

## HƯỚNG DẪN

### GIAO DỊCH AN TOÀN DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN

#### I. NGUYÊN TẮC VỀ BẢO MẬT THÔNG TIN

##### TUYỆT ĐỐI KHÔNG:

- a) Mở tài khoản và đăng ký dịch vụ cho người khác sử dụng;
- b) Tiết lộ mã PIN, mật khẩu, tên đăng nhập (username), mật khẩu thanh toán của bất kỳ dịch vụ nào cho bất kỳ ai qua bất kỳ kênh nào như điện thoại, email, đường link;
- c) Click vào các đường link lạ và khai báo thông tin cá nhân cho bất kỳ địa chỉ email đã gửi đến hoặc điện thoại tới. ZION không bao giờ chủ động yêu cầu Quý khách hàng khai báo cùng một lúc cả tên đăng nhập và mật khẩu truy cập dịch vụ qua điện thoại hoặc email;
- d) Chuyển tiền, nạp tiền vào số điện thoại hay công cụ tương đương để làm thủ tục nhận thưởng. ZION không bao giờ yêu cầu khách hàng chuyển tiền, nạp tiền vào số điện thoại để nhận thưởng bất kỳ chương trình khuyến mại nào của ZION;

##### QUÝ KHÁCH NÊN:

- a) Về thiết lập Mã khóa bí mật (Mã PIN, Mật khẩu và mật khẩu thanh toán):
  - Sử dụng mật khẩu đủ tin cậy có đủ độ dài từ 6 ký tự gồm các ký tự chữ và số, có chứa chữ hoa, chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt.
  - Không nên sử dụng Mật khẩu có chứa thông tin mang tính cá nhân mà người khác dễ dàng suy đoán như ngày tháng năm sinh, số điện thoại, biển số xe, tên bản thân, tên của người thân như vợ chồng, con, dãy số liên tục đơn giản như 123456;
  - Tuân thủ các hướng dẫn an toàn thiết lập Mật khẩu, mã khóa bí mật của Ngân hàng phát hành khi giao dịch qua dịch vụ ngân hàng điện tử, giao dịch thẻ.
- b) Về bảo mật khẩu:
  - Đổi mật khẩu truy cập các dịch vụ thường xuyên để đảm bảo an toàn cho hoạt động giao dịch; Mật khẩu có giá trị sử dụng trong thời hạn 12 tháng, hết thời hạn trên khách hàng phải thay đổi.
  - Tránh viết mật khẩu ra giấy hoặc ghi chép dưới hình thức khác;
  - Thay đổi mật khẩu truy cập dịch vụ ngay lập tức khi phát hiện mình vừa click vào đường link nghi ngờ giả mạo hoặc vô tình trả lời thông tin cho người lạ gọi tới;
  - Bảo vệ mật khẩu, mã khóa bí mật, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;

#### II. NGUYÊN TẮC VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ AN TOÀN.

- a) Để đăng nhập vào sử dụng các dịch vụ trung gian thanh toán của ZION, Quý khách nên truy cập vào website, ứng dụng của ZION tại địa chỉ: <https://123pay.vn>; <https://zalopay.vn>; Ứng dụng ZaloPay trên kho ứng dụng ghi nhận ZION là đơn vị cung ứng;

- b) Khi nhận được tin nhắn OTP, tin nhắn dịch vụ từ ZION, cần kiểm tra kỹ nội dung tin nhắn. Nếu nội dung không khớp đúng giao dịch đang thực hiện, Quý khách tuyệt đối không sử dụng tin nhắn này vào bất kỳ dịch vụ nào;
- c) Khi hệ thống đang xử lý giao dịch, không thoát khỏi màn hình giao dịch và chờ thông báo kết quả từ hệ thống trước khi thực hiện giao dịch khách;
- d) Luôn nhớ đăng xuất/Thoát khỏi hệ thống ngay sau mỗi lần truy cập, sử dụng dịch vụ;
- e) Chỉ dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch thanh toán trong trường hợp thật sự cần thiết và sau đó phải sử dụng phương tiện an toàn để thay đổi ngay mã khóa bí mật tài khoản đăng nhập.
- f) Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật trên các trình duyệt web.
- g) Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch. Không cài đặt các phần mềm, công cụ tiện ích từ các trang web không tin cậy, không có bản quyền;
- h) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ZaloPay.

### **III. HƯỚNG DẪN GIAO DỊCH AN TOÀN.**

- a) Tuân thủ quy tắc an toàn giao dịch thẻ, tài khoản của ngân hàng phát hành mà Quý khách sử dụng để thanh toán;
- b) Đảm bảo không ai thấy thông tin thẻ, tài khoản ngân hàng Quý khách sử dụng để giao dịch;
- c) Kiểm tra chi tiết giao dịch trước khi thanh toán. Trong trường hợp có thắc mắc, vui lòng thông báo cho ZION qua đầu mối chăm sóc khách hàng;
- d) Nếu có nghi ngờ giao dịch trái phép cần thông báo ngay cho ngân hàng phát hành thẻ, tài khoản và ZION để ngừng giao dịch có liên quan;
- e) Đảm bảo quyền sử dụng thẻ khi giao dịch.
- f) Đọc kỹ chính sách của ZION, đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ (bên bán hàng) trước khi đồng ý thanh toán;
- g) Luôn nhớ thoát/Đăng xuất khỏi website, ứng dụng sau khi kết thúc giao dịch;
- h) Đảm bảo tất cả các giao dịch tại các đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ phải được tiến hành trước mắt của Quý khách;
- i) Giữ lại các chi tiết giao dịch và các chứng từ liên quan để phục vụ tra soát sau này.

### **IV. LIÊN HỆ VỚI ZION**

Bộ phận chăm sóc khách hàng:

Email: [hotro@zalopay.vn](mailto:hotro@zalopay.vn) (đối với dịch vụ ZaloPay); [hotro@123pay.vn](mailto:hotro@123pay.vn) (đối với dịch vụ 123pay);

Hotline: 1900545436;

Địa chỉ văn phòng: Tầng 12 Tòa Nhà Flemington, số 182 Lê Đại Hành, Phường 15, quận 11, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam;

Địa chỉ trụ sở: 52 Nguyễn Ngọc Lộc, phường 14, quận 10, tp. Hồ Chí Minh.