# Phạm vi áp dụng

Bộ tài liệu này áp dụng để hướng dẫn tổng thể nghiệp vụ thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụng ViettelPay Pro. Cụ thể bao gồm các hạng mục sau:

- Hướng dẫn thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụngViettelPay Pro

- Quy định về phí bán hàng/chiết khấu

- Quy định hủy giao dịch

- Hướng dẫn xử lý một số lỗi thường gặp

# Giải thích một số định nghĩa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Định nghĩa** | **Giải thích** |
| Header row | | |
| 1 | Người lập giao dịch | Là người thực hiện việc khởi tạo, thiết lập và gửi yêu cầu giao dịch thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụng ViettelPay Pro |
| 2 | Khách hàng thụ hưởng | Là khách hàng nhận tiền vào tài khoản viễn thông hoặc nhận giá trị thẻ cào từ người lập giao dịch thực hiện. |
| 3 | Nhà cung cấp dịch vụ (NCCDV) | Là đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán cước viễn thông, thẻ cào, thẻ game, trong đó ứng dụng ViettelPay Pro là công cụ trung gian thanh toán. |
| 4 | Nhân viên phát triển Điểm/quản lý Điểm | Là người tiếp xúc phát triển Điểm ViettelPay Pro và chịu trách nhiệm hỗ trợ Điểm ViettelPay Pro (hay còn gọi là Người dùng ViettelPay Pro) trong quá trình tạo tài khoản, sử dụng ViettelPay Pro. |
| 5 | Phí bán hàng | Là khoản phí chi trả cho người lập giao dịch thanh toán cước viễn thông trên ứng dụng ViettelPay Pro. Về hình thức và chính sách phí bán hàng phụ thuộc vào tình hình chính sách kinh doanh tại từng thời điểm. |
| 3 | Chiết khấu | Là việc giảm giá trực tiếp trên giá bán của sản phẩm hoặc dịch vụ. |
| 6 | Nguồn tiền liên kết | Là nguồn tiền ngân hàng liên kết với ứng dụng ViettelPay Pro để sử dụng thanh toán trực tiếp từ nguồn tiền liên kết. Hiện nay, ứng dụng ViettelPay Pro cho phép liên kết với các ngân hàng như: MB/LPB/ViettelPay/BIDV,...Danh sách ngân hàng liên kết có thể thay đổi tùy theo tình hình thực tế. |
| 7 | Nạp điện thoại (Topup) | Là chức năng trên ứng dụng ViettelPay Pro giúp người lập giao dịch thực hiện giao dịch thanh toán cước hoặc nạp tiền trực tiếp vào tài khoản viễn thông. Có 02 hình thức thanh toán qua chức năng nạp điện thoại:  - Nạp trả trước: Nạp tiền trực tiếp vào tài khoản điện thoại di động trả trước  - Nạp trả sau: Thanh toán cước phí/nợ cước cho điện thoại di động trả sau. |
| 8 | Mua thẻ cào (pincode) | Là chức năng trên ứng dụng ViettelPay Pro giúp người lập giao dịch thực hiện giao dịch mua mã thẻ cào, mã thẻ cào được gửi đến số điện thoại nhận tin nhắn và người thụ hưởng sử dụng để nạp tiền điện thoại, nạp game |
| 9 | Thuê bao (TB) | Là số điện thoại đăng ký dịch vụ di động |
| 10 | Thuê bao trả trước (TBTT) | Là loại thuê bao di động mà người dùng cần nạp tiền vào tài khoản trước khi sử dụng các dịch vụ như thực hiện cuộc gọi, nhắn tin hoặc sử dụng dữ liệu Internet |
| 11 | Thuê bao trả sau (TBTS) | Là loại thuê bao mà người dùng sử dụng dịch vụ trước và thanh toán vào cuối tháng theo hóa đơn |
| 12 | Account | Là tài khoản đăng ký dịch vụ cố định (internet, truyền hình) |
| 13 | Dịch vụ cố định Viettel | Là các dịch vụ truyền hình, internet do nhà mạng Viettel cung cấp |
| 14 | Thanh toán cước Viettel | Là giao dịch thanh toán cho các loại hình dịch vụ viễn thông của Viettel như: Dịch vụ di động, Dcom, ADSL, FTTH, truyền hình. |
| 15 | Thuê bao ngoại mạng | Là thuê bao sử dụng các loại hình dịch vụ viễn thông của các nhà mạng khác Viettel như: Vinaphone, Mobifone, Vietnammobile,... |
| 16 | Tài khoản gốc | **L**à tài khoản chính trong thuê bao **di động trả trước,** chứa **số tiền người dùng đã nạp** và được dùng để thanh toán cho các dịch vụ cơ bản như: Gọi điện, nhắn tin, đăng ký gói cước,... |
| 17 | Tài khoản khuyến mại | **L**à tài khoản phụ trong thuê bao **di động trả trước,** chứa **số tiền, giá trị sử dụng được nhà mạng tặng thêm** khi nạp thẻ hoặc tham gia chương trình khuyến mãi |
| 18 | Gạch nợ cước | **L**à hành vi người lập giao dịch **thanh toán số tiền nợ cước** cho thuê bao **di động trả sau**, dịch vụ internet, truyền hình, giúp người thụ hưởng hoàn tất việc thanh toán nợ với nhà mạng. |
| 19 | Đóng trước cước | Là hành vi người lập giao dịch thanh toán trước một khoản tiền cho nhà mạng để nhà mạng trừ dần vào các hóa đơn cước trong tương lai của thuê bao internet, truyền hình Viettel. |
| 20 | Số điện thoại nhận tin | Là số điện thoại nhận tin nhắn thông báo kết quả khi Người lập giao dịch thiết lập giao dịch thanh toán trên ứng dụng ViettelPay Pro |
| 21 | Giao dịch nhầm | Là giao dịch do người lập giao dịch nhập sai số tiền hoặc sai account/thuê bao thụ hưởng. |
| 22 | Hủy giao dịch có OTP | Là hình thức người lập giao dịch thực hiện lập yêu cầu hủy có OTP. Hệ thống sẽ gửi mã OTP (mã bí mật) đến khách hàng thụ hưởng để xác nhận giao dịch hủy. |
| 23 | Hủy giao dịch không có OTP | Là hình thức lập hủy không cần khách hàng thụ hưởng cung cấp mã OTP (mã bí mật) để xác nhận hủy giao dịch mà thông qua việc phê duyệt giao dịch hủy từ Nhân viên quản lý Điểm bán. |
| 24 | Phê duyệt giao dịch hủy | Phân quyền phê duyệt giao dịch hủy không OTP là Nhân viên quản lý Điểm bán. Hình thức phê duyệt trên web http://bankplus.viettel.vn |

# Hướng dẫn thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụng ViettelPay Pro

## 1 Phạm vi triển khai

Hiện tại app Viettelpay Pro hỗ trợ thanh toán cước viễn thông, thẻ cào cho các dịch vụ sau:

- Giao dịch nạp cước điện thoại (bao gồm nạp cho thuê bao trả trước và trả sau) thuộc các nhà mạng: Viettel, Vinaphone, Mobifone, Vietnammobile.

- Giao dịch mua thẻ cào đa mạng thuộc các nhà mạng: Viettel, Vinaphone, Mobifone, Vietnammobile với các mệnh giá đa dạng. Cụ thể:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mệnh giá (Đơn vị tính VNĐ)** | **Nhà mạng Viettel** | **Nhà mạng Mobifone** | **Nhà mạng Vinaphone** | **Nhà mạng Vietnammobile** |
| Header row | | | | |
| 10,000 | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng | Không áp dụng |
| 20,000 | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng |
| 30,000 | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng | Không áp dụng |
| 50,000 | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng |
| 100,000 | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng |
| 200,000 | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng |
| 500,000 | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng | Có áp dụng |
| 1,000,000 | Có áp dụng | Không áp dụng | Không áp dụng | Không áp dụng |

- Giao dịch mua thẻ game như: Thẻ SOHACoin; Thẻ VGP; Thẻ Appota; Thẻ Scoin; Thẻ Funtap; Thẻ Vcoin; Thẻ Zing; Thẻ Garena. (Lưu ý: Thẻ game Gate đã dừng triển khai từ ngày 28/12/2024)

- Giao dịch thanh toán cước internet/truyền hình (Truyền hình VTVcab,Truyền hình AVG, Viettel TV, K+)

- Giao dịch thanh toán cước đóng trước dịch vụ cố định Viettel

- Gạch nợ thuê bao cắt hủy

## 2. Hướng dẫn thanh toán

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Loại giao dịch** | **Phạm vi thanh toán** | **Hướng dẫn thanh toán** |
| Header row | | | |
| 1 | Giao dịch nạp cước điện thoại trả trước | Nạp cước trả trước các nhà mạng Viettel, Mobifone, Vinaphone, Vietnammobile | - Bước 1: Mở ứng dụng, vào mục Cước viễn thông, thẻ cào → Nạp cước điện thoại. - Bước 2: Nhập số điện thoại và mệnh giá → Bấm Tiếp tục → Kiểm tra thông tin → Bấm Xác nhận nạp tiền. - Bước 3: Chọn nguồn tiền, nhập mã PIN để hoàn tất giao dịch.  Xem video hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/cLajESloVyM?si=a8whwBQN6qPz1nlM> |
| 2 | Giao dịch nạp cước điện thoại trả sau | Nạp cước trả sau | **- Bước 1: Mở ứng dụng, vào mục Cước viễn thông, thẻ cào → chọn Nạp cước điện thoại**  **- Bước 2: Nhập số điện thoại, chọn mệnh giá hoặc nhập trực tiếp số tiền cần thanh toán hoặc chọn “Toàn bộ nợ cước” → bấm Tiếp tục → kiểm tra thông tin → bấm Xác nhận**  **- Bước 3: Chọn nguồn tiền, nhập mã PIN để hoàn tất thanh toán.**  Xem video hướng dẫn tại đây: https://www.youtube.com/watch?v=KHe--A8q\_cU |
| 3 | Giao dịch mua thẻ cào đa mạng | Mua thẻ cào đa mạng thuộc các nhà mạng: Viettel, Vinaphone, Mobifone, Vietnammobile | Bước 1: Mở ứng dụng, vào mục **Cước viễn thông, thẻ cào →** chọn **Mua thẻ cào →** chọn **nhà mạng.**  Bước 2: Chọn **mệnh giá thẻ,** nhập **số điện thoại nhận mã thẻ,** sau đó bấm **Thanh toán.**  Bước 3: Nhập mật khẩu để hoàn tất giao dịch, Mã thẻ sẽ được gửi qua tin nhắn từ đầu **số VTMONEY** đến số điện thoại nhận tin nhắn.  Xem video hướng dẫn tại đây: https://www.youtube.com/watch?v=yk\_T\_UWY-18 |
| 4 | Giao dịch mua thẻ game | Giao dịch mua thẻ game của các Nhà cung cấp như:  -Thẻ SOHACoin  - Thẻ VGP  - Thẻ Appota  - Thẻ Scoin  - Thẻ Funtap  - Thẻ VCoin  - Thẻ Zing  - Thẻ Garena | -Bước 1: Mở ứng dụng, vào mục **Cước viễn thông, thẻ cào → chọn Thẻ Game → chọn nhà cung cấp**  -Bước 2: Chọn **mệnh giá thẻ,** nhập **số điện thoại nhận mã,** sau đóbấm **Thanh toán,** hệ thống hiển thị màn hình xác nhận  -Bước 3: Nhập mật khẩu + OTP để hoàn tất giao dịch, Mã thẻ game sẽ được gửi qua tin nhắn từ đầu số **VTMONEY** đến số điện thoại nhận tin nhắn.  Xem video hướng dẫn tại đây: https//youtu.be/i8GcrPlRaUs |
| 5 | Giao dịch thanh toán truyền hình | Thanh toán cước truyền hình Viettel | -Bước 1: Truy cập ứng dụng, vào mục Dịch vụ khác/Truyền hình -> chọn Truyền hình Viettel  -Bước 2: Nhập **mã Account,** sau đó bấm **Tra cước** hoặc nhập **số tiền →** bấm **Kiểm tra & xác nhận thông tin.**  -Bước 3: Chọn nguồn tiền thanh toán, nhập mã PIN của nguồn tiền thanh toán để hoàn tất giao dịch.  Xem video hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/QIp8mirUsF0?si=Mp3Z20e2OjEBXb9e> |
| 6 | Giao dịch thanh toán Cố định | Thanh toán cước homephone, điện thoại cố định mạng Viettel | -Bước 1: Truy cập mục **Dịch vụ khác -> Cố định →** chọn **Homephone Viettel** hoặc **Điện thoại cố định có dây.**  -Bước 2: Nhập số thuê bao Bấm **Tra cước** hoặc nhập **số tiền,** sau đó bấm **Kiểm tra & xác nhận thông tin.**  -Bước 3: Chọn nguồn tiền thanh toán, nhập mã PIN của nguồn tiền thanh toán để hoàn tất giao dịch. |
| 7 | Giao dịch thanh toán Internet | Thanh toán cước dịch vụ Internet Viettel | - Bước 1: Vào mục **Dịch vụ khác -> Internet →** chọn **Internet Viettel.**  - Bước 2: Nhập **mã Account,** bấm **Tra cước** hoặc nhập **số tiền,** sau đó chọn **Kiểm tra & xác nhận thông tin.**  - Bước 3: Nhấn thay đổi nguồn tiền thanh toán (nếu cần) -->sau đó nhập mã PIN nguồn tiền liên kết để hoàn thành giao dịch.  Xem video hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/I6KRbsVbtGs?si=XiZWoE3u7ajd7wYa> |
| 8 | Giao dịch thanh toán truyền hình | Thanh toán cước dịch vụ truyền hình Viettel | - Bước 1: Vào mục **Dịch vụ khác -> Truyền hình→** chọn **truyền hình Viettel.**  - Bước 2: Nhập **mã Account,** bấm **Tra cước** hoặc nhập **số tiền,** sau đó chọn **Kiểm tra & xác nhận thông tin.**  - Bước 3: Nhấn thay đổi nguồn tiền thanh toán (nếu cần) -->sau đó nhập mã PIN nguồn tiền liên kết để hoàn thành giao dịch.  Xem video hướng dẫn tại đây: <https://www.youtube.com/watch?v=QIp8mirUsF0> |
| 9 | Gạch nợ/đóng trước cước dịch vụ cố định Viettel | Thanh toán trước cước internet/truyền hình Viettel | -Bước 1: Truy cập **Dịch vụ khác > Gạch nợ/Đóng trước cước Viettel.**  -Bước 2: Chọn loại tra cứu (**Số điện thoại/CMT/Mã hợp đồng/Mã Account),** nhập thông tin → bấm **Tra cứu.**  -Bước 3: Tại màn hình thông tin hợp đồng, chọn **dịch vụ** và **số tháng muốn đóng trước →** bấm **Tiếp tục,** sau đó **nhập mã PIN** để xác nhận thanh toán.  Xem video hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/T2l4hAKLz1E> |
| 10 | Gạch nợ thuê bao cắt hủy | Cho phép người dùng được thực hiện gạch nợ cho các hợp đồng Viettel đã cắt hủy | -Bước 1: Truy cập **Dịch vụ khác > Dịch vụ khác > Gạch nợ thuê bao cắt hủy**  -Bước 2: Nhập **số thuê bao/tài khoản,** bấm **Kiểm tra** → hệ thống hiển thị danh sách hợp đồng để chọn gạch nợ. Lưu ý: Có thể chọn thanh toán **toàn bộ nợ cước** hoặc nhập **số tiền khác** để thanh toán theo nhu cầu  -Bước 3: Chọn **nguồn tiền thanh toán,** nhập **mã PIN** của nguồn tiền thanh toán để hoàn tất giao dịch. |
| 11 | Giao dịch mua thẻ game | Lấy lại mã thẻ game cho giao dịch mua thẻ game thành công | 1. Vào mục “Lịch sử”.  2. Tìm kiếm giao dịch cần gửi lại mã.  3. Bấm “Gửi lại mã thẻ”.  4. Ứng dụng sẽ hiển thị:  - Mã thẻ cào và seri thẻ, bạn có thể cung cấp trực tiếp cho khách hàng.  - Hoặc nhấn “Nhắn tin mã thẻ” để hệ thống gửi tin nhắn mã thẻ về số điện thoại khách hàng.  Xem video hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/xVKqViH35Q0> |
| 12 | Giao dịch mua thẻ cào | Lấy lại mã thẻ cào viễn thông cho giao dịch mua thẻ cào thành công | 1. Vào mục “Lịch sử”.  2. Tìm kiếm giao dịch cần gửi lại mã.  3. Bấm “Gửi lại mã thẻ”.  4. Ứng dụng sẽ hiển thị:  - Mã thẻ cào và seri thẻ, bạn có thể cung cấp trực tiếp cho khách hàng.  - Hoặc nhấn “Nhắn tin mã thẻ” để hệ thống gửi tin nhắn mã thẻ về số điện thoại khách hàng.  Xem video hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/gDCvqYJoRxs> |

# Quy định về phí bán hàng/chiết khấu

## Quy định về phí bán hàng/chiết khấu

- Phạm vi áp dụng: Áp dụng cho người lập giao dịch thanh toán cước viễn thông, thẻ cào trên ứng dụng ViettelPay Pro

- Loại dịch vụ chi trả phí bán hàng/chiết khấu: Hiện nay, giao dịch thanh toán cước viễn thông, thẻ cào được chi trả/chiết khấu trực tiếp cho người lập giao dịch đối với tất cả các giao dịch thanh toán cước viễn thông, thẻ cào. Ngoại trừ giao dịch đóng trước cước dịch vụ cố định Viettel không áp dụng phí bán hàng/chiết khấu. Tuy nhiên lưu ý: Chính sách phí bán hàng/chiết khấu có thể thay đổi tùy thuộc vào tình hình chính sách kinh doanh từng thời điểm. Vì vậy, người lập giao dịch cần kiểm tra phí/chiết khấu ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro để cập nhật thông tin chính xác nhất.

- Lưu ý: Tiền chiết khấu đã bao gồm VAT

## Hướng dẫn kiểm tra phí bán hàng/chiết khấu

Để kiểm tra phí bán hàng/chiết khấu, người lập giao dịch sử dụng 01 trong 02 cách sau:

- Cách 1: Truy cập ứng dụng ViettelPay Pro Tại giao diện thanh toán cước viễn thông, mua thẻ cào xem mục “Số tiền sau chiết khấu”.

- Cách 2: Truy cập ứng dụng ViettelPay Pro Vào mục “Lịch sử”, tìm giao dịch cần tra cứu xem mục “Chiết khấu”.

# Quy định hủy giao dịch

| **TT** | **Nội dung** | **Quy định** |
| --- | --- | --- |
| Header row | | |
| 1 | Phạm vi áp dụng | Giao dịch thanh toán cước viễn thông Viettel, bao gồm:  - Nạp tiền điện thoại cho thuê bao trả trước  - Gạch nợ cho thuê bao trả sau  - Đóng cước trước dịch vụ cố định Viettel |
| 2 | Điều kiện hủy giao dịch | 1. Điều kiện chung:  - Khách hàng thụ hưởng đồng ý giảm trừ số tiền trong tài khoản di động, cố định (internet/truyền hình) của thuê bao/account thụ hưởng  - Thuê bao/account của khách hàng thụ hưởng ở trạng thái “hoạt động”.  2. Điều kiện hủy giao dịch cho từng loại hình dịch vụ:  2.1. Giao dịch nạp tiền điện thoại cho thuê bao trả trước:  - Tại thời điểm lập hủy giao dịch, thuê bao thụ hưởng cần đảm bảo:  + Số tiền trong Tài khản gốc >= số tiền đã nạp nhầm  + Số tiền trong Tài khoản khuyến mại >= số tiền được khuyến mại từ giao dịch nạp nhầm  + Thời gian sử dụng >= số ngày được cộng do thực hiện giao dịch (gói cước có thời gian sử dụng)  - Thời gian lập hủy giao dịch: Tối đa trong 10 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch nạp tiền và là 05 giao dịch nạp tiền cuối cùng tính đến thời điểm hủy.  2.2.Giao dịch gạch nợ cước cho thuê bao trả sau: Chỉ được hủy giao dịch trong tháng gạch nợ (hủy sau thời điểm chốt cước)  2.3. Giao dịch cước đóng trước dịch vụ cố định Viettel:  - Chỉ được phép Hủy giao dịch đã lập cùng một tháng lập. Không được phép hủy giao dịch khác tháng lập giao dịch. (bao gồm cả lập hủy trên ứng dụng ViettelPay Pro và yêu cầu hủy thủ công từ các bộ phận/đơn vị)  - Không được phép Hủy giao dịch trong thời gian chốt cước. |
| 3 | Hạn mức hủy | – Đối với người lập giao dịch (áp dụng với mỗi tài khoản ViettelPay Pro) + Số lượng giao dịch hủy trong 01 ngày: Tối đa 05 giao dịch. + Số lượng giao dịch hủy trong tháng: Tối đa 80 giao dịch + Số lượng thuê bao/ tài khoản đã nạp tiền, thanh toán cần HỦY:Tối đa 80 thuê bao/tài khoản/01 tháng + Tổng giá trị hủy trong 01 tháng: Tối đa 50 triệu đồng. – Đối với thuê bao/account viễn thông cần phải hủy giao dịch nạp tiền, thanh toán: + Số lượng giao dịch hủy (lần hủy) trong 01 tháng: Tối đa 05 giao dịch. + Tổng giá trị hủy trong 01 tháng: Tối đa 10 triệu đồng. **–** Lưu ý: Người lập giao dịch chỉ được phép tự hủy khi đủ điều kiện và nằm trong hạn mức quy định. Nếu hạn mức nào đến trước thì xem như vượt hạn mức và không được phép tự hủy trên ứng dụng ViettelPay Pro. |
| 4 | Nguyên tắc hủy giao dịch gạch nợ (TBTS) | - Nguyên tắc: Hủy giao dịch gạch nợ từ gần đến xa. Giao dịch cần hủy phải là giao dịch cuối cùng.  -Một số ví dụ minh họa: + Ví dụ 1: Người lập giao dịch có 02 giao dịch gạch nợ cho cùng 1 hợp đồng, trong đó: Giao dịch 1: Gạch nợ ngày 10/01/2025, giao dịch 2: Gạch nợ ngày 12/01/2025. →Vậy muốn hủy được giao dịch gạch nợ 01 ngày 10/01/2025 thì phải hủy lần lượt giao dịch gạch nợ 02 trước, sau đó mới hủy được giao dịch gạch nợ 01. **+**Ví dụ 2: Người lập giao dịch có gạch nợ 01 giao dịch, sau đó hệ thống có 01 giao dịch điều chỉnh, trong đó: Giao dịch 1: Gạch nợ ngày 10/01/2025, giao dịch 2: Điều chỉnh ngày 12/01/2025. →Trường hợp này không hủy được giao dịch gạch nợ 01 do giao dịch cuối cùng không phải là giao dịch gạch nợ. |
| 5 | Hướng dẫn thao tác hủy giao dịch trên ứng dụng ViettelPay Pro | Người dùng có thể chọn 01 trong 02 hình thức hủy như sau:  1. Hủy giao dịch có OTP:  - Bước 1: Vào mục “Lịch sử”, tìm kiếm giao dịch cần hủy Chọn hình thức hủy “Hủy Giao dịch (Có OTP)”  - Bước 2: Hệ thống gửi mã OTP đến số điện thoại của Khách hàng, người lập giao dịch liên hệ Khách hàng để lấy mã.  - Bước 3: Nhập OTP để hoàn tất hủy. Sau khi hủy thành công hệ thống sẽ điều chỉnh nợ cước trả sau hoặc giảm trừ tiền từ tài khoản trả trước và hoàn tiền cho người lập giao dịch.  2. Hủy giao dịch không OTP:  - Bước 1: Vào mục “Lịch sử”, tìm kiếm giao dịch cần hủy Chọn hình thức hủy “Hủy Giao dịch (Không OTP)”. Lúc này giao dịch chuyển sang trạng thái “Chờ phê duyệt”.  -Bước 2: Người dùng liên hệ Nhân viên quản lý để được phê duyệt giao dịch hủy không OTP.  \*Lưu ý đầu mối phê duyệt giao dịch hủy không OTP:  - Kênh yêu cầu hủy GD là Hộ kinh doanh: Đầu mối phê duyệt là Nhân viên quản lý (NVQL) hoặc cùng đơn vị huyện với kênh yêu cầu hủy giao dịch.  -  Kênh yêu cầu hủy GD khác Hộ kinh doanh: Đầu mối phê duyệt phải cùng đơn vị huyện với kênh yêu cầu hủy giao dịch  -Bước 3: Nhân viên quản lý tiếp nhận yêu cầu phê duyệt, thực hiện kiểm tra điều kiện hủy, xác nhận với khách hàng thụ hưởng đồng ý hủy và phê duyệt giao dịch.  Tham khảo video hướng dẫn lập hủy giao dịch:  1.Hướng dẫn hủy giao dịch thanh toán cước Viettel: Xem chi tiết hướng dẫn tại đường link sau: <https://youtu.be/fKIHakqxCtM>  2.Hướng dẫn hủy giao dịch đóng trước cước dịch vụ cố định Viettel (internet, truyền hình): Xem chi tiết hướng dẫn tại đường link sau: <https://youtu.be/gJJaRadOUOo> |
| 6 | Hướng dẫn yêu cầu hủy giao dịch do vượt hạn mức được phép hủy trên ứng dụng ViettelPay Pro | 1.Phạm vi áp dụng: Giao dịch thanh toán cước viễn thông Viettel (không bao gồm giao dịch mua thẻ cào, thanh toán cước đóng trước dịch vụ cố định Viettel, thanh toán cước ngọai mạng)  2.Hướng dẫn:  Để yêu cầu hủy do đã vượt ngoài hạn mức quy định, Người lập giao dịch cần liên hệ Nhân viên quản lý hoặc Cửa hàng trực tiếp Viettel để được hỗ trợ. Cụ thể quy định:  - Thời gian liên hệ yêu cầu hỗ trợ: Cần liên hệ và yêu cầu sớm trong tháng phát sinh giao dịch thanh toán cước viễn thông thành công.  - Một số biểu mẫu yêu cầu khi yêu cầu hủy giao dịch, cụ thể bao gồm:  + BM01 - Phieu de nghi ho tro  + BM02 - Bien ban lam viec  + BM03 - Cong van trinh ky BGD chi nhanh  Form biểu mẫu xem tại đây:  <https://drive.google.com/drive/folders/1BrB7OmhOx6wdX7DQP_lcO53Pd7_Vvllm?usp=sharing> |

# Hướng dẫn xử lý một số lỗi thường gặp

## 1. Danh mục bảng mã lỗi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TT | Mã lỗi (01 hoặc nhiều mã lỗi) | Mô tả |
| Header row | | |
| 1 | 00 | Giao dịch thành công |
| 2 | 604 | Giao dịch thất bại sau đối soát |
| 3 | W02, W04, 32, 605, 650, 99,null | Giao dịch treo, đang xử lý (timeout) chưa xác định kết quả giao dịch thành công hay thất bại |
| 4 | 606 | Giao dịch thất bại do hệ thống nâng cấp |
| 5 | 974 | Giao dịch thất bại |
| 6 | JK1 | Giao dịch có giá trị thanh toán nhỏ hơn hạn mức quy định |
| 7 | 624 | Giao dịch có giá trị thanh toán lớn hơn hạn mức quy định |
| 8 | 472 | Giao dịch thanh toán thất bại do thuê bao chuyển mạng giữ số chưa được đồng bộ giữa các nhà mạng |
| 9 | 473 | Giao dịch thanh toán thất bại do nhà thuê bao nhà mạng Vina chưa đăng ký dịch vụ EZPAY |
| 10 | BL2 | Giao dịch truy vấn nợ cước thuê bao trả sau để thanh toán thất bại do vượt quá số lần truy vấn quy định |

## 2. Hướng dẫn tra cứu kết quả cuối đối với giao dịch đang xử lý (timeout)

- Ngay khi gặp phải lỗi giao dịch đang xử lý: Nên hướng dẫn khách hàng thụ hưởng (người nhận) kiểm tra số dư/tài khoản thuê bao thụ hưởng để xác định giao dịch đã thành công hay chưa? (Vì có thể hệ thống cập nhật kết quả cho giao dịch trên app chậm nhưng thực tế người nhận đã nhận được tiền).

- Trong thời gian đối soát theo quy định: Người lập giao dịch truy cập ứng dụng ViettelPay Pro chọn mục “lịch sử”tìm đến giao dịch cần truy vấn bấm truy vấn hoặc xem trạng thái giao dịch.

## 3. Hướng dẫn xử lý lỗi thường gặp

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TT | Mã lỗi | Câu báo lỗi/yêu cầu hỗ trợ | Nghiệp vụ | Nguyên nhân | Trạng thái giao dịch | Hướng khắc phục |
| Header row | | | | | | |
| 1 | 606 | He thong dang nang cap bao duong( 606) | Nạp cước điện thoại trả trước (topup) đa mạng | Hệ thống nâng cấp | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Với câu báo lỗi này do hệ thống đang trong thời gian bảo trì. Anh/chị truy cập ứng dụng mục “Thông báo” để nắm thời gian bảo trì và thực hiện lại giao dịch sau thời gian bảo trì.  - Trường hợp không có thông tin về thời gian bảo trì, Anh/chị vui lòng gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro. |
| 2 | 606 | He thong dang nang cap bao duong( 606) | Mua thẻ cào đa mạng | Hệ thống nâng cấp | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Với câu báo lỗi này do hệ thống đang trong thời gian bảo trì. Anh/chị truy cập ứng dụng mục “Thông báo” để nắm thời gian bảo trì và thực hiện lại giao dịch sau thời gian bảo trì.  - Trường hợp không có thông tin về thời gian bảo trì, Anh/chị vui lòng gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro. |
| 3 | 606 | He thong dang nang cap bao duong( 606) | Thanh toán cước điện thoại trả sau đa mạng | Hệ thống nâng cấp | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Với câu báo lỗi này do hệ thống đang trong thời gian bảo trì. Anh/chị truy cập ứng dụng mục “Thông báo” để nắm thời gian bảo trì và thực hiện lại giao dịch sau thời gian bảo trì.  - Trường hợp không có thông tin về thời gian bảo trì, Anh/chị vui lòng gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro. |
| 4 | 606 | He thong dang nang cap bao duong( 606) | Thanh toán cước internet, truyền hình Viettel | Hệ thống nâng cấp | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Với câu báo lỗi này do hệ thống đang trong thời gian bảo trì. Anh/chị truy cập ứng dụng mục “Thông báo” để nắm thời gian bảo trì và thực hiện lại giao dịch sau thời gian bảo trì.  - Trường hợp không có thông tin về thời gian bảo trì, Anh/chị vui lòng gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro. |
| 5 | 606 | He thong dang nang cap bao duong( 606) | Thanh toán cước đóng trước internet, truyền hình Viettel | Hệ thống nâng cấp | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Với câu báo lỗi này do hệ thống đang trong thời gian bảo trì. Anh/chị truy cập ứng dụng mục “Thông báo” để nắm thời gian bảo trì và thực hiện lại giao dịch sau thời gian bảo trì.  - Trường hợp không có thông tin về thời gian bảo trì, Anh/chị vui lòng gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro. |
| 6 | W02  W04  32  605  650  null | -Giao dịch đang được xử lý  -Kết quả giao dịch chưa xác định  -Giao dich timeout, khong nhan duoc phan hoi cuoi tu BCCS( 605)  -Giao dich timeout tai ngan hang( 32 | Thanh toán cước, pincode, mua thẻ cào Viettel | Do lỗi hệ thống | Chưa xác định kết quả cuối-Đã bị trừ tiền | - Trường hợp này do: Giao dịch đang bị time out (bị treo) chưa xác định kết quả thành công hay thất bại.  -Hướng xử lý:  +KHÔNG thực hiện thêm giao dịch khác  +KHÔNG hoàn trả lại tiền cho Khách hàng (KH) yêu cầu  +THUYẾT PHỤC KH chờ kết quả đối soát kết quả giao dịch, thời gian có kết quả đối soát là ngày T+1 (T là ngày thực hiện giao dịch).  -Lưu ý:  + Nên báo khách hàng thụ hưởng kiểm tra tài khoản, tin nhắn trả về mã thẻ cào vì có thể hệ thống cập nhật kết quả cho giao dịch trên app chậm nhưng thực tế người nhận đã nhận được tiền.  + Chủ động tra soát kết quả cuối giao dịch ngay tại mục “lịch sử” trên app ViettelPay Pro.  + Gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro khi khách hàng gay gắt/không đồng ý chờ kết quả đối soát. |
| 7 | W02  W04  32  605  650  null | -Giao dịch đang được xử lý  -Kết quả giao dịch chưa xác định | Thanh toán cước, pincode, mua thẻ cào ngoài mạng Viettel (Vinafone, Mobiphone, Vietnammobile) | Do lỗi hệ thống | Chưa xác định kết quả cuối-Đã bị trừ tiền | - Trường hợp này do: Giao dịch đang bị time out (bị treo) chưa xác định kết quả thành công hay thất bại.  -Hướng xử lý:  +KHÔNG thực hiện thêm giao dịch khác  +KHÔNG hoàn trả lại tiền cho Khách hàng (KH) yêu cầu  +THUYẾT PHỤC KH chờ kết quả đối soát kết quả giao dịch, thời gian có kết quả đối soát là ngày T+1 (T là ngày thực hiện giao dịch).  -Lưu ý:  + Nên báo khách hàng thụ hưởng kiểm tra tài khoản, tin nhắn trả về mã thẻ cào vì một số trường hợp mặc dù giao dịch báo "đang xử lý có kết quả thành công ngay sau đó.  + Gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro khi khách hàng gay gắt/không đồng ý chờ kết quả đối soát. |
| 8 | W02  W04  32  605  650  null | -Giao dịch đang được xử lý  -Kết quả giao dịch chưa xác định | Mua thẻ Game | Do lỗi hệ thống | Chưa xác định kết quả cuối-Đã bị trừ tiền | - Trường hợp này do: Giao dịch đang bị time out (bị treo) chưa xác định kết quả thành công hay thất bại.  -Hướng xử lý:  +KHÔNG thực hiện thêm giao dịch khác  +KHÔNG hoàn trả lại tiền cho Khách hàng (KH) yêu cầu  +THUYẾT PHỤC KH chờ kết quả đối soát kết quả giao dịch, thời gian có kết quả đối soát là ngày T+1 (T là ngày thực hiện giao dịch).  -Lưu ý:  + Nên báo khách hàng thụ hưởng kiểm tra tin nhắn trả về mã thẻ cào vì một số trường hợp mặc dù giao dịch báo "đang xử lý có kết quả thành công ngay sau đó.  + Gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro khi khách hàng gay gắt/không đồng ý chờ kết quả đối soát. |
| 9 | 974 | Giao dich khong thanh cong. Quy khach thuc hien lai sau.( 974) | Mua thẻ Game | Do lỗi hệ thống | Thất bại- Không bị trừ tiền | -Trường hợp này có thể THANH TOÁN LẠI vì giao dịch thất bại không bị trừ tiền (nếu hệ thống trừ tiền thì sẽ hoàn lại ngay sau đó).  -Nếu thanh toán lại vẫn không thành công. Vui lòng truy cập mục“Thông báo” để kiểm tra dịch vụ có đang trong thời gian bảo trì/nâng cấp hay không?  - Trường hợp không có thông tin về thời gian bảo trì, Anh/chị vui lòng gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro. |
| 10 | 974 | Giao dich khong thanh cong. Quy khach thuc hien lai sau.( 974) | Thanh toán cước trong và ngoài mạng Viettel | -Thuê bao chuyển mạng giữ số, tuy nhiên các nhà mạng chưa đồng bộ dữ liệu.  -Do lỗi hệ thống | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Trường hợp này do: Đa số do thuê bao chuyển mạng giữ số nhưng nhà mạng chưa đồng bộ.  -Hướng xử lý:  1. Xác nhận với chủ thuê bao xem có chuyển mạng giữ số không:  -Nếu chuyển vào Viettel → Gửi yêu cầu hỗ trợ qua ViettelPay Pro.  - Nếu chuyển ra khỏi Viettel → Hướng dẫn khách hàng liên hệ tổng đài nhà mạng mới.  2. Nếu không do chuyển mạng giữ số, truy cập ViettelPay Pro → mục “Thông báo” để kiểm tra thời gian nâng cấp hệ thống và thực hiện lại sau.  3. Nếu không có thông báo nâng cấp, Anh/chị gửi yêu cầu hỗ trợ trên ứng dụng ViettelPay Pro. |
| 11 | 473 | Giao dich khong thanh cong. So dien thoai nhan chua dang ky Ezpay( 473) | Thanh cước cước trả sau nhà mạng Vinafone | -Thuê bao nhận Chưa đăng ký dịch vụ EZPay | Thất bại- Không bị trừ tiền | Trường hợp này do: Thuê bao Vinaphone chưa đăng ký dịch vụ Ezpay, Anh/chị hướng dẫn Khách hàng liên hệ tổng đài Vinaphone để được hỗ trợ đăng ký dịch vụ hoặc Anh/chị hướng dẫn KH đăng ký Ezpay qua tin nhắn.  Cú pháp đăng ký: soạn EZPAY gửi 9888 (miễn phí cước tin nhắn). |
| 12 | 472 | Giao dich khong thanh cong. So dien thoai nhan khong hop le.( 472) | Thanh toán cước trong và ngoài mạng Viettel | Thuê bao chuyển mạng giữ số, tuy nhiên các nhà mạng chưa đồng bộ dữ liệu. | Thất bại-Có thể bị trừ hoặc không trừ tiền | - Trường hợp này do: Đa số do thuê bao chuyển mạng giữ số nhưng nhà mạng chưa đồng bộ.  -Hướng xử lý:  1. Xác nhận với chủ thuê bao xem có chuyển mạng giữ số không:  -Nếu chuyển vào Viettel → Gửi yêu cầu hỗ trợ qua ViettelPay Pro.  - Nếu chuyển ra khỏi Viettel → Hướng dẫn khách hàng liên hệ tổng đài nhà mạng mới.  2. Nếu không do chuyển mạng giữ số, truy cập ViettelPay Pro → mục “Thông báo” để kiểm tra thời gian nâng cấp hệ thống và thực hiện lại sau.  3. Nếu không có thông báo nâng cấp, Anh/chị gửi yêu cầu hỗ trợ trên ứng dụng ViettelPay Pro.  \*Lưu ý: Nếu giao dịch bị trừ tiền, hệ thống sẽ hoàn tiền ngay trong ngày. |
| 14 | 99 | Giao dich khong thanh cong tu phia ngan hang.( 99) | Mua thẻ Game | Do lỗi hệ thống | Chưa xác định kết quả cuối-Đã bị trừ tiền | Đây là lỗi chưa xác định kết quả cuối giao dịch thành công hay thất bại. Vì vậy hướng xử lý như sau:  -Không thực hiện thêm giao dịch khác và không hoàn trả lại tiền cho khách hàng  -Thuyết phục khách hàng chờ kết quả đối soát vào ngày T+1 ngày làm việc (T là ngày thực hiện giao dịch).  -Sau thời gian đối soát, truy cập mục lịch sử Chọn giao dịch cần truy vấn để kiểm tra:  + Nếu thành công: Thuê bao nhận tin nhắn sẽ nhận tin mã thẻ.  + Nếu thất bại: Hệ thống sẽ hoàn tiền về tài khoản bán hàng của người lập giao dịch. |
| 15 | KH5 | Co loi xay ra khi thuc hien nap tien cho thue bao tra truoc. Vui long thuc hien lai (KH5) | Thanh toán cước Viettel | Do lỗi trạng thái thuê bao nhận: Chặn 1 chiều hoặc 2 chiều do khách hàng yêu cầu, do nhà mạng chặn, do mất đồng bộ trạng thái hoạt động tại nhà mạng. | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Trường hợp này do: Do lỗi trạng thái thuê bao thụ hưởng (thuê bao nhận)  -Hướng xử lý:  1.Hướng dẫn thuê bao nhận liên hệ Tổng đài để kiểm tra trạng thái hoạt động của thuê bao và thực hiện mở khóa trước khi thực hiện thanh toán cước.  2. Nếu trạng thái thuê bao đang hoạt động hoặc đã mở khóa nhưng thanh toán cước báo lỗi. Anh/chị gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro nhé!. |
| 16 | K85 | SDT xxxxx cua khach hang chua duoc kich hoat. (K85) | Thanh toán cước Viettel | Do thuê bao nhận tiền chưa kích hoạt dịch vụ Viễn thông | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Trường hợp này do: **Thuê bao nhận chưa kích hoạt thành công dịch vụ viễn thông**  -Hướng dẫn khách hàng: Dùng chính số điện thoại nhận, gọi 900 để kích hoạt.  -Sau khi kích hoạt xong, **thực hiện lại giao dịch thanh toán cước** trên ứng dụng **ViettelPay Pro.** |
| 17 | BL2 | BL2: Đã vượt quá số lần truy vấn mà không thanh toán. Vui lòng thử lại sau thời điểm xx giờ ngày/tháng/năm | Thanh toán cước Viettel | Kênh truy vấn nợ cước thuê bao trả sau (TBTS) Viettel nhưng không thanh toán dẫn đến hệ thống chặn truy vấn | Thất bại-Không bị trừ tiền | - Trường hợp này do: Hệ thống chặn truy vấn nợ cước do kênh đã truy vấn nhưng không thực hiện thanh toán.  **-**Giải pháp: Thực hiện lại sau 2 giờ kể từ thời điểm báo lỗi.  **-**Lưu ý: Hệ thống chỉ chặn truy vấn, không chặn thanh toán → vẫn có thể nhập tay số tiền và tiến hành thanh toán như bình thường. |
| 18 | 26 | Dich vu BankPlus chua duoc kich hoat | Thanh toán cước Viettel | Do nguồn tiền thanh toán chưa kích hoạt | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Trường hợp này do: Do nguồn tiền thanh toán chưa kích hoạt  -Hướng xử lý:  - Bước 1: Kích hoạt tài khoản ngân hàng liên kết  - Bước 2: Thực hiện lại giao dịch thanh toán cước Viettel sau khi kích hoạt tài khoản ngân hàng liên kết hoặc thay đổi nguồn tiền liên kết khác để thanh toán.  \* Tham khảo video hướng dẫn thanh toán cước Viettel tại tại đây:  <https://youtu.be/cLajESloVyM> |
| 19 | 901 | Dich vu da bi tam khoa do Khach hang no phi qua thoi gian quy dinh | Thanh toán cước Viettel | Nguồn tiền thanh toán ngân hàng Bưu điện Liên Việt (LPB) đang bị khóa | Thất bại- Không bị trừ tiền | -Trường hợp này do: Nguồn tiền liên kết để thanh toán (ngân hàng LPB) đang bị khóa.  -Hướng khắc phục:  + Thay đổi sang **nguồn tiền khác** để tiếp tục giao dịch, **hoặc**  **+** **Liên hệ ngân hàng LPB** để được hỗ trợ mở khóa.  \*Lưu ý: Để biết rõ nguyên nhân và thủ tục mở khóa, cần liên hệ **Tổng đài hoặc Quầy giao dịch ngân hàng TMCP Lộc Phát (LPB).** |
| 20 | 45 | Giao dich khong thanh cong. Dich vu BankPlus da bi huy. Lien he ngan hang de dang ky lai | Thanh toán cước Viettel | Nguồn tiền thanh toán ngân hàng Quân đội (MB) ở trạng thái không hoạt động | Thất bại- Không bị trừ tiền | - Trường hợp này do: Nguồn tiền liên kết để thanh toán (ngân hàn MB) đang ở trạng thái không hoạt động.  -Hướng khắc phục:  + Thay đổi sang **nguồn tiền khác** để tiếp tục giao dịch, **hoặc**  **+** **Liên hệ ngân hàng MB** để được kiểm tra lí do không hoạt động (nếu có nhu cầu).  Tham khảo video hướng dẫn thanh toán cước Viettel tại đây: <https://youtu.be/cLajESloVyM> |
| 21 | 702 | Giao dịch thất bại. Dịch vụ VTBANK của KH thực hiện hoặc KH thụ hưởng đang bị khóa | Thanh toán cước Viettel | Nguồn tiền thanh toán ViettelPay ở trạng thái khóa (khóa do sai hồ sơ, tạm khóa, sai PIN,..) | Thất bại- Không bị trừ tiền | -Trường hợp này do: Nguồn tiền thanh toán ViettelPay ở trạng thái khóa (khóa do sai hồ sơ, tạm khóa, sai PIN,..)  -Hướng khắc phục: Thay đổi sang **nguồn tiền khác** để tiếp tục giao dịch.  Tham khảo video hướng dẫn thanh toán cước Viettel tại đây: <https://youtu.be/cLajESloVyM>  \*Lưu ý: Để biết rõ nguyên nhân, thủ tục mở khóa tài khoản ViettelPay, Anh/chị liên hệ Tổng đài 18009000 (miễn phí) để được hỗ trợ hoặc Cửa hàng Viettel để được hỗ trợ. |
| 22 | 711 | Dich vu VTBANK da bi khoa do nhap sai PIN qua 3 lan lien tiep.( 711) | Thanh toán cước Viettel | Nguồn tiền thanh toán ViettelPay đang bị khóa do nhập sai mã PIN quá số lần quy định | Thất bại- Không bị trừ tiền | -Trường hợp này do: Nguồn tiền thanh toán ViettelPay đang bị khóa do nhập sai mã PIN quá số lần quy định, Anh/chị thực hiện thay đổi nguồn tiền liên kết khác để hoàn tất thanh toán.  - Để mở khóa tài khoản Viettelpay, Anh/chị mang GTTT ra Cửa hàng của Viettel để được hỗ trợ.  Tham khảo video hướng dẫn thanh toán cước Viettel tại đây: <https://youtu.be/cLajESloVyM> |
| 23 | 624 | Số tiền thanh toán vượt quá hạn mức quy định | Thanh toán cước Viettel | Vượt quá hạn mức/giao dịch theo quy định của nguồn tiền ngân hàng liên kết | Thất bại- Không bị trừ tiền | Câu báo này do giá trị giao dịch thanh toán vượt hạn mức/giao dịch của ngân hàng liên kết. Vì vậy:  -Anh/chị nhập số tiền thanh toán nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức quy định  - Hoặc thay đổi nguồn khác để thanh toán. Tham khảo video hướng dẫn thanh toán cước Viettel tại đây: <https://youtu.be/cLajESloVyM> |
| 24 | JK1 | Số tiền thanh toán nhỏ hơn hạn mức quy định | Thanh toán cước Viettel | Giá trị giao dịch thanh toán nhỏ hơn hạn mức tối thiểu/giao dịch (< 5.000 VNĐ/GD) | Thất bại- Không bị trừ tiền | Câu báo này do hạn mức quy định/giao dịch thanh toán cước viễn thông: Tối thiểu 5.000 VNĐ/giao dịch. Anh/chị cần thực hiện giao dịch bằng hoặc lớn hơn hạn mức tối thiểu. |
| 25 | 00 | Giao dịch thanh toán cước viễn thông thành công trên ứng dụng ViettelPay Pro nhưng thuê bao/account nhận chưa được gạch nợ/cộng tiền. | Thanh toán cước trong và ngoài mạng Viettel | -Do thuê bao nhận trước đó bị âm tài khoản, phát sinh cước nhưng KH không biết  -Do lỗi hệ thống (cộng chậm, gạch nợ chậm) | Thành công- Đã bị trừ tiền | Để xác định chính xác nguyên nhân thuê bao/account thụ hưởng chưa được cộng tiền/gạch nợ. Anh/chị thực hiện:  -Hướng dẫn khách hàng liên hệ Tổng đài nhà mạng viễn thông để kiểm tra chi tiết biến động tài khoản viễn thông của thuê bao nhận.  -Gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro nếu kiểm tra chắc chắn giao dịch thanh toán thành công nhưng thuê bao/account nhận chưa được gạch nợ/cộng tiền. |
| 26 | 00 | Giao dịch mua thẻ cào điện thoại thành công trên ứng dụng ViettelPay Pro nhưng thuê bao nhận không nhận được tin nhắn mã thẻ | Mua thẻ cào điện thoại trong và ngoài mạng Viettel | -Do lỗi thiết bị đầu cuối của thuê bao nhận (đầy bộ nhớ tin nhắn, chặn tin,...)  -Do nhập sai số thuê bao nhận tin nhắn khi thực hiện giao dịch  -Do lỗi hệ thống | Thành công- Đã trừ tiền | Trường hợp này Anh/chị truy cập ứng dụng ViettelPay Pro/chọn mục “lịch sử”/tìm giao dịch đã thực hiện/chọn “Gửi lại mã thẻ” để gửi lại mã thẻ cào cho KH. Chi tiết xem hướng dẫn cấp lại mã thẻ cào tại đường link sau: <https://youtu.be/gDCvqYJoRxs> |
| 27 | 00 | Giao dịch mua thẻ Game thành công trên ứng dụng ViettelPay Pro nhưng thuê bao nhận không nhận được tin nhắn mã thẻ Game | Mua thẻ Game | -Do lỗi thiết bị đầu cuối của thuê bao nhận (đầy bộ nhớ tin nhắn, chặn tin,...)  -Do nhập sai số thuê bao nhận tin nhắn khi thực hiện giao dịch  -Do lỗi hệ thống. | Thành công- Đã trừ tiền | Trường hợp này Anh/chị truy cập ứng dụng ViettelPay Pro/chọn mục “lịch sử”/tìm giao dịch đã thực hiện/chọn “Gửi lại mã thẻ” để gửi lại mã thẻ cào cho KH. Chi tiết xem hướng dẫn cấp lại mã thẻ cào tại đường link sau: <https://youtu.be/gDCvqYJoRxs> |
| 28 | 00 | Mã thẻ không hợp lệ hoặc đã sử dụng | Mua thẻ cào, thẻ Game | -Do thao tác nạp thẻ sai cú pháp  -Do thẻ đã được sử dụng  -Do lỗi hệ thống | Thành công- Đã trừ tiền | -Trường hợp này do: Mã thẻ không hợp lệ hoặc đã qua sử dụng.  - Giải pháp:  1. Thao tác nạp mã thẻ Game, thẻ cào viễn thông đã đúng cú pháp theo quy định của từng dịch vụ/nhà mạng.  2. Kiểm tra mã thẻ chắc chắn chưa được nạp?  3. Nếu đã chắc chắn không phải lỗi do khách hàng thao tác thanh toán. Anh/chị gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro nhé! |
| 29 | 00 | Kênh muốn hủy giao dịch thanh toán cước Viettel trên ứng dụng ViettelPay Pro do thanh toán nhầm | Thanh toán cước Viettel | Hủy giao dịch do thanh toán nhầm (sai số tiền, sai thuê bao nhận) | Thành công- Đã trừ tiền | Tham khảo hướng dẫn hủy giao dịch thanh toán cước Viettel trên ứng dụng ViettelPay Pro tại đường link sau: <https://youtu.be/fKIHakqxCtM>  \*Lưu ý: Chỉ được phép hủy giao dịch thanh toán cước Viettel trong điều kiện cho phép. |
| 30 | 00 | Phe duyet huy THAT BAI boi ma kenh [MYNL\_DB\_VTP\_HNM], ma giao dich huy [240926622762459]. Nguyen nhan: [Huy giao dich nap tien tra truoc that bai do khong thoa man dieu kien huy: khong du so du tai khoan vien thong, khong du ngay, qua so ngay giao dich, qua so giao dich duoc huy... | Thanh toán cước Viettel | Do không thỏa điều kiện hủy giao dịch thanh toán cước Viettel | Thành công- Đã trừ tiền | - Trường hợp này do: Giao dịch hủy thất bại do không thỏa điều kiện hủy được quy định tại quy trình QT.VDS.ĐH.03 như:  1. Không đủ số dư, không đủ ngày sử dụng (đối với thuê bao trả trước)  2. Vượt quá hạn mức hủy, số lượng giao dịch được phép hủy, số ngày giao dịch được phép hủy, v.v  -Hướng xử lý: Anh/chị kiểm tra lại điều kiện hủy giao dịch. Tham khảo hướng dẫn hủy và quy định hủy giao dịch thanh toán cước Viettel tại đây: <https://youtu.be/fKIHakqxCtM> |
| 31 | 00 | Đã hủy giao dịch thanh toán cước Viettel thành công nhưng Kênh chưa được hoàn tiền? | Thanh toán cước Viettel | Do người dùng hoặc do lỗi hệ thống | Thành công- Đã bị trừ tiền | Anh/chị thực hiện một số thao tác sau để xác định nguyên nhân đã hủy giao dịch thành công nhưng chưa hoàn tiền nhé:  1. Vào mục **“Lịch sử”** để kiểm tra **trạng thái hủy giao dịch**.  2. Nếu **đã hủy thành công**, kiểm tra **nguồn tiền thanh toán**:  - Nếu giao dịch lập từ nguồn tiền bankplus BCCS: Anh/chị truy cập vào mục **“Tài khoản” → “Biến động số dư”**, chọn thời gian tra cứu để kiểm tra hoàn tiền.  -Nếu giao dịch lập trừ nguồn tiền ngân hàng liên kết: Anh/chị Kiểm tra **SMS biến động số dư** hoặc **vào app ngân hàng** để xem lịch sử giao dịch.  3. Nếu **chưa thấy hoàn tiền** sau khi kiểm tra, Anh/chị **gửi yêu cầu hỗ trợ trên ứng dụng ViettelPay Pro** nhé. |
| 32 | 00 | Hủy thanh toán cước đóng trước dịch vụ internet, truyền hình nhưng vào chi tiết không có mục để tích hủy? | Thanh toán cước đóng trước internet, truyền hình Viettel | Do giao dịch thanh toán cước đóng trước ở trạng thái "chưa thành công" nên hệ thống không hiển thị icon "i" cho phép hủy | Thành công- Đã bị trừ tiền | Hệ thống chỉ hiển thị icon “i” khi giao dịch có trạng thái Thành công. Trong trường hợp giao dịch có kết quả thành công nhưng không có có icon “i” để lập yêu cầu hủy. Anh/chị gửi yêu cầu hỗ trợ ngay trên ứng dụng ViettelPay Pro nhé! |
| 33 |  | "Từ hh:mm:ss đến hh:mm:ss ngày xx/xx/xxxx hệ thống sẽ tạm dừng dịch vụ để thực hiện chốt dữ liệu tháng. Anh/chị lưu ý thời gian để thực hiện giao dịch. Xin lỗi vì sự bất tiện này!" | Thanh toán cước đóng trước internet, truyền hình Viettel | Hệ thống tạm dừng để chốt dữ liệu cước hàng tháng | Thất bại- Không bị trừ | Câu báo lỗi này do hệ thống tạm dừng để chốt dữ liệu cước hàng tháng. Vì vậy Anh/chị vui lòng thực hiện lại giao dịch sau thời gian tạm dừng. |