

HƯỚNG DẪN

THANH TOÁN PHÍ BẢO HIỂM

TRÊN CÔNG THANH TOÁN ONEPAY

THÔNG TIN LIÊN HỆ

1. Hỗ trợ nghiệp vụ bảo hiểm BIDV MetLife:

- Hotline: 024 3555 0606
Sáng từ 08:00 đến 12:00 Chiều từ 13:30 đến 18:00
Các ngày từ Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần (Trừ Thứ 7, CN và các ngày Lễ)
- Email: wecare@bidvmetlife.com.vn

2. Hỗ trợ dịch vụ công thanh toán OnePay:

- Hotline: 1900 633 927 (07:00 – 24:00)
- Email: support@onepay.vn

CÔNG THANH TOÁN ONEPAY ĐƯỢC TÍCH HỢP TRÊN CÁC NỀN TẢNG

1	Website BIDV MetLife	www.bidvmetlife.com.vn
2	Cổng thông tin khách hàng MetCare	services.bidvmetlife.com.vn
3	Cổng bán hàng trực tuyến GSP	sales.bidvmetlife.com.vn

I. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ.....	3
II. HƯỚNG DẪN THANH TOÁN	3
Bước 1: Truy cập hệ thống	3
Bước 2: Thanh toán trực tuyến	3
Bước 3: Thông tin thanh toán	5
Bước 4: Xác nhận thông tin thanh toán	9
Bước 5: Thanh toán trên cổng thanh toán	10
Bước 6: Nhận thông báo sau khi thanh toán.....	12

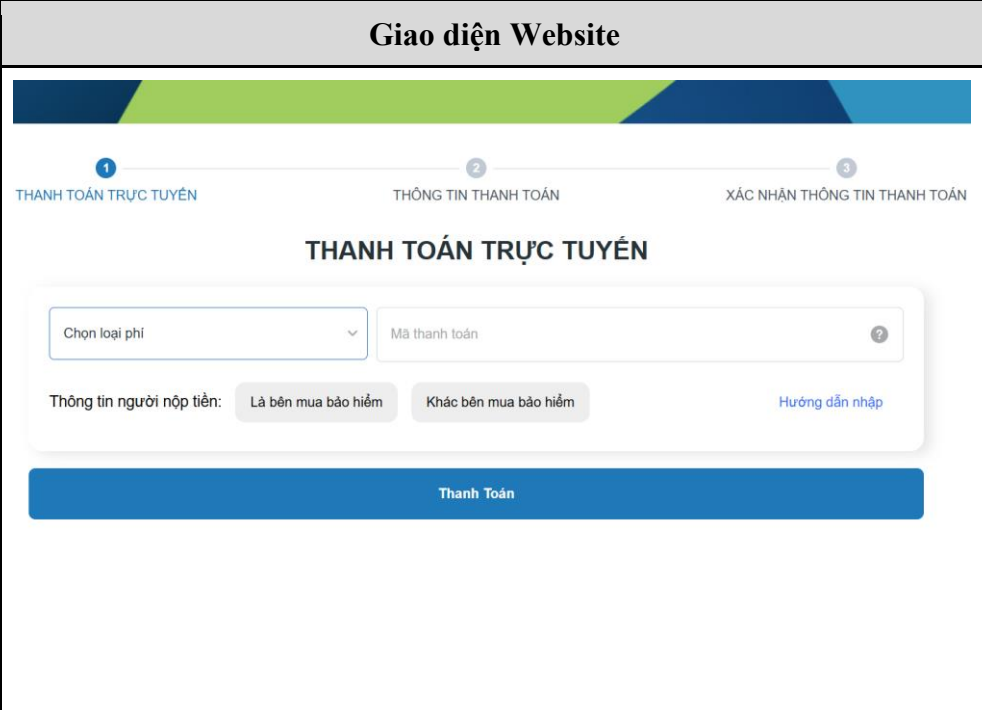
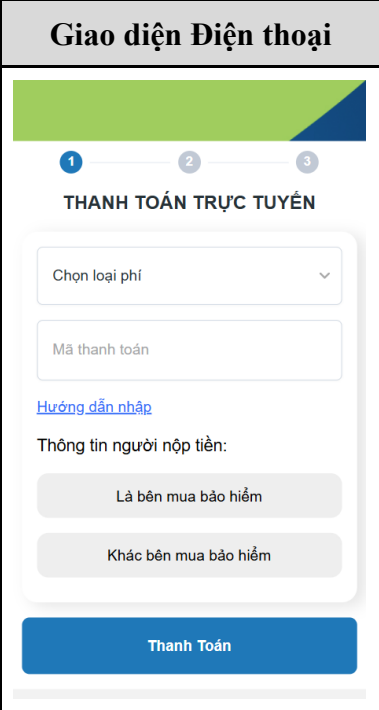
I. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ

Dịch vụ thanh toán phí bảo hiểm BIDV MetLife là giải pháp do OnePay hợp tác với Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ BIDV MetLife triển khai, nhằm đa dạng hóa các kênh thanh toán và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng. Thông qua website <https://onepay.vn/bidvmetlife>, khách hàng có thể chủ động thực hiện thanh toán phí bảo hiểm của BIDV MetLife một cách nhanh chóng, thuận tiện với nhiều phương thức thanh toán khác nhau.

II. HƯỚNG DẪN THANH TOÁN

Bước 1: Truy cập hệ thống

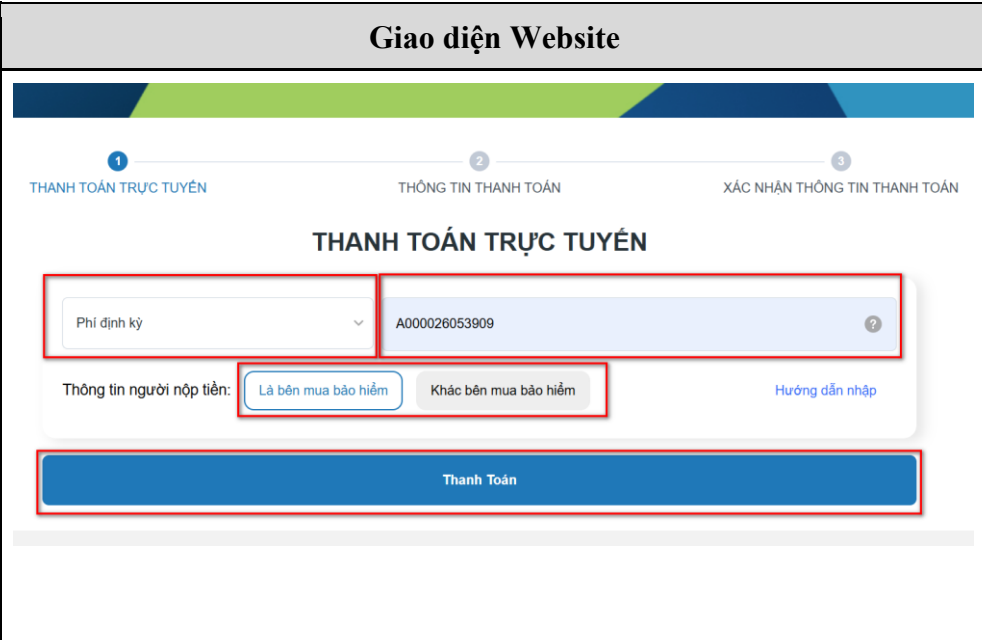
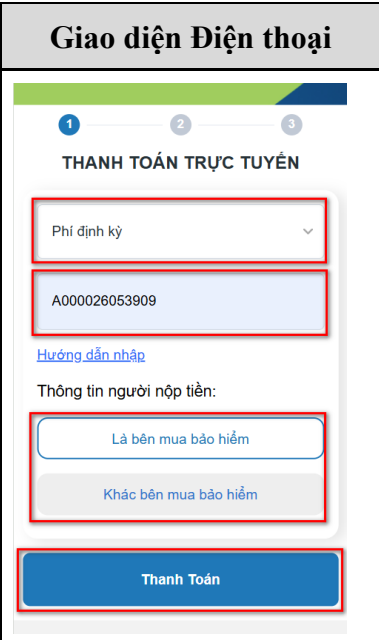
Truy cập <https://onepay.vn/bidvmetlife>, khách hàng sẽ thấy giao diện như sau:

Giao diện Website	Giao diện Điện thoại
	

Hình 1: Giao diện ban đầu khi khách hàng truy cập hệ thống nộp phí

Bước 2: Thanh toán trực tuyến

Chọn **Loại phí**, nhập **Mã thanh toán** và chọn **Thông tin người nộp tiền**, sau đó bấm **Thanh toán**

Giao diện Website	Giao diện Điện thoại
	

Hình 2: Khách hàng chọn và điền thông tin mã thanh toán - Là bên mua bảo hiểm

- Mã thanh toán: Nhập mã thanh toán khách hàng được cung cấp, có định dạng như sau:

- **Mã VA (Virtual Account):** V1B + Số HDBH/HSYCBH + 3 số cuối CCCD
Ví dụ: V1B80012345789
 - **Hoặc Số tham chiếu:** Số HDBH/HSYCBH + 3 số cuối CCCD
Ví dụ: 80012345789/A000123456789
- Loại phí: Có 8 loại phí cho khách hàng chọn dưới đây. Khách hàng lưu ý cần chọn chính xác loại phí cần thanh toán, mỗi lần thanh toán chỉ được chọn 1 loại phí.
1. Phí tạm tính hồ sơ yêu cầu bảo hiểm
 2. Phí bổ sung hồ sơ yêu cầu bảo hiểm
 3. Phí định kỳ
 4. Phí điều chỉnh hợp đồng
 5. Phí khôi phục hiệu lực hợp đồng bảo hiểm
 6. Phí hoàn trả tạm ứng
 7. Phí đóng thêm
 8. Phí khác
- Thông tin người nộp tiền:
- **Là bên mua bảo hiểm:** Chọn vào đây nếu người nộp phí bảo hiểm là bên mua bảo hiểm.
 - **Khác bên mua bảo hiểm:** Chọn vào đây nếu người nộp phí bảo hiểm không phải là bên mua bảo hiểm. Nếu chọn mục này, khách hàng cần nhập thêm các thông tin sau:
 - Họ tên người nộp tiền
 - Căn cước công dân
 - Số điện thoại
 - Ngày tháng năm sinh

Giao diện Website	Giao diện Điện thoại
<p>THANH TOÁN TRỰC TUYẾN THÔNG TIN THANH TOÁN XÁC NHẬN THÔNG TIN THANH TOÁN</p> <h3>THANH TOÁN TRỰC TUYẾN</h3> <p>Phí định kỳ: A000026053909</p> <p>Thông tin người nộp tiền: <input type="radio"/> Là bên mua bảo hiểm <input type="radio"/> Khác bên mua bảo hiểm Hướng dẫn nhập</p> <p>Họ Tên Người Nộp Tiền * <input type="text" value="HỌ VÀ TÊN NGƯỜI NỘP TIỀN"/></p> <p>CCCD Người nộp tiền * <input type="text" value="CC/CCCD"/></p> <p>Ngày Sinh * <input type="text" value="Ngày sinh"/></p> <p>Số Điện Thoại * <input type="text" value="Số điện thoại liên hệ"/></p> <p>Thanh Toán</p>	<p>THANH TOÁN TRỰC TUYẾN</p> <p>Phí định kỳ: A000026053909</p> <p>Hướng dẫn nhập</p> <p>Thông tin người nộp tiền:</p> <p><input type="radio"/> Là bên mua bảo hiểm <input type="radio"/> Khác bên mua bảo hiểm</p> <p>Họ Tên Người Nộp Tiền * <input type="text" value="HỌ VÀ TÊN NGƯỜI NỘP TIỀN"/></p> <p>CCCD Người nộp tiền * <input type="text" value="CC/CCCD"/></p> <p>Ngày Sinh * <input type="text" value="Ngày sinh"/></p> <p>Số Điện Thoại * <input type="text" value="Số điện thoại liên hệ"/></p> <p>Thanh Toán</p>

Hình 3: Khách hàng chọn và điền thông tin mã thanh toán - Khác bên mua bảo hiểm

Bước 3: Thông tin thanh toán

Sau khi bấm **Thanh toán**, khách hàng sẽ được chuyển sang bước tiếp theo, tại đây có 2 trường hợp.

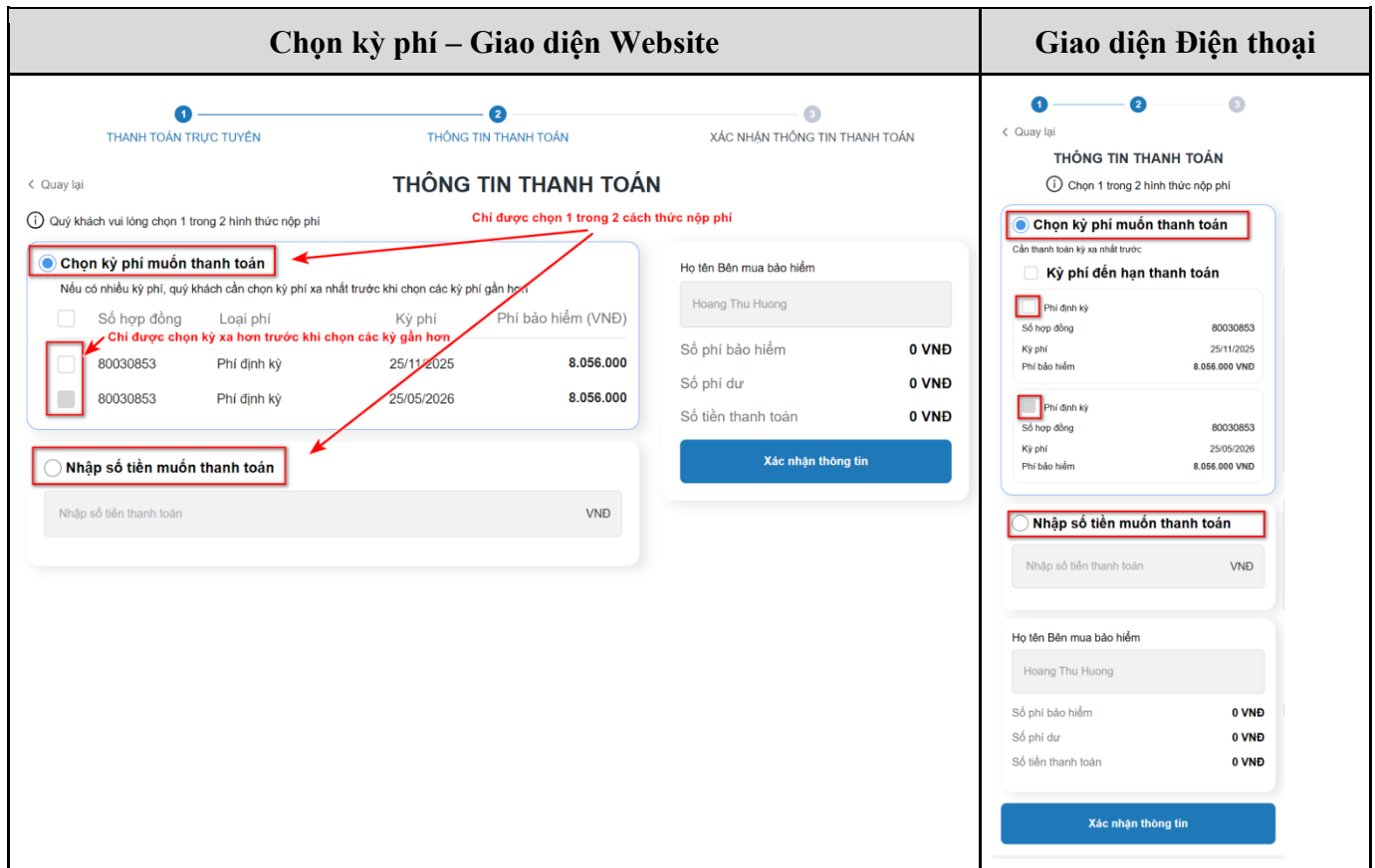
- **Trường hợp 1:** Mã thanh toán của khách hàng có phí cần thanh toán

Giao diện Website	Giao diện Điện thoại																					
<p>THÔNG TIN THANH TOÁN</p> <p>Chọn kỳ phí muốn thanh toán</p> <table border="1"><thead><tr><th>Số hợp đồng</th><th>Loại phí</th><th>Kỳ phí</th><th>Phí bảo hiểm (VND)</th></tr></thead><tbody><tr><td>80030853</td><td>Phí định kỳ</td><td>25/11/2025</td><td>8.056.000</td></tr><tr><td>80030853</td><td>Phí định kỳ</td><td>25/05/2026</td><td>8.056.000</td></tr></tbody></table> <p>Nhập số tiền muốn thanh toán</p> <p>Xác nhận thông tin</p>	Số hợp đồng	Loại phí	Kỳ phí	Phí bảo hiểm (VND)	80030853	Phí định kỳ	25/11/2025	8.056.000	80030853	Phí định kỳ	25/05/2026	8.056.000	<p>THÔNG TIN THANH TOÁN</p> <p>Chọn kỳ phí muốn thanh toán</p> <table border="1"><thead><tr><th>Số hợp đồng</th><th>Kỳ phí</th><th>Phí bảo hiểm</th></tr></thead><tbody><tr><td>80030853</td><td>25/11/2025</td><td>8.056.000 VND</td></tr><tr><td>80030853</td><td>25/05/2026</td><td>8.056.000 VND</td></tr></tbody></table> <p>Nhập số tiền muốn thanh toán</p> <p>Xác nhận thông tin</p>	Số hợp đồng	Kỳ phí	Phí bảo hiểm	80030853	25/11/2025	8.056.000 VND	80030853	25/05/2026	8.056.000 VND
Số hợp đồng	Loại phí	Kỳ phí	Phí bảo hiểm (VND)																			
80030853	Phí định kỳ	25/11/2025	8.056.000																			
80030853	Phí định kỳ	25/05/2026	8.056.000																			
Số hợp đồng	Kỳ phí	Phí bảo hiểm																				
80030853	25/11/2025	8.056.000 VND																				
80030853	25/05/2026	8.056.000 VND																				

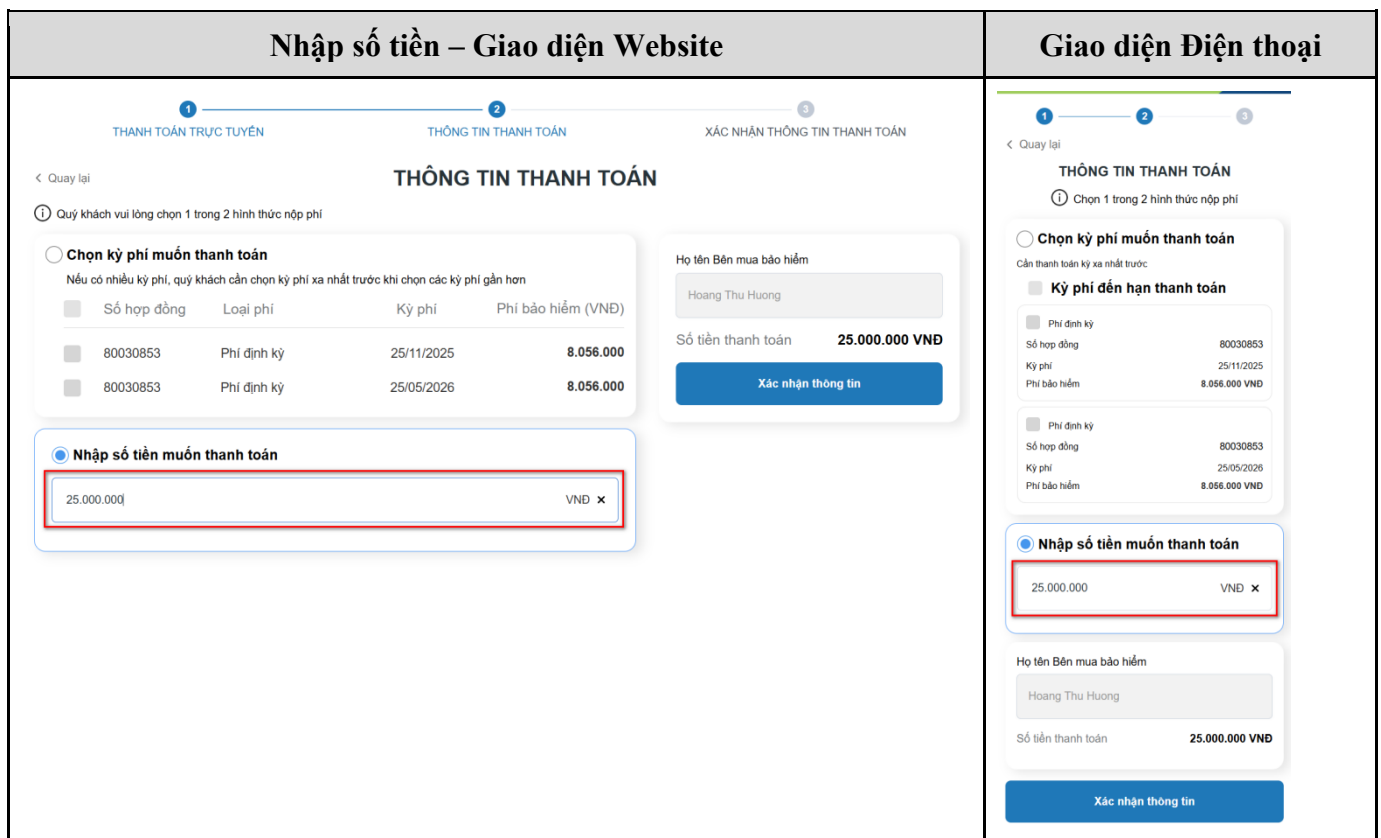
Hình 4: Giao diện khách hàng khi có phí cần thanh toán

Khách hàng có thể chọn 1 trong 2 lựa chọn:

- Chọn kỳ phí muốn thanh toán: Lúc này khách hàng sẽ chọn 1 hoặc nhiều kỳ phí để thanh toán.
Lưu ý: Khách hàng chọn nộp phí theo thứ tự kỳ từ xa đến gần.
- Nhập số tiền muốn thanh toán: Lúc này khách hàng sẽ không thể chọn được kỳ phí ở trên mà chỉ có thể nhập vào số tiền muốn nộp.
Lưu ý: Số tiền nhập vào phải nằm trong khoảng 100.000 VNĐ - 300.000.000 VNĐ



Hình 5: Giao diện khi chọn Chọn kỳ phí muốn thanh toán



Hình 6: Giao diện khi chọn Nhập số tiền muốn thanh toán

Sau khi khách hàng chọn kỳ phí muốn thanh toán hoặc nhập số tiền muốn thanh toán, trên màn hình sẽ hiển thị số tiền cần thanh toán:

- Số tiền cần thanh toán nếu **Chọn kỳ phí**:
 - Số phí bảo hiểm: là tổng số tiền phí bảo hiểm của các kỳ phí mà khách hàng chọn.

- Phí dư (nếu có): là khoản phí được treo trên tài khoản phí dư của hợp đồng bảo hiểm.
- Số tiền thanh toán: là số tiền khách hàng phải trả = Số phí bảo hiểm - Phí dư.
- Số tiền cần thanh toán nếu **Nhập phí**:
 - Số tiền thanh toán: là số tiền khách hàng nhập.

Số tiền thanh toán - Chọn kỳ phí: Giao diện Website

1
2
3

THANH TOÁN TRỰC TUYẾN
THÔNG TIN THANH TOÁN
XÁC NHẬN THÔNG TIN THANH TOÁN

< Quay lại

THÔNG TIN THANH TOÁN

① Quý khách vui lòng chọn 1 trong 2 hình thức nộp phí

Chọn kỳ phí muốn thanh toán

Nếu có nhiều kỳ phí, quý khách cần chọn kỳ xa nhất trước khi chọn các kỳ phí gần hơn

<input checked="" type="checkbox"/>	Số hợp đồng	Loại phí	Kỳ phí	Phí bảo hiểm (VND)
<input checked="" type="checkbox"/>	80030853	Phí định kỳ	25/11/2025	8.056.000
<input checked="" type="checkbox"/>	80030853	Phí định kỳ	25/05/2026	8.056.000

Nhập số tiền muốn thanh toán

Nhập số tiền thanh toán VND

Họ tên Bên mua bảo hiểm

Hoang Thu Huong

Số phí bảo hiểm **16.112.000 VND**

Số phí dư **100.000 VND**

Số tiền thanh toán **16.012.000 VND**

Xác nhận thông tin

Giao diện Điện thoại

1
2
3

THANH TOÁN TRỰC TUYẾN
THÔNG TIN THANH TOÁN
XÁC NHẬN THÔNG TIN THANH TOÁN

< Quay lại

THÔNG TIN THANH TOÁN

① Chọn 1 trong 2 hình thức nộp phí

Chọn kỳ phí muốn thanh toán

Cần thanh toán kỳ xa nhất trước

Kỳ phí đến hạn thanh toán

Phí định kỳ

Số hợp đồng: 80030853

Kỳ phí: 25/11/2025

Phí bảo hiểm: 8.056.000 VND

Phí định kỳ

Số hợp đồng: 80030853

Kỳ phí: 25/05/2026

Phí bảo hiểm: 8.056.000 VND

Nhập số tiền muốn thanh toán

Nhập số tiền thanh toán VND

Họ tên Bên mua bảo hiểm

Hoang Thu Huong

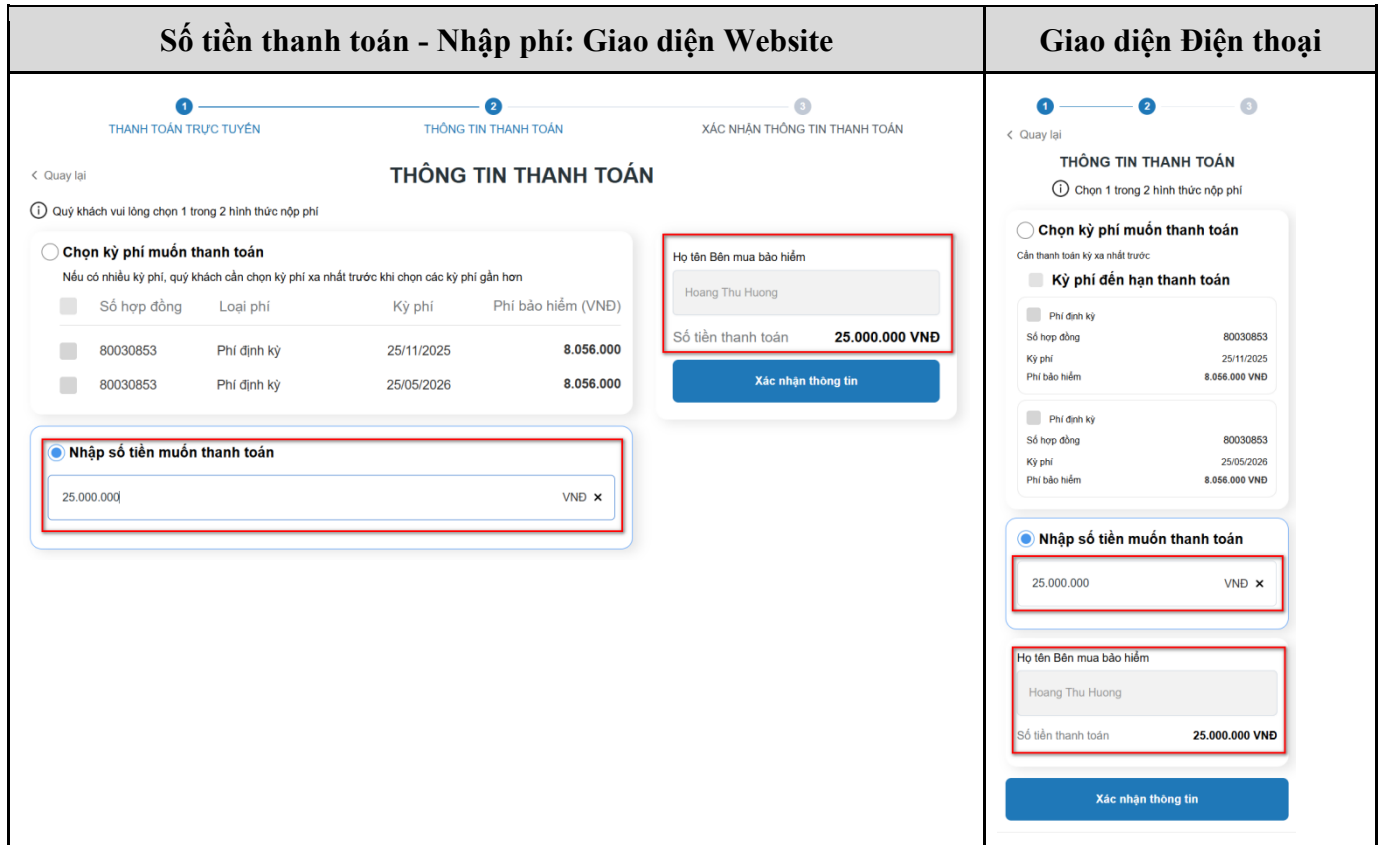
Số phí bảo hiểm **16.112.000 VND**

Số phí dư **100.000 VND**

Số tiền thanh toán **16.012.000 VND**

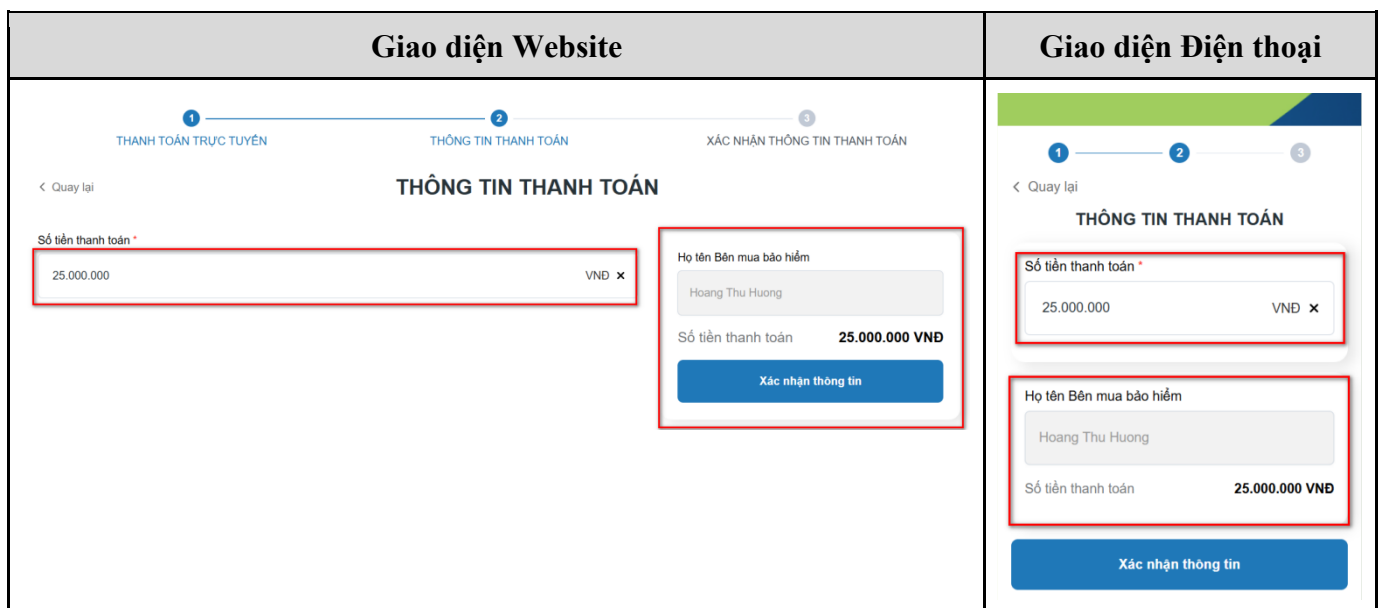
Xác nhận thông tin

Hình 7: Giao diện hiển thị số tiền cần thanh toán - Chọn kỳ phí



Hình 8: Giao diện hiển thị số tiền cần thanh toán - Nhập phí

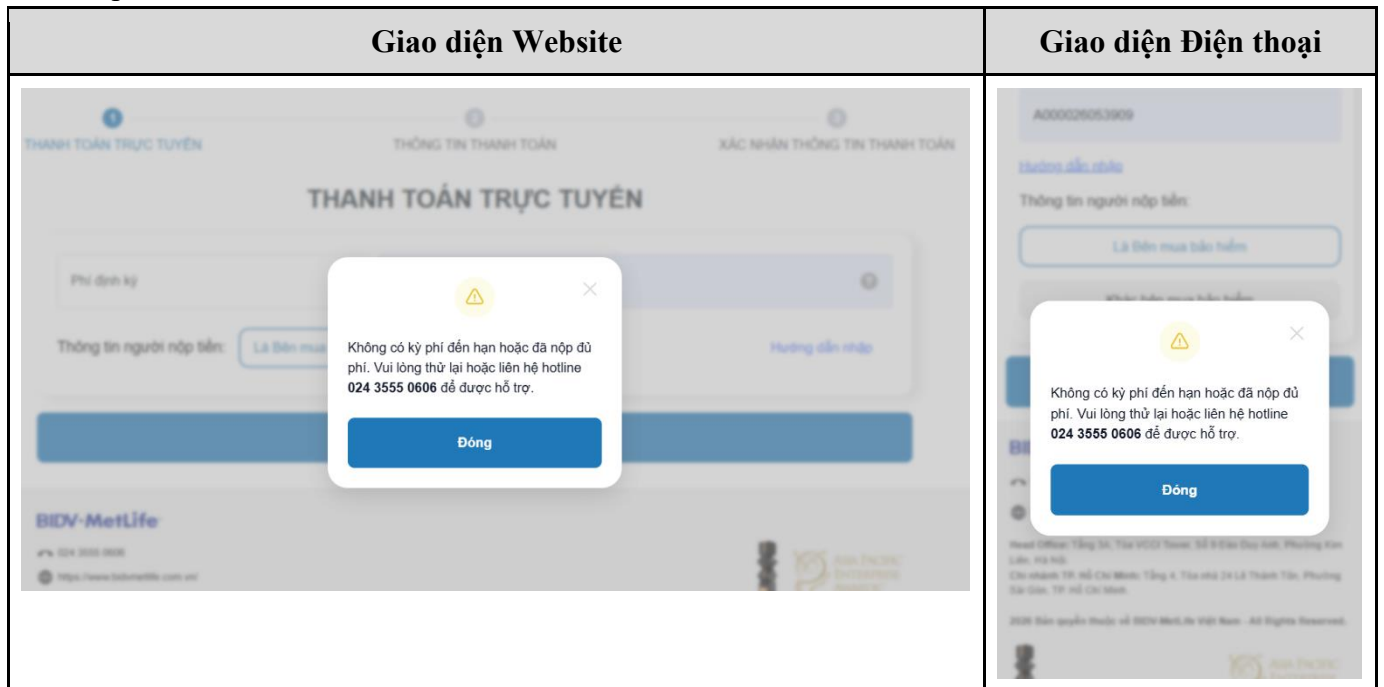
- **Trường hợp 2:** Mã thanh toán của khách hàng không có phí cần thanh toán, nhưng được phép nhập số tiền thanh toán, lúc này hệ thống sẽ chỉ hiển thị vùng nhập số tiền muốn thanh toán.
 - Khách hàng nhập số tiền muốn thanh toán. Lưu ý: Số tiền nhập vào phải nằm trong khoảng 100.000 VNĐ - 300.000.000 VNĐ
 - Sau khi khách hàng nhập số tiền muốn thanh toán, trên màn hình sẽ hiển thị số tiền cần thanh toán: Là số tiền khách hàng nhập.



Hình 9: Giao diện nhập số tiền muốn thanh toán

- **Trường hợp 3:** Mã thanh toán của khách hàng không có phí cần thanh toán, không được phép nhập số tiền thanh toán. Lúc này hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi cho khách hàng. Lỗi hiển thị sẽ tùy thuộc

vào trạng thái của mã thanh toán. Khách hàng cần kiểm tra lại thông tin loại phí và mã thanh toán đã nhập.

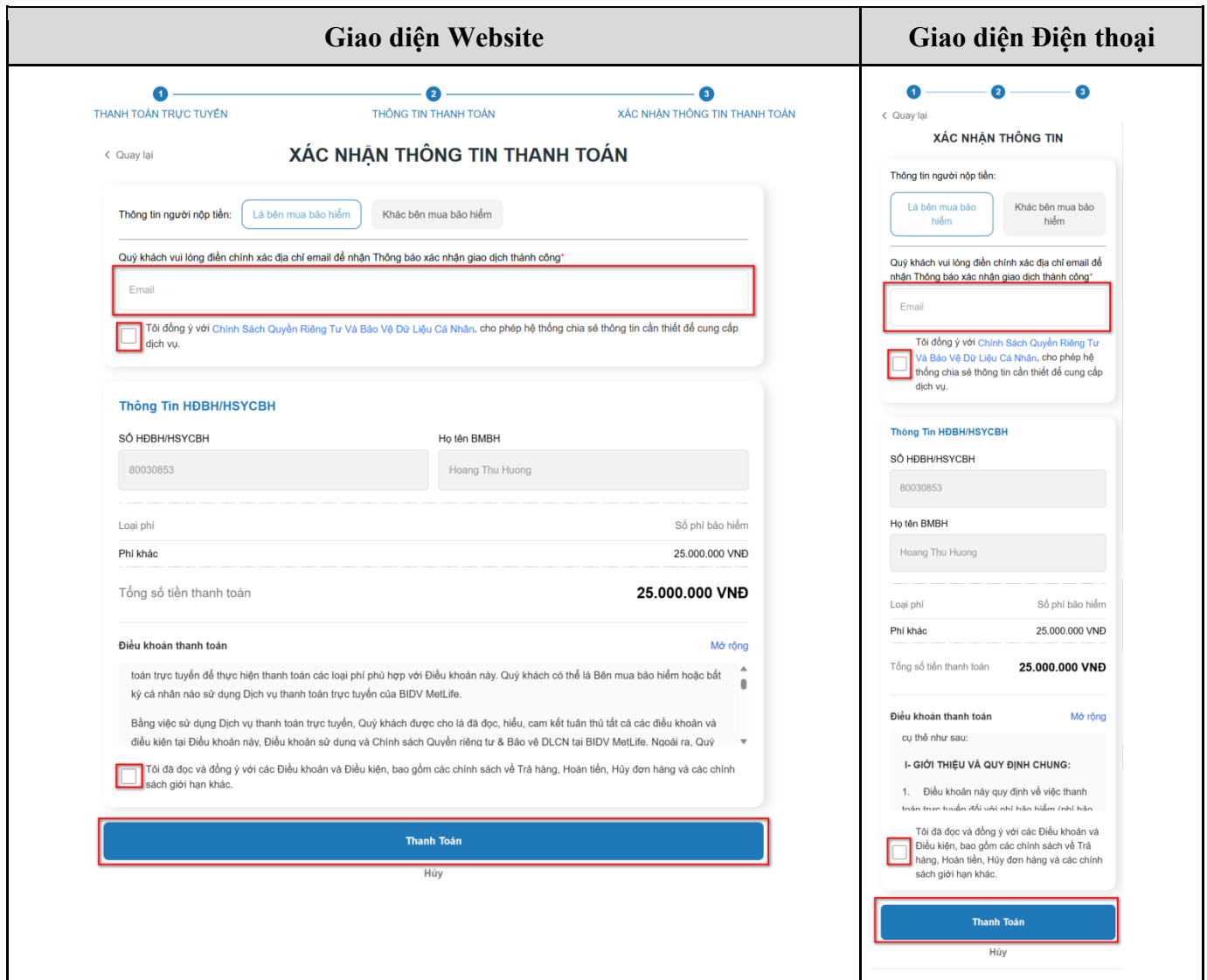


Hình 10: Hệ thống thông báo lỗi

Bước 4: Xác nhận thông tin thanh toán

Sau khi bấm **Xác nhận thông tin**, khách hàng chuyển sang bước tiếp theo: **Xác nhận thông tin thanh toán**

- Khách hàng cần nhập Email để hệ thống sẽ gửi email thông báo thanh toán về cho khách hàng.
- Khách hàng cần xem và đồng ý với 2 mục:
 - Chính sách quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu cá nhân
 - Điều khoản thanh toán
- Sau đó bấm nút "Thanh toán"

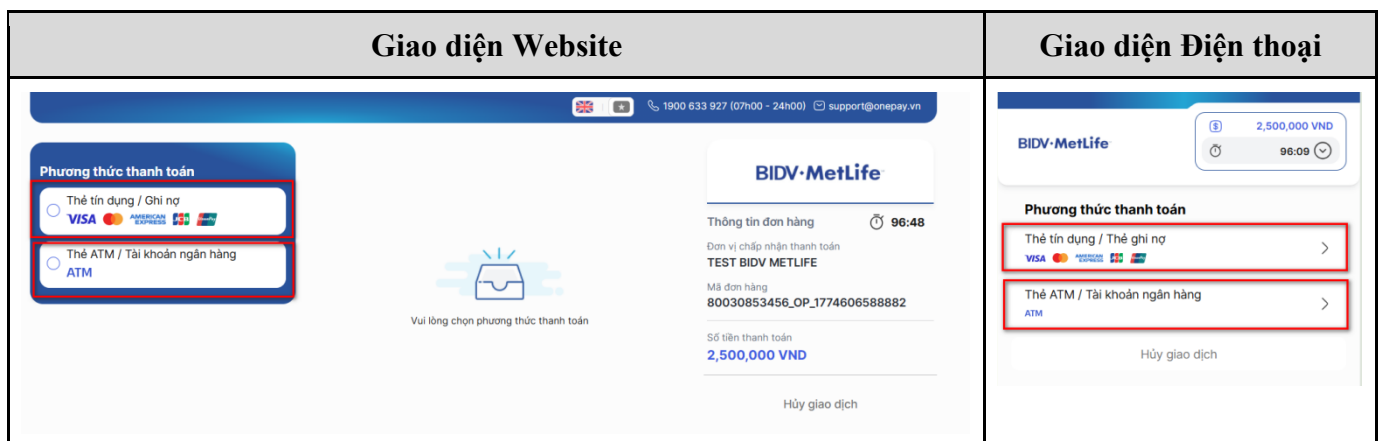


Hình 11: Giao diện Xác nhận thông tin thanh toán

Bước 5: Thanh toán trên cổng thanh toán

Sau khi bấm **Thanh toán**, khách hàng chuyển sang bước tiếp: **Thanh toán trên cổng thanh toán**

- Khách hàng chọn phương thức thanh toán phù hợp:
 - Thẻ tín dụng/Ghi nợ: Chấp nhận thanh toán bằng các loại thẻ mang thương hiệu quốc tế:
 - Visa
 - MasterCard
 - JCB
 - Thẻ ATM/ Tài khoản ngân hàng



Hình 12: Giao diện Cổng thanh toán OnePay

- Khách hàng chọn **Thẻ tín dụng/Ghi nợ**, khi nhập đúng và đủ các thông tin, bấm **Xác nhận thanh toán**:

- Số thẻ
- Tháng năm hết hạn
- CSC/CVV
- Tên in trên thẻ
- Email
- Đồng ý chính sách bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của OnePay

Giao diện Website	Giao diện Điện thoại

Hướng dẫn nhập thông tin thẻ

Hướng dẫn thanh toán qua Thẻ tín dụng / Ghi nợ

Số thẻ
Dãy 16 hoặc 19 số in trên mặt trước của thẻ.
Ví dụ: 1234 5678 9101 1234

Tháng/Năm hết hạn
Tháng và Năm hết hạn của thẻ, in trên mặt trước của thẻ (VALID/GOOD THRU).
Ví dụ: 05/25

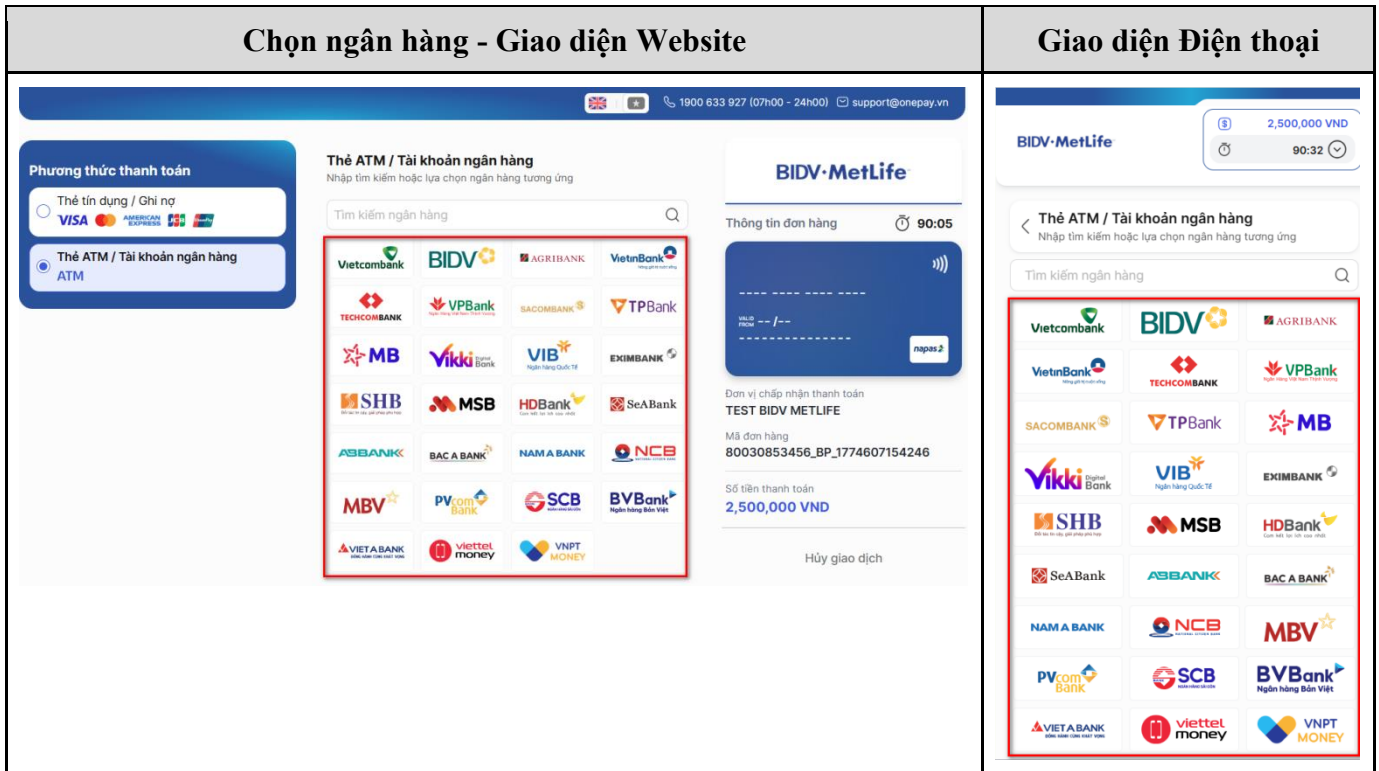
Mã CSC
CSC (Card Security Code) là Mã số bảo mật của thẻ. Đối với thẻ **Visa, MasterCard và JCB**: Mã bảo mật CSC nằm ở sau mặt của thẻ, gồm 3 chữ số cuối ở bên phải, cạnh ô chữ ký (Như minh họa).

CSC AMEX
Đối với thẻ **American Express**: Mã bảo mật CSC nằm ở mặt trước của thẻ, gồm 4 chữ số in nhỏ ở góc bên phải, phía trên dãy số thẻ (Như minh họa).

Tổng đài hỗ trợ OnePay: [1900 633 927](tel:1900633927) (07h00 - 24h00)

Hình 13: Giao diện Cổng thanh toán Thẻ tín dụng/Ghi nợ

- Khách hàng chọn **Thẻ ATM/Tài khoản ngân hàng**, chọn bank, điền thông tin và nhấn **Xác nhận thanh toán**, nhập OTP. Lưu ý: Mỗi ngân hàng sẽ có hướng dẫn nhập khác nhau, khách hàng nhấn “Hướng dẫn nhập” để làm theo hướng dẫn. Sau khi nhập thông tin xong sẽ nhập OTP mà ngân hàng gửi về số điện thoại của khách hàng hoặc xác thực giao dịch trên web/ứng dụng của ngân hàng.



Hình 14: Giao diện Chọn ngân hàng



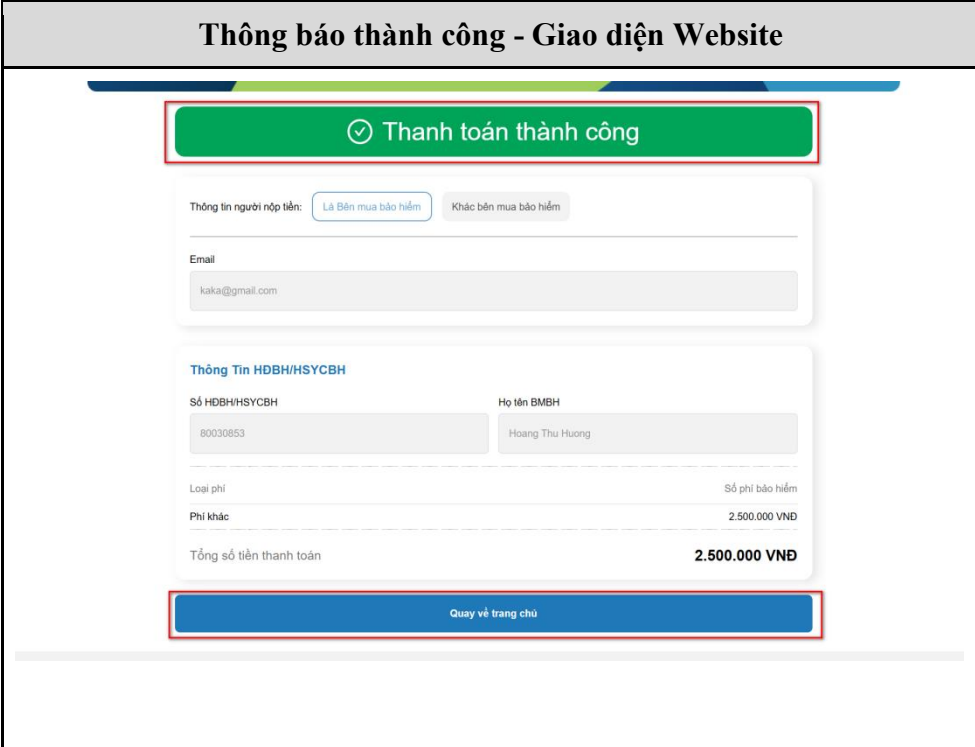
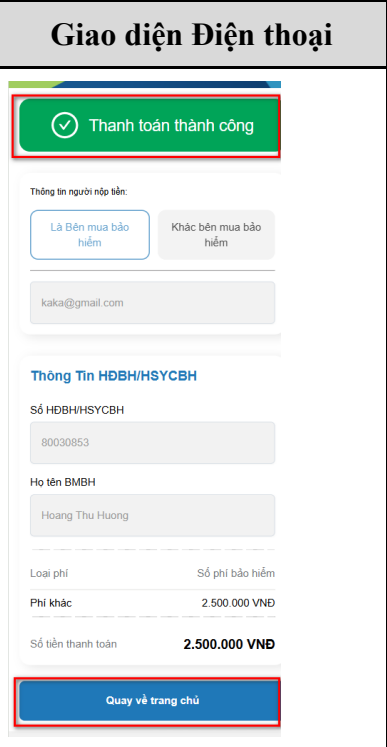
Hình 15: Giao diện Điền thông tin thẻ ATM

Bước 6: Nhận thông báo sau khi thanh toán

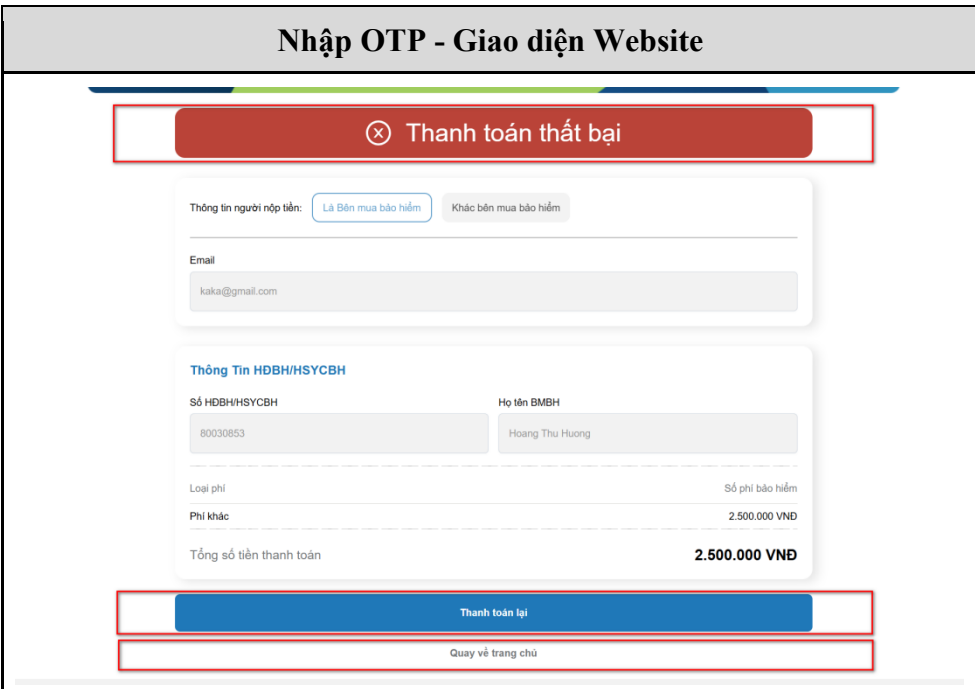
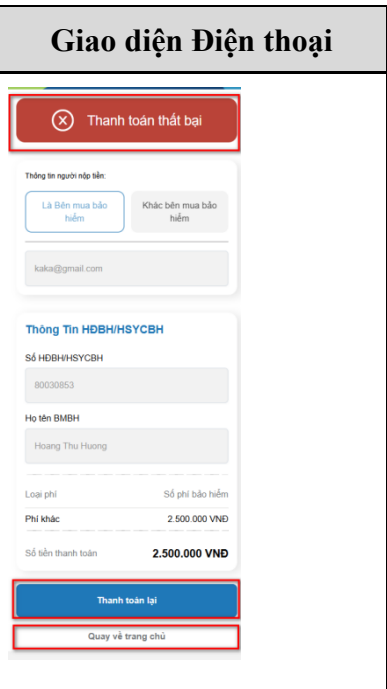
- Khách hàng sẽ nhận được thông báo thành công hoặc thất bại tùy vào trạng thái thanh toán:
 - Thanh toán thành công: Khách hàng có thể xem lại các thông tin thanh toán và bấm “Quay về trang chủ” để thực hiện thanh toán giao dịch mới.
- Chi tiết thông tin thanh toán thành công sẽ được gửi đến email khách hàng đã cung cấp trong quá

trình thực hiện thanh toán

- Thanh toán thất bại: Khách hàng có thể xem lại các thông tin thanh toán, bấm “Thanh toán lại” để quay lại công thanh toán, hoặc bấm “Quay về trang chủ” để thực hiện thanh toán giao dịch mới.

Thông báo thành công - Giao diện Website	Giao diện Điện thoại
	

Hình 18: Giao diện nhận thông báo thành công

Nhập OTP - Giao diện Website	Giao diện Điện thoại
	

Hình 19: Giao diện nhận thông báo thất bại