

HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH AN TOÀN

Ví điện tử WinMoney

Bảo vệ ví điện tử WinMoney của bạn — tài khoản, mật khẩu, OTP và sinh trắc học. Hãy đọc kỹ và làm theo các khuyến nghị dưới đây để giao dịch an tâm mỗi ngày.

NỘI DUNG

01. Bảo mật thông tin tài khoản
02. Bảo mật thiết bị sử dụng
03. Kiểm tra trước khi giao dịch
04. Nhận biết và phòng chống lừa đảo
05. Bảo vệ OTP và xác thực sinh trắc học
06. Liên kết tài khoản ngân hàng an toàn
07. Theo dõi lịch sử giao dịch
08. Xử lý khẩn cấp khi nghi ngờ rủi ro
09. Khuyến nghị từ WinMoney
10. Liên hệ hỗ trợ 24/7

1. Bảo mật thông tin tài khoản

Bạn nên

- ✓ Mã PIN ví WinMoney có tối thiểu 06 chữ số theo quy định — không dùng các số dễ đoán như ngày sinh, 123456, 111111.
- ✓ Đổi mã PIN ngay khi nghi ngờ bị lộ hoặc có người nhìn thấy khi bạn nhập.
- ✓ Không dùng mã PIN trùng với mã khóa màn hình điện thoại hoặc thẻ ngân hàng.

Tuyệt đối không

- ✗ Tiết lộ mã PIN hoặc OTP cho bất kỳ ai — kể cả người tự xưng là nhân viên WinMoney, ngân hàng hay cơ quan nhà nước.
- ✗ Cung cấp thông tin tài khoản qua điện thoại, tin nhắn, email hay mạng xã hội.
- ✗ Cho mượn, cho thuê hoặc bán tài khoản ví WinMoney — đây là hành vi vi phạm pháp luật.

2. Bảo mật thiết bị sử dụng

- ✓ Cài mật khẩu, vân tay hoặc Face ID cho điện thoại.
- ✓ Luôn cập nhật ứng dụng WinMoney lên phiên bản mới nhất.

- ✓ Chỉ tải WinMoney từ kho ứng dụng chính thức: App Store (iOS) hoặc Google Play (Android).
- ✓ Đăng xuất khỏi ứng dụng khi sử dụng xong, đặc biệt khi dùng thiết bị chung.

Tránh các thiết bị không an toàn

- ✗ Không sử dụng điện thoại đã bị can thiệp hệ điều hành (jailbreak hoặc root).
- ✗ Không lưu mật khẩu trên trình duyệt hoặc thiết bị công cộng.
- ✗ Không thực hiện giao dịch trên Wi-Fi công cộng không bảo mật.

3. Kiểm tra trước khi giao dịch

Vài giây kiểm tra có thể giúp bạn tránh hàng giờ xử lý sự cố. Trước mỗi giao dịch, hãy:

1. Kiểm tra kỹ số điện thoại, số tài khoản, mã khách hàng hoặc mã QR người nhận.
2. Đối chiếu tên người thụ hưởng hiển thị trên màn hình với người bạn dự định chuyển.
3. Đọc kỹ số tiền và nội dung giao dịch trước khi bấm xác nhận.
4. Chỉ xác nhận khi mọi thông tin đều đúng.

Lưu ý

Không thực hiện giao dịch theo hướng dẫn từ người lạ hoặc người tự xưng là nhân viên hỗ trợ — kể cả khi họ tạo cảm giác gấp gáp.

4. Nhận biết và phòng chống lừa đảo

Các đối tượng lừa đảo thường lợi dụng tâm lý hoảng sợ, lòng tham hoặc sự căm giận. Hãy cảnh giác với:

- ✗ Đường dẫn lạ gửi qua SMS, email, Zalo, Facebook hoặc các ứng dụng nhắn tin khác.
- ✗ Yêu cầu cài đặt ứng dụng "hỗ trợ" theo chỉ dẫn của người lạ.
- ✗ Mã QR từ nguồn không tin cậy.
- ✗ Chương trình khuyến mại, hoàn tiền, nhận quà với điều kiện bất thường.
- ✗ Yêu cầu chuyển tiền trước để "nhận thưởng", "nhận việc làm", "xác minh tài khoản" hoặc "giải tỏa phong tỏa".
- ✗ Cuộc gọi mạo danh công an, viện kiểm sát, tòa án, ngân hàng — yêu cầu cung cấp thông tin hoặc chuyển tiền.

Nguyên tắc vàng

WinMoney và cơ quan chức năng không bao giờ gọi điện yêu cầu bạn cung cấp mật khẩu, OTP, mã PIN hoặc chuyển tiền vào "tài khoản an toàn".

5. Bảo vệ OTP và xác thực sinh trắc học

Về OTP

- ✓ OTP là mã bí mật, chỉ dùng để xác nhận giao dịch do chính bạn thực hiện.
- ✓ OTP có thời hạn ngắn — chỉ nhập trong ứng dụng WinMoney chính thức khi bạn đang chủ động giao dịch.
- ✗ Không cung cấp OTP cho bất kỳ ai, bao gồm cả người thân.
- ✗ Không nhập OTP trên website hoặc ứng dụng lạ.
- ✗ Không chụp ảnh, lưu hoặc gửi OTP qua tin nhắn.

Về xác thực sinh trắc học

Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, một số giao dịch trên WinMoney yêu cầu xác thực bằng khuôn mặt hoặc vân tay. Đây là lớp bảo vệ quan trọng — vui lòng:

- ✓ Đăng ký và cập nhật sinh trắc học khi WinMoney yêu cầu.
- ✓ Chỉ thực hiện xác thực khi chính bạn đang giao dịch.
- ✓ Không cho người khác mượn khuôn mặt/vân tay để xác thực thay.

6. Liên kết tài khoản ngân hàng an toàn

- ✓ Chỉ liên kết tài khoản ngân hàng/thẻ thuộc quyền sở hữu hợp pháp của bạn.
- ✓ Kiểm tra danh sách tài khoản/thẻ đã liên kết định kỳ trong mục Cài đặt → Liên kết ngân hàng.
- ✓ Hủy liên kết ngay khi không còn sử dụng hoặc phát hiện dấu hiệu bất thường.
- ✓ Báo ngân hàng song song với báo WinMoney nếu nghi ngờ thẻ bị lộ thông tin.

7. Theo dõi lịch sử giao dịch

- ✓ Kiểm tra lịch sử giao dịch trong ứng dụng WinMoney định kỳ.
- ✓ Bật thông báo biến động số dư qua app và email.
- ✓ Lưu lại hóa đơn/biên lai điện tử cho các giao dịch quan trọng.
- ✓ Báo ngay cho WinMoney khi phát hiện giao dịch không do bạn thực hiện.

Thời hạn khiếu nại

Yêu cầu tra soát, khiếu nại cần được gửi tới WinMoney trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Sau thời hạn này, việc xử lý có thể bị hạn chế.

8. Xử lý khẩn cấp khi nghi ngờ rủi ro

Nếu bạn nghi ngờ thông tin tài khoản bị lộ, mất điện thoại, bị lừa đảo hoặc phát hiện giao dịch lạ — hãy hành động ngay lập tức:

1. Đổi mã PIN tài khoản WinMoney ngay lập tức.
2. Gọi hotline WinMoney 1900.255.509 (hoạt động 24/7) — tổng đài sẽ hỗ trợ khóa ví khẩn cấp cho bạn.
3. Liên hệ ngân hàng liên kết nếu giao dịch liên quan đến thẻ hoặc tài khoản ngân hàng.
4. Trình báo cơ quan công an khi có dấu hiệu lừa đảo, chiếm đoạt tài sản.

Cam kết từ WinMoney

Chúng tôi sẽ xử lý yêu cầu khóa ví trong thời gian sớm nhất có thể sau khi tiếp nhận thông báo của bạn.

9. Khuyến nghị từ WinMoney

- ✓ Chỉ giao dịch qua ứng dụng WinMoney chính thức và website winmoney.com.vn.
- ✓ Đọc kỹ Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ trước khi mở ví và trước các giao dịch lớn.
- ✓ Tuân thủ quy định về xác thực khách hàng (KYC) và bảo mật thông tin.
- ✓ Chủ động cập nhật kiến thức an toàn thông tin qua các thông báo từ WinMoney, NHNN và cơ quan công an.

10. Liên hệ hỗ trợ 24/7

WinMoney luôn sẵn sàng hỗ trợ bạn — đừng ngần ngại liên hệ ngay khi cần.

LIÊN HỆ HỖ TRỢ 24/7

Hotline: 1900.255.509

Email: hotro@winmoney.com.vn

Tài liệu này chỉ mang tính hướng dẫn tham khảo. Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ ví điện tử WinMoney được công bố chính thức tại winmoney.com.vn.