dịch. Nếu cảm thấy không an toàn, như đèn tại khe cắm thẻ không sáng hay có các thiết bị được gắn bất thường tại ATM, quý khách vui lòng không thực hiện giao dịch, chuyển đến địa điểm khác và có thể báo lại cho PBVN hoặc cơ quan công an gần nhất.
- Quý khách lưu ý che bàn phím khi nhập mã số PIN để đảm bảo rằng mật khẩu của mình không bị lộ.
- Quý khách lưu ý phải lấy lại thẻ trong vòng 30 giây sau khi kết thúc giao dịch và máy trả thẻ ra. Trong trường hợp khách hàng không lấy thẻ sau 30 giây, thẻ sẽ bị “nuốt”.
- Trường hợp máy báo nhập sai số PIN, kiểm tra kỹ số PIN một lần nữa, sau đó thực hiện lại giao dịch. Lưu ý, nếu nhập sai số PIN 03 lần liên tiếp thẻ của quý khách sẽ bị “nuốt”.

- Trường hợp có phát sinh sự cố với thẻ khi đang thao tác tại máy ATM (máy “nuốt” thẻ, báo nợ khi giao dịch chưa kết thúc...), liên hệ ngay tới Trung tâm Chăm sóc khách hàng của PBVN theo số **1800 599 930/1800 1198** hoặc theo số liên lạc của chi nhánh/phòng giao dịch gần nhất để được hỗ trợ khẩn cấp.

### **3. Đối với việc sử dụng thẻ tại các POS**

- Trong quá trình thực hiện thanh toán qua POS, quý khách cần quan sát không để thẻ của mình ra khỏi tầm mắt, tránh việc thẻ bị quét trên các thiết bị không phải máy POS, nhằm đảm bảo thẻ không bị sao chép dữ liệu.
- Giữ lại các hóa đơn thanh toán thẻ và các chứng từ có liên quan để phục vụ cho việc đối chiếu khi cần thiết. Khi cần vứt bỏ, hủy hóa đơn bằng cách xé nhỏ.
- Đảm bảo tất cả các giao dịch bằng thẻ tại các POS phải được tiến hành trước mặt khách hàng.
- Kiểm tra để đảm bảo nhận lại đúng thẻ của mình ngay sau khi thực hiện xong giao dịch.

### **4. Đối với việc sử dụng thẻ để thanh toán trực tuyến trên các website của nhà cung cấp (E-Com)**

- Chỉ sử dụng thông tin thẻ để thanh toán tại các Website uy tín, không nên sử dụng máy tính công cộng khi thực hiện các giao dịch thanh toán online để tránh bị lấy cắp thông tin tài khoản, thẻ.
- Đọc kỹ các chính sách của đơn vị trước khi đồng ý thanh toán.
- Luôn nhớ Thoát/Đăng xuất khỏi website khi kết thúc giao dịch.
- Khách hàng chỉ thực hiện thanh toán được với các nhà cung cấp, hàng hóa và dịch vụ thuộc mạng lưới của NAPAS.
- Thiết lập mã khóa bí mật và thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;
- Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật trên các trình duyệt web;
- Nhận dạng và phòng tránh các tình huống lừa đảo, giả mạo website bằng cách truy cập đúng vào đường dẫn e-Banking của ngân hàng

- Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch e-Banking;
- Lựa chọn các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của khách hàng về hạn mức giao dịch;
- Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng e-Banking, phần mềm tạo OTP.
- Thông báo kịp thời cho ngân hàng khi phát hiện các giao dịch bất thường;
- Thông báo ngay cho ngân hàng các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.

## 5. Các lưu ý khác

- Nên đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking để có thể theo dõi kịp thời những biến động liên quan đến số dư tài khoản của mình.
- Thẻ nên được bảo quản cẩn thận, tuyệt đối không chia sẻ, trao cho người khác sử dụng nhằm tránh nguy cơ bị lộ thông tin thẻ hoặc thẻ bị đánh cắp, giả mạo.
- Bất cứ sự thay đổi thông tin cá nhân nào về số điện thoại liên lạc, địa chỉ email hay địa chỉ gửi thư, quý khách cần thông báo ngay cho Ngân hàng để đảm bảo Ngân hàng có thể kịp thời thông báo cho quý khách trong các trường hợp khẩn cấp.
- Thẻ của quý khách sẽ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:
  - + Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của pháp luật.
  - + Thẻ được quý khách thông báo là mất trước đó.
  - + Thẻ bị khóa.
- Vui lòng liên hệ cho đường dây nóng của PBVN theo số Hotline **1800 599 930/1800 1198** hoặc số điện thoại của chi nhánh/phòng giao dịch gần nhất của PBVN để được hỗ trợ khi xảy ra các trường hợp sau:
  - + Khi có bất cứ yêu cầu hoặc thắc mắc nào có liên quan đến việc sử dụng và bảo mật thẻ;

- + Khi xảy ra bất cứ lỗi hoặc sự cố nào trong quá trình sử dụng dịch vụ thẻ của PBN;
- + Khi thẻ của quý khách bị mất, thất lạc hoặc khi quý khách nghi ngờ các thông tin trên thẻ của quý khách bị lộ;
- + Khi quý khách phát hiện ra các giao dịch thẻ không do mình thực hiện.