

# UOB Secure Email

## Các câu hỏi thường gặp

### Mục Lục

1. Tại sao UOB triển khai hệ thống UOB Secure Email?.....2
2. Tôi có thể truy cập UOB Secure Email bằng các hệ thống nào? .....2
3. Tôi có thể truy cập thư mã hóa từ hệ thống UOB Secure Email như thế nào?.....2
4. Tôi có thể trả lời email mã hóa như thế nào trong hệ thống UOB Secure Email? .....6
5. Tôi có thể đọc email mã hóa bằng cách nào trên thiết bị di động?.....6
6. Tôi có thể thiết lập lại mật khẩu nếu quên bằng cách nào?.....7
7. Tài khoản của tôi bị khóa. Tôi phải làm gì? .....8
8. Tại sao tôi không mở được tập tin đính kèm message\_zdm.html? .....8
9. Làm sao tôi chắc chắn được email mã hóa được gửi từ hệ thống UOB Secure Email? .....8
10. Tôi có các câu hỏi khác liên quan đến hệ thống UOB Secure Email. Tôi có thể liên hệ với ai?...9

### 1. Tại sao UOB triển khai hệ thống UOB Secure Email?

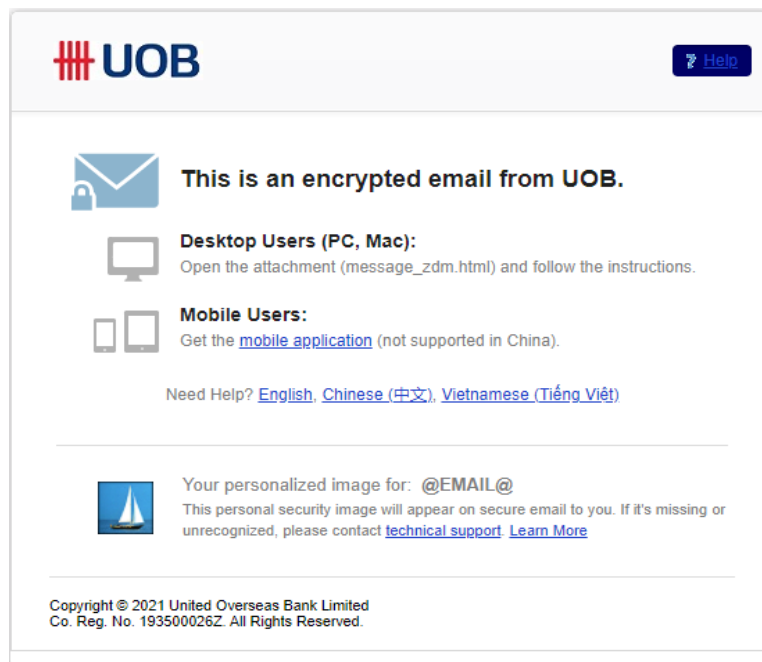
Chúng tôi cam kết tăng cường bảo mật thông tin khách hàng, điều này bao gồm cả việc chuyển tải thông tin mật đến Quý khách hàng. Hệ thống UOB Secure Email giúp bảo vệ nội dung email của Quý khách không bị tiếp cận bởi những người không được cấp quyền. Hệ thống này sẽ mã hóa toàn bộ email, bao gồm nội dung và các tập tin đính kèm, và chỉ có thể truy cập được bằng cách đăng nhập vào hệ thống UOB Secure Email với tài khoản mà Quý khách phải thiết lập một lần duy nhất.

### 2. Tôi có thể truy cập UOB Secure Email bằng các hệ thống nào?

UOB Secure Email có thể truy cập được từ bất kỳ máy tính để bàn, máy tính xách tay hoặc thiết bị di động (bằng cách cài đặt các app trên thiết bị di động, xin lưu ý hiện nay các app chưa khả dụng cho người dùng ở Việt Nam) nào với kết nối internet. Để có trải nghiệm tốt hơn, chúng tôi khuyến nghị truy cập thư mã hóa của Quý khách bằng máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay (Windows hoặc Mac). Trong trường hợp truy cập vào hệ thống UOB Secure Email bị chặn bởi tổ chức của Quý khách, vui lòng liên hệ với bộ phận hỗ trợ IT.

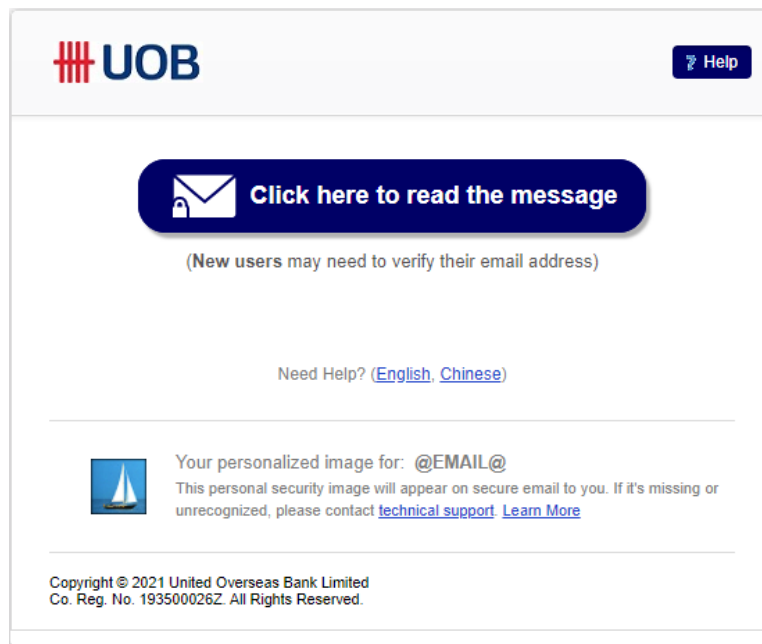
### 3. Tôi có thể truy cập thư mã hóa từ hệ thống UOB Secure Email như thế nào?

Khi chúng tôi gửi một email được mã hóa bằng hệ thống UOB Secure Email, Quý khách sẽ nhận được một email thông báo với một tập tin HTML trong hộp thư, giống như dưới đây:

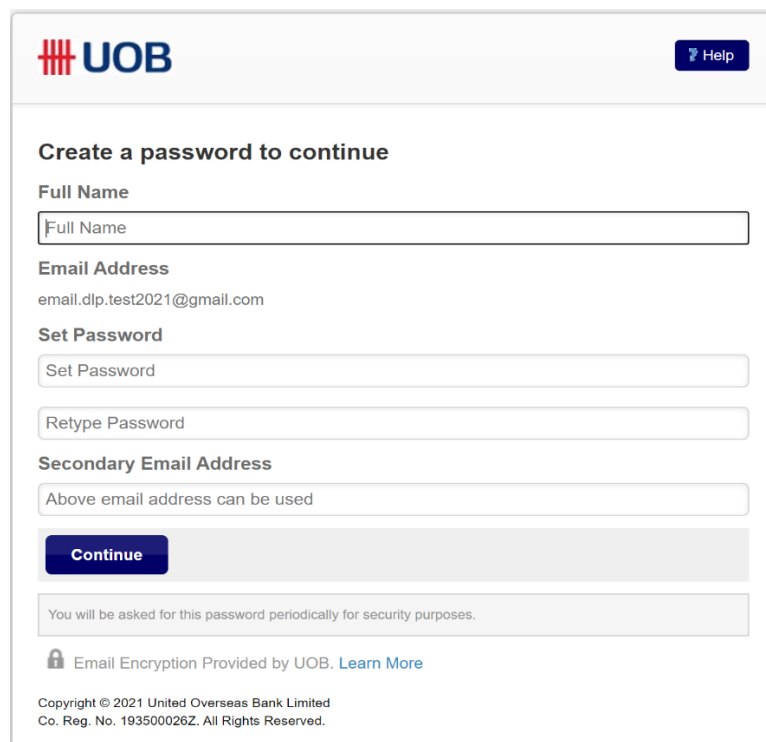


Vui lòng làm theo hướng dẫn để truy cập vào email:

- i. **Mở tập tin message\_zdm.html:** Tải về hoặc nhấp đúp vào để mở tập tin HTML có tên *message\_zdm.html* để truy cập email mã hóa. Nếu Quý khách sử dụng máy tính, hệ thống sẽ tự động mở trình duyệt web và Quý khách sẽ thấy trang web giống như bên dưới. Nhấn vào nút màu xanh dương để tiếp tục. Nếu Quý khách sử dụng thiết bị di động, vui lòng tham khảo bước 5 để mở tập tin message\_zdm.html.




- ii. **Người dùng mới:** Nếu đây là lần đầu tiên Quý khách nhận được email mã hóa, màn hình bên dưới sẽ hiển thị yêu cầu tạo tài khoản UOB Secure Email với địa chỉ email của Quý khách và thiết lập mật khẩu. Địa chỉ email dự phòng là bắt buộc trong trường hợp Quý khách quên mật khẩu hoặc tài khoản bị khóa, trong các trường hợp này email sẽ được gửi đến địa chỉ email dự phòng để khởi tạo lại tài khoản. Nếu không có địa chỉ email nào khác, Quý khách có thể nhập lại địa chỉ email chính của mình vào địa chỉ email dự phòng. Vui lòng ghi nhớ mật khẩu để thuận tiện cho các lần truy cập sau.



The screenshot shows the UOB Secure Email password creation page. At the top left is the UOB logo, and at the top right is a 'Help' button. The main heading is 'Create a password to continue'. Below this are several input fields: 'Full Name' (with a placeholder 'Full Name'), 'Email Address' (with the value 'email.dlp.test2021@gmail.com'), 'Set Password' (with a placeholder 'Set Password'), and 'Retype Password'. There is also a 'Secondary Email Address' field with the placeholder 'Above email address can be used'. A blue 'Continue' button is positioned below these fields. At the bottom, there is a note: 'You will be asked for this password periodically for security purposes.' and a link for 'Email Encryption Provided by UOB. Learn More'. The footer contains the same copyright notice as the previous screenshot: 'Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited. Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.'

**Thông báo xác nhận:** Sau khi hoàn tất quá trình đăng ký, thông báo bên dưới sẽ hiển thị yêu cầu Quý khách kiểm tra email xác nhận được gửi đến hộp thư của Quý khách.

 **UOB** [Help](#)

### Check Your Email

We have sent a message to your email account with the subject:

**\$emailSubject\$**


When you receive the message, click on the link to verify your email address.

The link will expire for security purposes.

**Note: If you do not receive this message in your inbox within the next few minutes, check your bulk/junk email folder.**


You may now close this window.

*The message will come from \$senderEmailAddress\$.*

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited  
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

**Email xác nhận:** Một đường dẫn để kích hoạt sẽ được gửi đến địa chỉ email của Quý khách hàng. Vui lòng nhấn vào đường dẫn trong email để hoàn tất đăng ký.

 **UOB**

Welcome \$userEmailAddress\$,  
**Follow the link below to verify your email address.**  
**This link will only work once.**

[\\$answerbackUrl\\$](#)

If you cannot use the link, copy and paste the link into a browser.

Once you have followed the link, you should delete this temporary message, which is used only to verify your email address.

Keep the original encrypted message for access in the future.

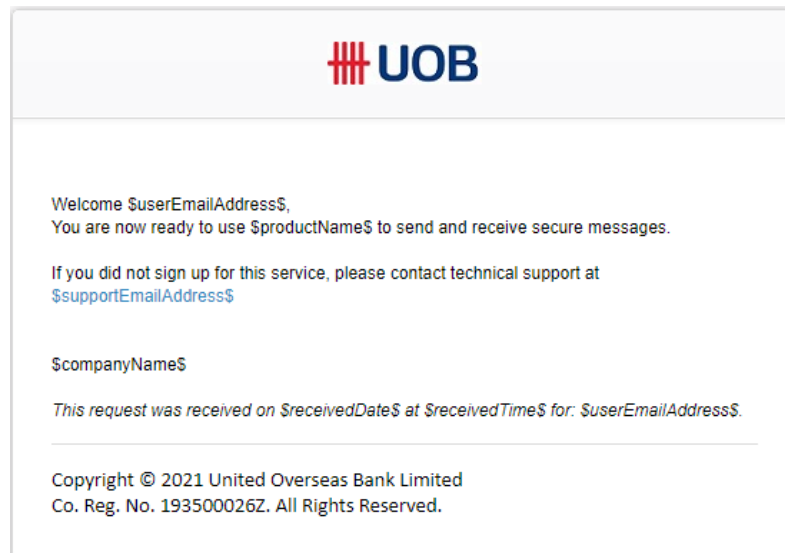
\$companyName\$

*This process was initiated on \$receivedDate\$ at \$receivedTime\$ for: \$userEmailAddress\$.*

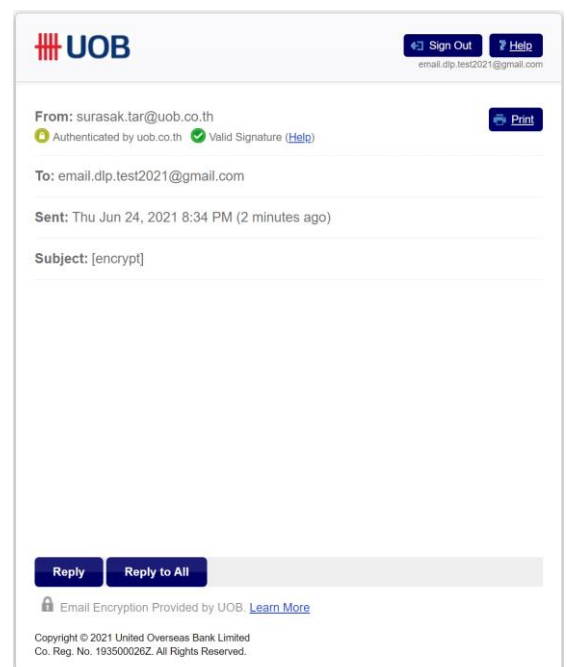
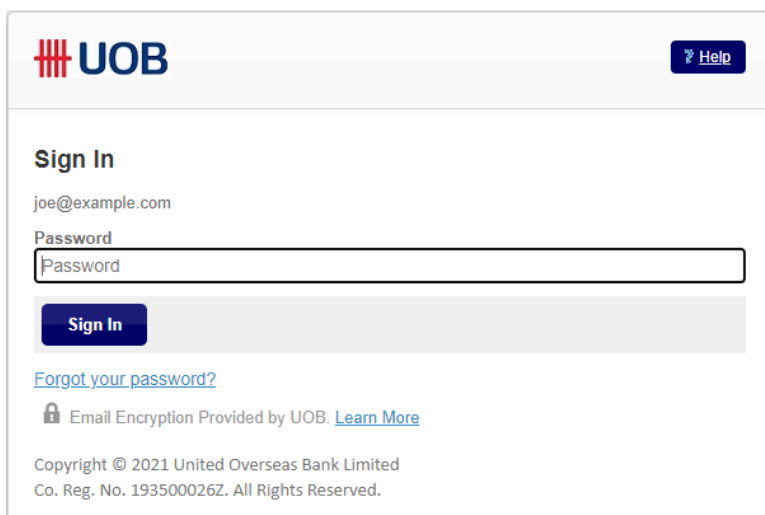
---

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited  
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

**Email xác nhận thành công:** Sau khi hoàn thành việc xác nhận, Quý khách sẽ nhận được email thông báo xác nhận thành công, quá trình đăng ký sử dụng kết thúc.

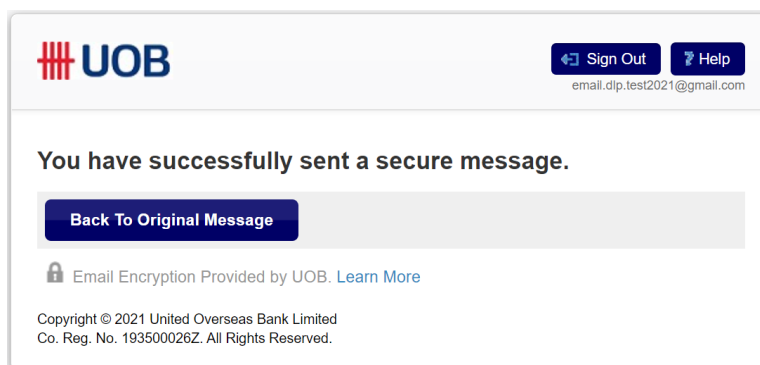


- iii. **Người dùng đã đăng ký:** Nếu Quý khách đã tạo tài khoản, vui lòng nhập mật khẩu và nhấn Sign In. Email đã mã hóa sẽ hiển thị, Quý khách có thể đọc nội dung email hoặc mở các tệp tin đính kèm.



#### 4. Tôi có thể trả lời email mã hóa như thế nào trong hệ thống UOB Secure Email?

Quý khách có thể trả lời email mã hóa trong hệ thống UOB Secure Email bằng cách nhấn nút Reply. Email trả lời cũng sẽ được mã hóa, và Quý khách sẽ nhận được thông báo như bên dưới. Để nhận được email trả lời trong hộp mail của Quý khách, vui lòng thêm địa chỉ email của Quý khách vào danh sách người nhận bằng cách chọn “Copy me”.




Quý khách vui lòng lưu ý các điểm sau khi trả lời email trong hệ thống:

- a) Tập tin đính kèm không được phép thêm vào trong email trả lời thông qua hệ thống UOB Secure Email. Để thêm tập tin đính kèm, vui lòng trả lời bằng hệ thống mail của Quý khách và đính kèm tập tin như mail gửi bình thường.
- b) Không cho phép chuyển tiếp email đến một người nhận khác. Nếu có nhu cầu, Quý khách có thể dùng chức năng “Print” để tạo tập tin PDF chứa nội dung email và dùng tập tin này gửi đến người nhận khác bằng địa chỉ mail của Quý khách.
- c) Không được phép thay đổi người nhận ở ô “To” và “Cc”. Nếu có nhu cầu, Quý khách có thể trả lời từ email được mã hóa trong hộp thư và thay đổi các ô “To” và “Cc”.
- d) Tùy chọn “Copy Me” sẽ được tự động bật.

#### 5. Tôi có thể đọc email mã hóa bằng cách nào trên thiết bị di động?

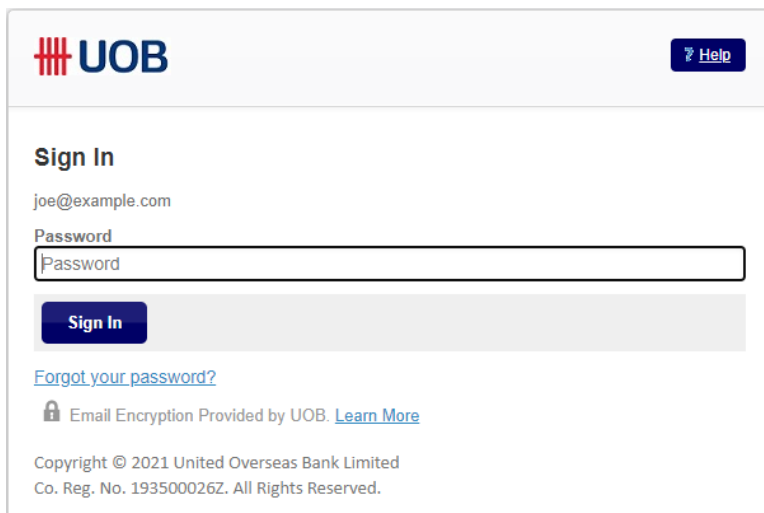
Vui lòng làm theo các bước sau đây:

1. Tải ứng dụng từ App Store / Play Store bằng cách nhấn vào đường dẫn trong email mã hóa.
2. Trong nội dung email mã hóa, nhấn vào tập tin đính kèm *message\_zdm.html*
3. Nhấn vào kí hiệu  để chia sẻ (đối với iOS) hay mở tập tin đính kèm bằng ứng dụng vừa tải về.

Xin lưu ý đối với người dùng ở Trung Quốc và Việt Nam, ứng dụng di động tạm thời chưa được hỗ trợ. Vui lòng sử dụng máy tính để xem nội dung email mã hóa.

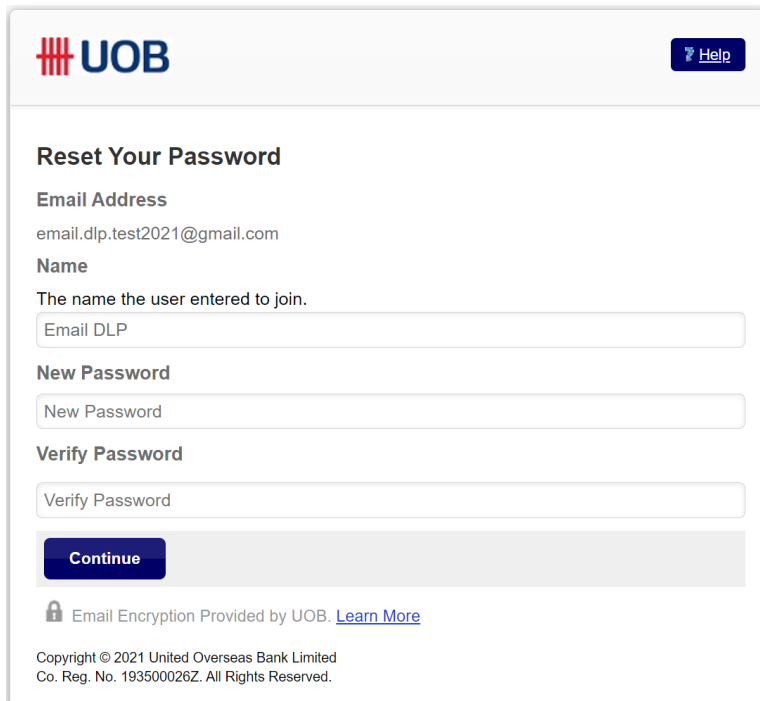
## 6. Tôi có thể thiết lập lại mật khẩu nếu quên bằng cách nào?

Ở trang đăng nhập, vui lòng nhấn vào “Forgot your password?” để chuyển đến trang thiết lập lại mật khẩu. Một đường dẫn để thiết lập lại mật khẩu sẽ được gửi đến địa chỉ email dự phòng của Quý khách.



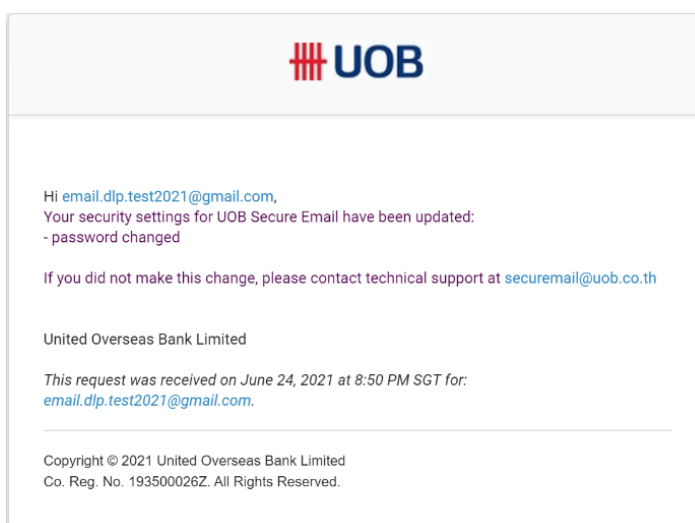
The screenshot shows the UOB Sign In page. At the top left is the UOB logo, and at the top right is a blue 'Help' button. The main heading is 'Sign In'. Below it, the email address 'joe@example.com' is displayed. There is a 'Password' label and a text input field containing the word 'Password'. A blue 'Sign In' button is positioned below the password field. A link for 'Forgot your password?' is located below the sign in button. At the bottom, there is a lock icon followed by the text 'Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)'. The footer contains the copyright information: 'Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.'

Nhấn vào đường dẫn này để thiết lập lại mật khẩu của Quý khách. Ở màn hình như dưới, vui lòng nhập mật khẩu mới và nhấn “Continue”.



The screenshot shows the UOB 'Reset Your Password' page. At the top left is the UOB logo, and at the top right is a blue 'Help' button. The main heading is 'Reset Your Password'. Below it, the 'Email Address' is 'email.dlp.test2021@gmail.com'. The 'Name' field is labeled 'The name the user entered to join.' and contains the text 'Email DLP'. There are three password fields: 'New Password', 'Verify Password', and another 'Verify Password' field. A blue 'Continue' button is located below the password fields. At the bottom, there is a lock icon followed by the text 'Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)'. The footer contains the copyright information: 'Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.'

Quý khách sẽ nhận được thông báo ở địa chỉ mail chính rằng mật khẩu đã được thiết lập lại.



## 7. Tài khoản của tôi bị khóa. Tôi phải làm gì?

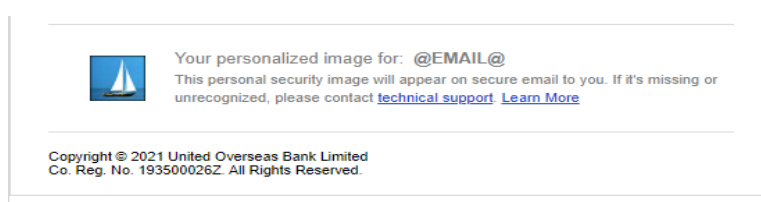
Tài khoản của Quý khách sẽ bị khóa trong trường hợp đăng nhập không thành công nhiều lần. Ở màn hình tài khoản bị khóa, vui lòng nhấn vào đường dẫn để thiết lập lại mật khẩu. Một đường dẫn để thiết lập lại mật khẩu sẽ được gửi đến địa chỉ email dự phòng của Quý khách. Nhấn vào đường dẫn này để thiết lập lại mật khẩu. Quý khách sẽ nhận được thông báo ở địa chỉ mail chính rằng mật khẩu đã được thiết lập lại.

## 8. Tại sao tôi không mở được tập tin đính kèm message\_zdm.html?

Một số tổ chức không cho phép truy cập vào một số trang web cụ thể. Vui lòng kiểm tra lại Quý khách có thể truy cập trang <https://securemail.uobgroup.com> không. Nếu không thể truy cập, vui lòng liên hệ với bộ phận hỗ trợ IT của tổ chức mình.

## 9. Làm sao tôi chắc chắn được email mã hóa được gửi từ hệ thống UOB Secure Email?

Mỗi khi nhận được email mã hóa từ UOB Secure Email, Quý khách vui lòng kiểm tra địa chỉ người gửi và các đường dẫn đính kèm đều xuất phát từ các tên miền sau: **uobgroup.com** hoặc **uob.com.my** hoặc **uob.co.th** hoặc **uobservices.co.th** hoặc **uobchina.com.cn** hoặc **uob.com.vn**. Bên cạnh đó, Quý khách cũng có thể dựa vào hình ảnh trong thông báo email mã hóa gửi đến Quý khách. Hình ảnh này là duy nhất dành cho Quý khách và sẽ không thay đổi mỗi khi Quý khách nhận được email mã hóa từ hệ thống UOB Secure Email. Vui lòng không nhấn bất kỳ liên kết hoặc mở tập tin đính kèm nào nếu hình ảnh này thay đổi hoặc bị mất. Quý khách vui lòng kiểm tra với người gửi tính xác thực của email.





**10. Tôi có các câu hỏi khác liên quan đến hệ thống UOB Secure Email. Tôi có thể liên hệ với ai?**

Nếu Quý khách có các thắc mắc khác liên quan đến hệ thống UOB Secure Email mà không được giải đáp ở đây, vui lòng liên hệ với người gửi hoặc Tổng đài Hỗ trợ hoặc email hỗ trợ của chúng tôi tại các địa chỉ sau:

[securemail@uobgroup.com](mailto:securemail@uobgroup.com) – Cho tất cả khách hàng ngoại trừ Thái Lan và Malaysia.

[securemail@uob.com.my](mailto:securemail@uob.com.my) – Cho khách hàng từ Malaysia.

[securemail@uob.co.th](mailto:securemail@uob.co.th) – Cho khách hàng từ Thái Lan.