

## CÂU HỎI THƯỜNG GẶP CHUYỂN TIỀN THANH TOÁN

STT	Câu hỏi	Câu trả lời
1	<b>Tôi thực hiện được giao dịch chuyển tiền thanh toán hóa đơn trong khoảng thời gian nào?</b>	Quý khách có thể thực hiện giao dịch chuyển tiền thanh toán hóa đơn 24/7
2	<b>Làm thế nào để chuyển tiền thanh toán hóa đơn từ TKCK tại VPS?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quý khách đăng nhập SmartOne App/SmartOne Web.</li> <li>- Chọn chức năng "Thanh toán" tại ứng dụng SMO App hoặc chọn "Tiện ích/Thanh toán" tại SMO Web.</li> <li>- Nhấn Thực hiện ngay để Đăng ký trong lần đầu sử dụng dịch vụ.</li> <li>- Chọn dịch vụ, nhà cung cấp và nhập Mã hóa đơn/Mã khách hàng và làm theo hướng dẫn để hoàn thiện các bước Chuyển tiền Thanh toán hóa đơn. - Kiểm tra Thông tin hóa đơn, nhập mã PIN &amp; OTP để kết thúc tiến trình.</li> </ul>
3	<b>Tôi mới mở tài khoản chứng khoán và chưa hoàn thiện hồ sơ, có thể thực hiện chuyển tiền thanh toán hóa đơn không?</b>	<p>Quý khách chỉ cần thực hiện xong thủ tục mở tài khoản bằng cách hoàn thiện hồ sơ giấy hoặc ký hợp đồng điện tử là có thể sử dụng dịch vụ.</p> <p><i>(*) Lưu ý: Dịch vụ không áp dụng cho Khách hàng đã đăng ký quản lý tiền GDCK tại Ngân hàng.</i></p>
4	<b>VPS cung cấp những dịch vụ chuyển tiền thanh toán hóa đơn gì?</b>	<p>VPS đang phối hợp với đối tác thanh toán cung cấp các dịch vụ chuyển tiền thanh toán hóa đơn:</p> <p>Điện/Nước/Internet/Truyền hình/Tài chính với hơn 30 Nhà cung cấp dịch vụ và vẫn tiếp tục mở rộng dịch vụ để phục vụ Quý khách ngày một tốt hơn.</p>
5	<b>Tôi thấy thông tin chuyển tiền đến Đối tác thanh toán Bảo Kim? Bảo Kim có liên quan gì</b>	VPS hợp tác với Công ty Cổ phần Thương mại Điện tử Bảo Kim (đối tác thanh toán) để hỗ trợ Quý khách tra cứu thông tin hóa đơn và

STT	Câu hỏi	Câu trả lời
	<b>giao dịch Chuyển tiền thanh toán hóa đơn của tôi?</b>	chuyển tiền thanh toán hóa đơn tới nhà cung cấp dịch vụ qua kênh Chuyển tiền của VPS.
6	<b>Tôi được chuyển tiền thanh toán hóa đơn từ tiểu khoản nào?</b>	Quý khách có thể thực hiện chuyển tiền thanh toán hóa đơn từ mọi tiểu khoản.
7	<b>Hạn mức chuyển tiền thanh toán hóa đơn là bao nhiêu?</b>	Đối với Giao dịch trong giờ: - Hạn mức tối đa: 500 triệu/lần chuyển tiền thanh toán hóa đơn. Đối với Giao dịch ngoài giờ: - Tổng hạn mức chuyển tiền thanh toán hóa đơn ngoài giờ là 100.000.000VND/Ngày/TKCK  (*) Tham khảo: Khung giờ chuyển tiền thanh toán hóa đơn của VPS tại Câu hỏi 1.
8	<b>Phí giao dịch là bao nhiêu?</b>	VPS đang áp dụng chính sách miễn phí chuyển tiền thanh toán hóa đơn, ngoài ra Quý khách còn nhận Chiết khấu trên mỗi giao dịch (giảm trừ luôn trên Số tiền thanh toán với Nhà cung cấp dịch vụ).
9	<b>Số tiền chiết khấu cho một giao dịch chuyển tiền thanh toán hóa đơn là bao nhiêu?</b>	Tùy thuộc chính sách theo nhà cung cấp dịch vụ trong từng thời kỳ
10	<b>TKCK của tôi đã bị trừ tiền và kiểm tra thấy Trạng thái giao dịch là Thành công tại chức năng Lịch sử chuyển tiền thanh toán. Tôi làm sao biết được giao dịch thanh toán hóa đơn của tôi thực sự Thành công?</b>	Tùy theo từng nhà cung cấp dịch vụ, Quý khách có thể liên hệ trực tiếp hoặc kiểm tra thông tin tại website của nhà cung cấp để kiểm tra hóa đơn điện tử (nếu có). Cách thức kiểm tra: - Sau thanh toán thành công (ví dụ hóa đơn Điện): Quý khách có thể vào website của tỉnh thành cung cấp dịch vụ Điện để kiểm tra tình trạng hóa đơn. - Hoặc: Quý khách thực hiện chuyển tiền thanh toán lại Mã hóa đơn đã thanh toán Thành công trong kỳ, hệ thống sẽ kiểm tra tình trạng hóa đơn với nhà cung cấp dịch vụ và thông báo: Hóa đơn chưa đến hạn thanh toán.

STT	Câu hỏi	Câu trả lời
11	<b>Tôi nhận được thông báo giao dịch chuyển tiền thanh toán hóa đơn Thất bại, tôi có bị mất tiền không?</b>	Trường hợp giao dịch chuyển tiền thanh toán hóa đơn Thất bại, hệ thống sẽ tự động hoàn trả Số tiền vừa thực hiện thanh toán về TKCK của Quý khách. TKCK của Quý khách sẽ được hoàn trả tiền sau ít phút từ khi nhận được thông báo giao dịch Thất bại. Trường hợp Quý khách không được hoàn trả tiền sau khoảng thời gian trên, vui lòng liên hệ Tổng đài 1900 6457 (Phím 2) để được hỗ trợ.
12	<b>Tôi chỉ đăng ký dịch vụ Chuyển tiền cùng chủ tài khoản, có được chuyển tiền thanh toán hóa đơn không?</b>	Quý khách chỉ cần có quyền được chuyển tiền ra ngoài (không phân biệt chuyển tiền cùng chủ, khác chủ) là có thể sử dụng dịch vụ.
13	<b>Tôi có được chuyển tiền thanh toán hóa đơn từ tài khoản được Ủy quyền không?</b>	Quý khách chỉ được chuyển tiền thanh toán hóa đơn trên TKCK chính chủ.
14	<b>Tôi có được chuyển tiền thanh toán hóa đơn hộ người khác không?</b>	Quý khách có thể chuyển tiền thanh toán hóa đơn cho người khác.
15	<b>Trong 1 kỳ hóa đơn, tôi đã chuyển tiền thanh toán nhưng không nhớ và tiếp tục chuyển tiền thanh toán mã hóa đơn đó tại VPS. Tôi có mất tiền lần nữa không?</b>	Quý khách không mất tiền vì không chuyển tiền thanh toán được cho mã hóa đơn đã hoàn thành thanh toán trong kỳ. Hệ thống sẽ kiểm tra tình trạng hóa đơn với nhà cung cấp dịch vụ và thông báo: Hóa đơn chưa đến hạn thanh toán.
16	<b>Vì sao tôi không thấy tìm thấy Nhà cung cấp muốn thực hiện chuyển tiền thanh toán trong danh sách?</b>	Nhà cung cấp Quý khách lựa chọn hiện chưa thuộc danh sách Đối tác thanh toán cung cấp tại giai đoạn này. VPS sẽ phối hợp với Đối tác thanh toán bổ sung để đa dạng hơn Nhà cung cấp trong tương lai nhằm mang lại thuận tiện tối đa cho Quý khách.
17	<b>Tôi cần làm gì nếu đã chuyển tiền thanh toán hóa đơn thành công, nhưng vẫn nhận được thông báo của Nhà cung cấp</b>	Quý khách vui lòng kiểm tra lại trạng thái giao dịch với từng Hóa đơn đã được thanh toán tại chức năng "Lịch sử chuyển tiền thanh toán". Trường hợp trạng thái hóa đơn đã được cập nhật thanh toán thành công, Quý khách liên hệ

STT	Câu hỏi	Câu trả lời
	<b>dịch vụ yêu cầu cần thanh toán?</b>	với VPS để được hỗ trợ tra soát với Nhà cung cấp.
18	<b>Tôi cần làm gì khi thực hiện chuyển tiền thanh toán hóa đơn nhưng trạng thái giao dịch là "Đang xử lý"?</b>	Quý khách vui lòng đợi trong giây lát. Trường hợp cần hỗ trợ ngay, Quý Khách liên hệ Tổng đài 1900 6457 (Phím 2).
19	<b>Tôi chuyển tiền thanh toán hóa đơn nhầm cho người khác, VPS có hỗ trợ tôi xử lý không?</b>	Trường hợp hóa đơn đã được chuyển tiền thanh toán thành công, Quý khách thực hiện đối soát với người nhận với thông tin chuyển nhầm để thỏa thuận và thu hồi lại tiền. VPS hiện không hỗ trợ trực tiếp trong trường hợp này.
20	<b>Tôi cần liên hệ với ai khi có câu hỏi liên quan chuyển tiền thanh toán hóa đơn?</b>	Để được tư vấn và hỗ trợ giải đáp thắc mắc liên quan đến giao dịch chuyển tiền thanh toán hóa đơn, Quý khách vui lòng liên hệ Tổng đài 1900 6457 (Phím 2). Tổng đài VPS hoạt động từ 8h30 đến 24h00 tất cả các ngày trong tuần. Riêng với các yêu cầu hỗ trợ liên quan đến xử lý giao dịch chuyển tiền thanh toán hóa đơn ngoài giờ, thông tin sẽ được tiếp nhận và phản hồi vào ngày làm việc kế tiếp.