

	CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ BẢO KIM	Số hiệu:
		Ban hành: 01/03/2021
		Lần sửa đổi: 0
		Ngày sửa đổi: 20/10/2022

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PORTAL

CÔNG THANH TOÁN BẢO KIM

Người biên soạn:
Chức danh:

Trương Thị Thanh

Ký tên:
.....

Người phê duyệt:
Chức danh:

Hồ Thị Mỹ Hạnh

Ký tên:
.....

Hà Nội, 03/2024

CÁC THAY ĐỔI

* A – Thêm, M – Sửa, D - Xóa

Ngày hiệu lực	Các mục bị thay đổi	* A, M, D	Mô tả thay đổi	Phiên bản mới
03/03/2021	Tạo mới			
20/10/2022	Cập nhật chỉnh sửa			
11/03/2024	Cập nhật chỉnh sửa			

-

MỤC LỤC

-	2
1 TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG	5
1.1 Giới thiệu chung	5
1.2 Đặc điểm hệ thống	5
1.3 Các quy định về mật khẩu đăng nhập	5
2 HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG	6
2.1 Tra cứu giao dịch	6
a. Giao dịch thanh toán	6
b. Giao dịch Hoàn tiền	7
2.2 Đối soát – thanh toán	7
a. Quy trình đối soát hàng ngày	7
✓ Tổng số giao dịch thành công/hoàn tiền	8
✓ Tổng số tiền giao dịch thành công/hoàn tiền	8
✓ Mã đơn hàng merchant;	8
✓ Mã giao dịch Bảo Kim;	8
✓ Số tiền giao dịch;	8
✓ Trạng thái giao dịch;	8
✓ Thời gian thực hiện giao dịch.	8
b. Quy trình đối soát hàng tháng	8
✓ Tổng số giao dịch thành công/ hoàn tiền	8
✓ Tổng số tiền giao dịch thành công/ hoàn tiền	8
✓ Mã đơn hàng merchant;	8
✓ Mã giao dịch Bảo Kim;	8
✓ Số tiền giao dịch;	8
✓ Trạng thái giao dịch;	8
✓ Thời gian thực hiện giao dịch.	8
✓ Số tiền đã thanh toán cho merchant	8
✓ Số tiền cần thanh toán/ cần trừ	8
c. Tra cứu các khoản đối soát – thanh toán	9
2.3 Gửi yêu cầu khiếu nại và tiếp nhận kết quả phản hồi	9
2.4 Các câu hỏi thường gặp (FAQ)	10

1 TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG

1.1 Giới thiệu chung

Cổng thanh toán Bảo Kim là hệ thống kết nối giữa ngân hàng, người mua và người bán với mục tiêu cốt lõi là cung cấp giải pháp thanh toán online nhanh gọn cho người mua, cập nhật trạng thái giao dịch ngay sau khi giao dịch hoàn tất và thanh toán tiền thu hộ cho người bán.

Người bán có thể đăng nhập vào trang quản trị do Bảo Kim cung cấp tại địa chỉ: <https://payment-portal.baokim.vn> bằng tài khoản được cấp khi kết nối dịch vụ để tra cứu sản lượng, trạng thái của các giao dịch thanh toán, hoàn tiền; tra cứu số tiền thu hộ Bảo Kim đã/sẽ thanh quyết toán cho người bán.

Các giao dịch qua hệ thống Cổng Thanh Toán là các giao dịch được tiếp nhận xử lý và phản hồi kết quả realtime

1.2 Đặc điểm hệ thống

- Hệ thống cho phép Merchant tra cứu sản lượng.
- Hệ thống cho phép Merchant tra cứu trạng thái giao dịch trực tuyến.
- Hệ thống cho phép theo dõi số tiền thu hộ Bảo Kim sẽ thanh toán cho Merchant, phục vụ việc đối soát.
- Hệ thống cho phép hai bên gửi yêu cầu và kết quả phản hồi xử lý khiếu nại: kiểm tra giao dịch, tra soát khiếu nại, ...

1.3 Các quy định về mật khẩu đăng nhập

- Mật khẩu truy cập phải được thay đổi ít nhất sau mỗi 90 ngày.
- Không được phép thiết lập mật khẩu mới trùng mật khẩu với 4 mật khẩu cũ gần nhất.
- Bắt buộc phải đổi mật khẩu sau lần đăng nhập đầu tiên.
- Thay đổi mật khẩu ngay khi phát hiện truy cập bất thường.
- Độ khó mật khẩu: Mật khẩu chứa số, chữ, kí tự đặc biệt và có độ dài ít nhất 8 ký tự.

2 HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

2.1 Tra cứu giao dịch

a. Giao dịch thanh toán

Bước 1+2: Từ Menu chọn **Tra cứu Giao dịch** => Chọn **Thanh toán**

Bước 1: Chọn **Tra cứu giao dịch** từ menu.

Bước 2: Chọn **Thanh toán** từ danh sách.

Bước 3 +4: Nhập vào giá trị cần tra cứu => Bấm **Tim kiếm**

Hệ thống cho phép tra cứu dữ liệu theo các thông tin sau

- Tên merchant:
- Trạng thái giao dịch: chưa thành công, thành công, hủy
- Hình thức thanh toán: ATM, Thẻ tín dụng, Chuyển khoản, QRPay, Tài khoản ảo. Số lượng hình thức thanh toán hiển thị thực tế có thể ít hơn tùy thuộc vào phương thức thanh toán merchant tích hợp
- Từ ngày – Đến ngày
- Mã giao dịch Bảo Kim
- Mã giao dịch Merchant

Bước 3: Nhập điều kiện tra cứu

Bước 4: Bấm Tim Kiếm

b. Giao dịch Hoàn tiền

Bước 1+2: Từ Menu chọn **Tra cứu Giao dịch** => Chọn **Hoàn Tiền**

Bước 3 +4: Nhập vào giá trị cần tra cứu => Bấm **Tim kiếm**

Tương tự như giao dịch thanh toán, cơ chế hoàn tiền của Công Thanh Toán Bảo Kim là hoàn qua API. Ở bảng này merchant có thể tra cứu và theo dõi trạng thái của các Giao dịch hoàn tiền. Hệ thống cho phép tra cứu theo các thông tin:

- Từ ngày – Đến ngày
- Merchant
- Trạng thái
- Mã giao dịch thanh toán
- Mã giao dịch hoàn tiền

2.2 Đối soát – thanh toán**a. Quy trình đối soát hàng ngày**

Chu kỳ đối soát hàng ngày diễn ra vào ngày N+x (N là ngày phát sinh giao dịch, x là chu kỳ thanh toán). Trường hợp ngày N+x trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật, nghỉ lễ, tết theo quy định của Nhà nước thì ngày đối soát là ngày làm việc liền kề sau đó. Dữ liệu cần đối soát của ngày N tính từ: 00:00:00 đến 23:59:59.

(1) Trước 10h ngày N+x, Bảo Kim gửi mail dữ liệu đối soát tạm tính cho merchant. Thông tin ghi nhận bao gồm:

- ✓ Tổng số giao dịch thành công/hoàn tiền
- ✓ Tổng số tiền giao dịch thành công/hoàn tiền
- ✓ Mã đơn hàng merchant;
- ✓ Mã giao dịch Bảo Kim;
- ✓ Số tiền giao dịch;
- ✓ Trạng thái giao dịch;
- ✓ Thời gian thực hiện giao dịch.

(2) Merchant kiểm tra đối soát tạm tính

- Nếu có sai lệch phản hồi cho đầu mỗi đối soát của Bảo Kim. Các phản hồi nếu đúng sẽ được ghi nhận và điều chỉnh vào các kỳ đối soát tiếp theo.

- Sai lệch được giải quyết trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo từ phía merchant.

(3) Nếu dữ liệu không sai lệch, hai bên chốt đối soát.

b. Quy trình đối soát hàng tháng

Mô tả quy trình:

(1) Chu kỳ đối soát hàng tháng diễn ra vào trong 06 ngày làm việc đầu tiên của tháng T+1. Bảo Kim gửi mail dữ liệu đối soát trong tháng T đến đầu mỗi đối soát của merchant. Thông tin ghi nhận bao gồm

- ✓ Tổng số giao dịch thành công/ hoàn tiền
- ✓ Tổng số tiền giao dịch thành công/ hoàn tiền
- ✓ Mã đơn hàng merchant;
- ✓ Mã giao dịch Bảo Kim;
- ✓ Số tiền giao dịch;
- ✓ Trạng thái giao dịch;
- ✓ Thời gian thực hiện giao dịch.
- ✓ Số tiền đã thanh toán cho merchant
- ✓ Số tiền cần thanh toán/ cần trừ

(2) Merchant kiểm tra, đối chiếu kết quả giao dịch.

(3) Chốt biên bản đối soát tháng và xuất hóa đơn:

- Trường hợp có sai lệch, hai bên kiểm tra nguyên nhân và thống nhất xử lý sai lệch trước ngày 07 thì biên bản đối soát được chốt theo số liệu điều chỉnh và hóa đơn xuất vào ngày 07 là hóa đơn trên số liệu đã thống nhất sau điều chỉnh.

- Trường hợp có sai lệch nhưng kiểm tra nguyên nhân và thống nhất xử lý sau ngày 07 thì phần sai lệch sẽ được đưa vào điều chỉnh ở biên bản đối soát tháng kế tiếp.

c. Tra cứu các khoản đối soát – thanh toán

Bước 1+2: Từ Menu chọn **Đối soát thanh toán** => Chọn **Tổng tiền giao dịch**

Bước 3: Điền thông tin khoảng thời gian cần tra cứu
Bước 4: Bấm **Tìm kiếm**

Màn hình đối soát – Thanh toán cho phép merchant thống kê được tổng giá trị giao dịch, tổng phí, tổng tiền đã hoàn, tổng phí hoàn và số tiền thực tế merchant được nhận

Đối soát thanh toán tổng tiền giao dịch

Từ ngày dd-/-yyyy Đến ngày dd-/-yyyy **Tìm kiếm** Export

Merchant: Tất cả

Thời gian: Từ ngày 2021-07-31 - 2021-08-02

STT	Merchant	Tổng giá trị giao dịch	Tổng phí giao dịch	Tổng tiền đã hoàn	Tổng tiền phí hoàn	Tổng tiền MRC nhận
1	HUST	210.811.060	2.336.560	12.010.000	133.870	196.464.500
	Tổng	210.811.060	2.336.560	12.010.000	133.870	196.464.500

2.3 Gửi yêu cầu khiếu nại và tiếp nhận kết quả phản hồi

Bước 1: Từ Menu chọn **Tra cứu Giao dịch** => Chọn **Tạo khiếu nại**

Bước 2: Điền thông tin giao dịch gian cần tra cứu=> Bấm **Xác nhận**

Màn hình thêm mới khiếu nại: cho phép merchant điền các dữ liệu như: mail nhận phản hồi, số điện thoại nhận thông tin phản hồi và các thông tin liên quan đến giao dịch cần Baokim check

Tra cứu giao dịch thanh toán

Merchant: Tất cả Trạng thái: Tất cả Hình thức thanh toán: Tất cả

Từ ngày mm/dd/yyyy Đến ngày mm/dd/yyyy **Tìm kiếm** Xóa lọc

Mã GD thanh toán Mã giao dịch MRC

Mã tham chiếu

Tạo khiếu nại Danh sách khiếu nại

Thêm mới khiếu nại

Email nhận phản hồi (*) Case khiếu nại (*)

SĐT nhận phản hồi (*) Email cc nhận phản hồi

Tên khách hàng (*)

Chi tiết khiếu nại

File đính kèm No file chosen

Xác nhận → Bước 2

Bước 3,4,5: Để xem GD cần check thông tin=> Bấm *Danh sách khiếu nại* (B3).
Hệ thống sẽ hiện lên GD đang cần hỗ trợ và người dùng có thể nhìn thấy trạng thái xử lý ở (B4) và nhấp chọn xem chi tiết phản hồi của Baokim ở (B5)

Tra cứu giao dịch thanh toán

Merchant: Trạng thái: Hình thức thanh toán:

Từ ngày: Đến ngày:

Mã GD thanh toán: Mã giao dịch MRC:

Mã tham chiếu:

Danh sách khiếu nại → Bước 3

Danh sách khiếu nại

Mã khiếu nại: Mã giao dịch Bảo Kim: Tên khách hàng: Email khách hàng:

Số điện thoại khách hàng: Tất cả: Từ ngày: Đến ngày:

STT	Mã khiếu nại	Mã giao dịch BK	Tên khách hàng	Email khách hàng	SĐT khách hàng	Trạng thái	Action	Thời gian tạo	Thời gian cập nhật	Đánh giá
1	KN_256_CTT	BK6327CC26361DEX2	ThiiTher	tholt@baokim.vn	0346174825	Đã hoàn thành	<input type="button" value="👁️"/> <input type="button" value="👍"/>	21/09/2022 17:22:05	21/09/2022 17:25:25	<input type="button" value="Hỏi Lỗi"/>
2	KN_222_CTT	56214	Dimdim	diemntb@baokim.vn	0945051417	Chưa hoàn thành	<input type="button" value="👁️"/> <input type="button" value="👍"/>	09/09/2022 13:44:17	09/09/2022 13:44:17	---

→ Bước 4 → Bước 5

2.4 Các câu hỏi thường gặp (FAQ)

STT	Câu hỏi/Tình huống	Nguyên Nhân	Trả lời
1. Các vấn đề khi thực hiện giao dịch			
1.1	Khách hàng thực hiện giao dịch gặp lỗi trong quá trình nhập thông tin thanh toán		- Có rất nhiều nguyên nhân dẫn đến lỗi trong quá trình Khách hàng thực hiện thanh toán giao dịch. Anh/chị vui lòng hướng dẫn khách hàng

			chụp lại màn hình báo lỗi để Bảo Kim kiểm tra nguyên nhân cụ thể
1.2	Khách hàng thực hiện giao dịch nhưng thất bại không rõ nguyên nhân		<ul style="list-style-type: none"> - Đối với các giao dịch thất bại, trên màn hình thanh toán có hiển thị thông báo nguyên nhân lỗi của giao dịch. Anh/chị có thể dựa vào thông tin đó để hỗ trợ chủ thẻ. - Một số trường hợp ngân hàng trả về thông tin lỗi không rõ ràng, Anh/chị vui lòng hướng dẫn khách hàng chụp lại màn hình báo lỗi để Bảo Kim kiểm tra nguyên nhân cụ thể
1.3	Giao dịch Khách hàng thực hiện không thành công nhưng vẫn bị trừ hạn mức trong thẻ/tài khoản ngân hàng	Do chất lượng đường truyền với ngân hàng tại thời điểm giao dịch không ổn định hoặc bị gián đoạn, dẫn đến kết quả xử lý chậm hoặc không nhận được kết quả của ngân hàng trả về	<ul style="list-style-type: none"> - Tình trạng này thường gặp do một số nguyên nhân sau: <ul style="list-style-type: none"> + Giao dịch thành công nhưng ngân hàng trả kết quả chậm. Giao dịch không thành công tại thời điểm Khách hàng thực hiện tuy nhiên sẽ được cập nhật thành công sau khi ngân hàng phản hồi kết quả. + Giao dịch gặp lỗi trong quá trình xử lý giao dịch phía ngân hàng. Các giao dịch này sẽ thất bại và Khách hàng sẽ được hoàn tiền (thường từ 3-7 ngày tùy từng ngân hàng) + Đối với thẻ quốc tế (Visa/Master/JCB): một số trường hợp tổ chức thẻ đánh giá giao dịch có rủi ro sẽ trả kết quả thất bại nhưng vẫn tạm giữ số tiền thanh toán của giao dịch. Số tiền này cũng sẽ được hoàn lại cho Khách hàng (thường từ 3 -15 ngày tùy từng ngân hàng)
1.4	Khách hàng thanh toán bằng hình thức chuyển khoản nhưng chuyển khoản sai thông tin thanh toán, giao dịch không được ghi nhận thì xử lý như thế nào		<ul style="list-style-type: none"> - Đối với trường hợp Khách hàng chuyển sai số tiền: Bảo Kim cho phép Quý khách chọn cấu hình có nhận số tiền thanh toán khác so với số tiền ban đầu của đơn hàng hay không + Nếu Quý khách chọn cấu hình nhận toàn bộ số tiền Khách hàng thanh toán bao gồm số cả trường hợp Khách hàng thanh toán thừa/thiếu tiền, giao dịch vẫn sẽ được ghi nhận thành công, giá trị giao dịch sẽ được tính toán lại dựa trên số tiền chuyển thực tế của Khách hàng. + Nếu Quý khách chọn cấu hình chỉ nhận đúng số tiền của đơn hàng. Các trường hợp chuyển thừa/thiếu tiền, Khách hàng cần liên hệ Bộ phận Dịch vụ khách hàng của Bảo Kim để được hỗ trợ hoàn tiền.

			<ul style="list-style-type: none"> Hotline: 024.71078999 hoặc 0964967186 Email: hotrokhachhang@baokim.vn
			<p>- Trong trường hợp Khách hàng chuyển khoản thành công nhưng sai số tài khoản thụ hưởng:</p> <p>+ Nếu số tài khoản thụ hưởng không do Bảo Kim quản lý, Bảo Kim không hỗ trợ được, Khách hàng cần liên hệ với ngân hàng chuyển tiền để được hỗ trợ xử lý</p> <p>+ Nếu số tài khoản thụ hưởng thuộc quyền quản lý của Bảo Kim: Bộ phận Dịch vụ Khách hàng sẽ xác minh thông tin và kiểm tra với đơn vị thụ hưởng để yêu cầu hỗ trợ. Trong trường hợp đơn vị thụ hưởng đồng ý hoàn trả, bộ phận DVKH của Bảo Kim sẽ hướng dẫn Anh/chị hoàn thiện thủ tục để nhận lại tiền.</p> <p>+ Lưu ý:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bảo Kim không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp chuyển sai tài khoản thụ hưởng Việc có hỗ trợ hoàn tiền được hay không phụ thuộc vào sự đồng ý của đơn vị thụ hưởng.
2. Các vấn đề về chất lượng hệ thống thanh toán			
2.1	Tỉ lệ giao dịch thất bại trong một khoảng thời gian tăng cao bất thường hoặc toàn bộ giao dịch đều thất bại	- Nguyên nhân có thể từ thao tác khách hàng hoặc chất lượng thanh toán không ổn định.	<p>- Khi gặp hiện tượng này, Quý khách vui lòng liên hệ ngay với đầu mối hỗ trợ của Bảo Kim để được hỗ trợ kiểm tra chất lượng kênh thanh toán. Các kênh tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hotline: 024.71078999 hoặc 0964967186 Email: hotrokhachhang@baokim.vn Skype: Group hỗ trợ hai bên (nếu có)
2.2	Hệ thống của Quý khách mất kết nối với hệ thống Bảo Kim	- Nguyên nhân thường do một vài thông số kết nối bị thay đổi nhưng hệ thống hai bên chưa kịp thời cập nhật hoặc hệ thống một trong hai bên gặp vấn đề.	<p>- Quý khách có chủ động thể kiểm tra lại hệ thống của Quý khách có gặp vấn đề nào không, đồng thời thông báo sang Bảo Kim để cùng phối hợp kiểm tra nguyên nhân lỗi</p> <p>- Các kênh liên hệ với Bảo Kim bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hotline: 024.71078999 hoặc 0964967186 Email: hotrokhachhang@baokim.vn Skype: Group hỗ trợ hai bên (nếu có)

3. Các vấn đề liên quan đến đối soát			
3.1	Số tiền thanh toán trong một kỳ đối soát nhận được khác với số tiền thanh toán của kỳ đối soát đó ghi nhận trên portal		<p>'- Bảo Kim thực hiện đối soát tự động nên trong trường hợp Quý khách thấy số tiền thanh toán nhận được không chính xác, vui lòng liên hệ với bộ phận CSKH để được hỗ trợ kiểm tra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotline: 024.71078999 hoặc 0964967186 • Email: hotrokhachhang@baokim.vn
3.2	Đã qua kỳ đối soát nhưng vẫn chưa nhận được tiền thanh toán		<p>- Bảo Kim thực đối soát tự động theo chu kỳ thanh toán Quý khách đã đăng ký. Vậy nếu qua kỳ đối soát mà Quý khách vẫn chưa nhận được tiền thanh toán, vui lòng liên hệ với bộ phận CSKH để được kiểm tra và hỗ trợ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotline: 024.71078999 hoặc 0964967186 • Email: hotrokhachhang@baokim.vn
3.3	Không nhận được email đối soát hàng kỳ hoặc muốn thay đổi thông tin nhận đối soát mới		<p>- Quý khách vui lòng liên hệ bộ phận CSKH để được hỗ trợ kiểm tra hoặc hỗ trợ thay đổi thông tin đối soát mới</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotline: 024.71078999 hoặc 0964967186 • Email: hotrokhachhang@baokim.vn