

# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG



## THANH TOÁN QUA PAYOO

## TÓM TẮT NỘI DUNG

I. THÔNG TIN CHUNG PAYOO .....	3
II. CÁC ĐỐI TÁC CỦA PAYOO .....	3
III. CÁC ĐẶC ĐIỂM NHẬN DẠNG PAYOO .....	3
IV. TIẾP NHẬN & GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG .....	7
V. MỘT SỐ LƯU Ý .....	8
VI. THÔNG TIN LIÊN HỆ .....	8

## NỘI DUNG CHI TIẾT

### I. THÔNG TIN CHUNG PAYOO

**Payoo** là sản phẩm của Công ty Cổ phần Dịch vụ trực tuyến Cộng Đồng Việt (VietUnion) – là một trong những nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến hàng đầu Việt Nam. Payoo cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán, tập trung vào thanh toán tất cả các loại hóa đơn: Điện, Nước, Điện thoại, Truyền hình, Internet, Tài Chính, Vé...

- **Địa chỉ:** số 35 Nguyễn Huệ, Phường Bến Nghé, Quận 1, HCM
- **Điện thoại:** 028 39117 147
- **Fax:** 028 39117 144
- **Website:** www.payoo.vn

Thông qua hệ thống Payoo, khách hàng có nhu cầu thanh toán phí bảo hiểm của PrévoirVN có thể dễ dàng thanh toán thông qua website Payoo.vn hoặc các hệ thống siêu thị, điện máy, cửa hàng tiện lợi, chung cư,... đã kết nối với Payoo.

### II. CÁC ĐỐI TÁC CỦA PAYOO

Hiện tại Payoo đã có mặt tại các hệ thống cửa hàng sau:



Và tại các hệ thống ngân hàng, cửa hàng bán lẻ, chung cư và tòa nhà khác.

Vui lòng tham khảo thêm tại website: www.payoo.vn.

### III. CÁC ĐẶC ĐIỂM NHẬN DẠNG PAYOO

Payoo đang cung cấp 03 hình thức thanh toán chủ yếu:

1. **Qua website:** Đối với cá nhân và đại lý có đăng ký sử dụng và/ hoặc có liên kết với Payoo.
2. **Qua Payoo App:** Đối với Khách hàng cá nhân thanh toán bằng ứng dụng Payoo trên thiết bị di động.
3. **Máy POS:** Đối với các đối tác có ký hợp đồng với Payoo tại các trung tâm thương mại, siêu thị, cửa hàng tiện lợi, ....

Khách hàng cần khai báo **số hợp đồng bảo hiểm** để thanh toán.


Sau khi khách hàng thanh toán qua Payoo, Khách hàng sẽ nhận được **Biên nhận thanh toán** như hình sau:

**1. Thanh toán qua website [www.Payoo.vn](http://www.Payoo.vn):**

- Đối với cá nhân thanh toán trên website :

Payoo		CHI TIẾT HÓA ĐƠN THANH TOÁN	
Mã giao dịch: PY17101815121PREVOIR		Thời điểm giao dịch: 18/10/2017 15:13:01	
<b>Thông tin Ví điện tử thanh toán</b>			
Tên Ví điện tử	: agenta	Chủ sở hữu:	: Nguyen Van Anh
ID	: 88800004596502	Địa chỉ	: 9 Dinh Tien Hoang, p.Da Kao, q.1
Email	: agenta@mailinator.com	Số điện thoại	: 0901122334
<b>Chi tiết thanh toán</b>			
Loại dịch vụ	: <b>Bảo hiểm</b>	Số hợp đồng	: <b>8062079</b>
Đơn vị cung cấp	: <b>PrevoirVN</b>	Tên khách hàng	: <b>Nguyen Van A</b>
Khu vực	:	Địa chỉ	: <b>Test địa chỉ</b>
Điện thoại di động	: <b>0987997998</b>		
<b>STT</b>	<b>Mã hóa đơn</b>	<b>Kỳ thanh toán</b>	<b>Tiền thanh toán (VND) (đã bao gồm VAT)</b>
1	20171018151215-8062079	10/2017	65.000
		<b>Tổng cộng (VND):</b>	<b>65.000</b>
<b>Số tiền bằng chữ:</b> sáu mươi lăm nghìn đồng			
<small>Xin cảm ơn Bạn đã sử dụng dịch vụ của Payoo Mọi thắc mắc vui lòng liên hệ Bộ phận hỗ trợ khách hàng của Payoo theo số 1900 545 478, (84-28) 3911 7147 hoặc gửi email về địa chỉ <a href="mailto:support@payoo.vn">support@payoo.vn</a> để được hướng dẫn thêm.</small>			

- Đối với đại lý có hợp tác thanh toán:

<b>Payoo</b> www.payoo.vn		<b>BIÊN NHẬN THANH TOÁN</b>	
<b>Mã giao dịch:</b> PY17100311261PREVOIR		<b>Thời điểm giao dịch:</b> 03/10/2017 11:26:00	
<b>Thông tin đại lý</b>			
Tên đại lý: Trần Hoàng Bảo Ngọc		Địa chỉ: 35 Nguyễn Huệ	Điện thoại: 5453534
<b>Chi tiết thanh toán</b>			
Loại dịch vụ : Bảo hiểm		Tên khách hàng : NGUYỄN THỊ A	
Đơn vị cung cấp : PrevoirVN		Địa chỉ : TỔ 5 THỊ TRẤ...	
Mã khách hàng : 8050555		Kỳ : 09/2017	
Số tiền (VND) : 1.000.000			
Phí (VND) : 0			
Tổng cộng (VND) : 1.000.000			
<b>Số tiền bằng chữ</b> : một triệu đồng			
▶ Quý khách có thể kiểm tra thông tin giao dịch trong vòng 7 ngày tại ứng dụng Payoo (Payoo App) với mã vạch bên dưới.			
Ngày tháng năm Người thanh toán (Ký và ghi rõ họ tên)		Ngày tháng năm Giao dịch viên (Ký và ghi rõ họ tên)	
Xin cảm ơn Bạn đã sử dụng dịch vụ của Payoo Mọi thắc mắc vui lòng liên hệ Bộ phận hỗ trợ khách hàng của Payoo theo số <b>1900 545 478, 08 39 117 147</b> hoặc gửi email về địa chỉ support@payoo.vn để được hướng dẫn thêm.			 11170835-1000000

**2. Thanh toán qua máy POS:**

Payoo®

TÊN ĐẠI LÝ: .....PAYOO  
ĐƠN VỊ: .....TRAINING DEPT  
SỐ ĐIỆN THOẠI: .....1900 54 54 78

MÃ GD: 32506598001542  
BIÊN NHẬN THANH TOÁN

HÌNH THỨC: .....BẢO HIỂM  
CUNG CẤP: .....PRÉVOIRVN  
THỜI GIAN: .....09/2017  
HỌ KHÁCH HÀNG: .....8050555  
TÊN KHÁCH HÀNG: .....NGUYỄN THỊ A  
ĐƠN VỊ: .....ĐỘI 1 TÂN XÁ...  
HÌNH THỨC THANH TOÁN: .....TIỀN MẶT  
THỜI ĐIỂM: .....11/10/2017 15:28:31  
MỨC ĐỘ: .....0001  
MỨC ĐỘ: .....0 VND  
TIỀN: .....1.000.000 VND

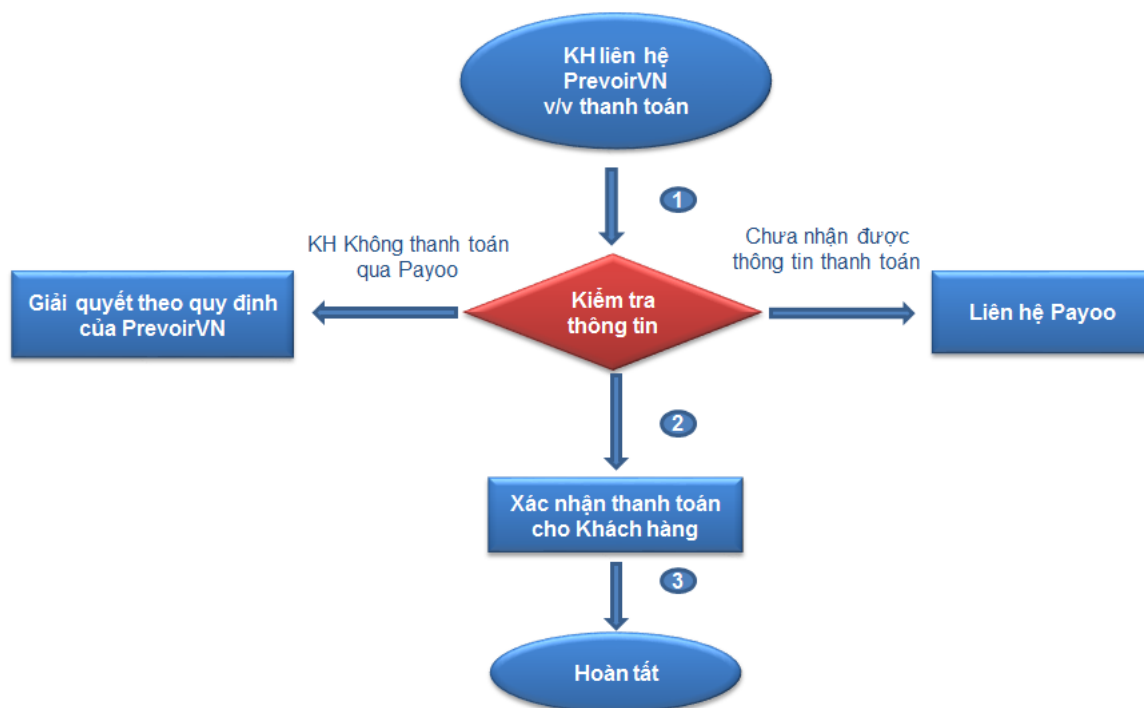
**TỔNG: .....1.000.000 VND**

SỐ ĐIỆN THOẠI KHÁCH HÀNG: .....0987997998  
TÊN: \_\_\_\_\_

TÔI XÁC NHẬN ĐÃ THỰC HIỆN GIAO DỊCH TRÊN  
QUY KHÁCH CÓ THỂ KIỂM TRA THÔNG TIN GIAO DỊCH  
TRONG VÒNG 7 NGÀY TẠI ỨNG DỤNG PAYOO(PAYOOAPP)  
VỚI MÃ TRUY VẤN 154232506598  
ĐỂ NHẬN HÒA ĐƠN GỐC, QUÍ KHÁCH VUI LÒNG  
LIÊN HỆ VỚI NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ.

WELCOME TO PAYOO  
(LIÊN HỆ KHÁCH HÀNG)

#### IV. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN & GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG



#### DIỄN GIẢI:

(1): Khách hàng liên hệ PrévoirVN để kiểm tra thông tin về việc thanh toán, PrévoirVN tiến hành kiểm tra các thông tin như sau:

- Biên nhận thanh toán phải thể hiện **Logo** Payoo hoặc câu thông báo **“Dịch vụ liên kết với Payoo”**
- PrévoirVN có nhận được thông tin giao dịch cho đơn hàng này từ Payoo hay không?
- Các thông tin liên quan khác theo quy định của PrévoirVN.

Sau khi kiểm tra, Nhân viên xử lý theo các trường hợp sau:

**Trường hợp 1:** Các thông tin trên không đúng là thanh toán qua Payoo → Nhân viên thực hiện theo quy định hiện hành của PrévoirVN.

**Trường hợp 2:** Các thông tin trên biên lai là đúng, đầy đủ và hợp lệ nhưng không nhận được thông tin giao dịch từ Payoo thì Nhân viên liên hệ tổng đài của Payoo để kiểm tra.

**Trường hợp 3:** Các thông tin trên là đúng, đầy đủ và hợp lệ thì Nhân viên kiểm tra và thanh toán cho Khách hàng theo quy định.

(2): Nhân viên kiểm tra và cập nhật thanh toán cho Khách hàng.

(3): Hoàn tất cập nhật và phản hồi thông tin cho Khách hàng.

## V. MỘT SỐ LƯU Ý

Trong trường hợp KH đã thanh toán qua Payoo nhưng khi kiểm tra hệ thống, Nhân viên PrévoirVN không tìm thấy thông tin từ Payoo về đơn hàng này (**trường hợp 2**) thì vui lòng liên hệ với số Hotline Payoo và cung cấp các thông tin sau:

- Số hợp đồng bảo hiểm (\*)
- Tên Khách hàng
- Số tiền thanh toán (\*)
- Ngày thanh toán (\*)
- Đơn vị chấp nhận thanh toán (\*)
- Số điện thoại liên hệ của Khách hàng

Sau khi kiểm tra, Nhân viên Payoo sẽ trả lời kết quả cho PrévoirVN để có hướng giải quyết.

## VI. THÔNG TIN LIÊN HỆ

- Các vấn đề liên quan đến quy trình giao dịch qua Payoo, vui lòng liên hệ với:  
**+ Mr Thanh Tú** – Trưởng phòng Huấn luyện: **0987 997 998** hoặc email: [tu.vo@vietunion.com.vn](mailto:tu.vo@vietunion.com.vn)
- Các vấn đề liên quan đến dịch vụ Payoo, vui lòng liên hệ số Hotline (**1900 54 54 78**) hoặc gửi thông tin về địa chỉ email: [support@payoo.vn](mailto:support@payoo.vn)
- Thời gian hoạt động của số Hotline: Từ 07h đến 22h tất cả các ngày trong năm.
- **Hệ thống Payoo hoạt động 24/7**