

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 1/21

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày có hiệu lực
1	Toàn bộ	Bổ sung luồng hoàn tiền từ tài khoản giao thông đối với yêu cầu được tạo trên Web/App chủ phương tiện	01/02/2026

	Đơn vị biên soạn		Thẩm định	Phê duyệt
	Biên soạn	Kiểm tra		
Chữ ký				

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 2/21

TÓM TẮT QUY TRÌNH

I. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho các hoạt động liên quan đến nghiệp vụ tác động điều chỉnh tài khoản và hoàn tiền từ tài khoản giao thông tại Bộ phận CSKH.

2. Đối tượng áp dụng

- Phòng/ Ban thuộc Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam.
- Các Trạm do Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam vận hành hoặc kết nối.
- Các đại lý của Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam.

II. TÓM TẮT NỘI DUNG

1. Các luồng điều chỉnh

1.1. Luồng 1: Điều chỉnh để giải quyết lỗi đơn lẻ, giải quyết các yêu cầu/khiếu nại, CSKH

- Các đơn vị đề xuất điều chỉnh (CSKH/GSVH/KTCN/KD) xác định có lỗi đơn lẻ, các yêu cầu của KH cần thực hiện điều chỉnh tài khoản → lập đề xuất điều chỉnh ký duyệt qua các đơn vị và Ban Tổng Giám đốc theo phân cấp. Cụ thể:
 - ✓ Với lỗi đơn lẻ cần điều chỉnh TK ngay phục vụ hoạt động xử lý lỗi cho KH →PYC ký cấp lãnh đạo đơn vị liên quan và được cập nhật trong tờ trình tổng hợp các tác động điều chỉnh TK theo định kỳ.
 - ✓ Cộng/ trừ tiền ứng trong tài khoản giao thông trong các hợp đồng đặc biệt của khách hàng doanh nghiệp lớn theo điều khoản thỏa thuận với KH →Đơn vị tiếp nhận ký PYC đến Tổng Giám đốc.
- Đơn vị điều chỉnh (CSKH/KTCN) thực hiện điều chỉnh sau khi đề xuất điều chỉnh được phê duyệt.
- Đơn vị kiểm tra (KTCN): Kiểm tra, giám sát kết quả điều chỉnh TK.
- Luồng thực hiện không áp dụng với các trường hợp sau: Các phản ánh/khiếu nại bị trừ tiền sai do lỗi từ nhân viên đầu nối. Các phản ánh/khiếu nại trừ lặp, trừ sai phí, lỗi phê duyệt, chậm xử lý hoặc phát sinh khác từ Phòng GSVH. Các trường hợp tài khoản tăng/giảm do các tác động nghiệp vụ sau bán như chuyển nhượng phương tiện có kèm chuyển tiền, hủy vé có hoàn tiền, điều chỉnh loại vé tháng/quý,....

1.2. Luồng 2: Điều chỉnh để giải quyết lỗi phát sinh hàng loạt

- Các đơn vị đề xuất điều chỉnh (CSKH/GSVH/KTCN/KD) phát hiện lỗi phát sinh hàng loạt qua phản ánh KH, theo dõi vận hành hệ thống → Xác định nguyên nhân, tập KH cần điều chỉnh, nội dung cần điều chỉnh → Làm báo cáo lỗi phát sinh và đề xuất thực hiện điều chỉnh.
- Đơn vị điều chỉnh (CSKH/KTCN) thực hiện điều chỉnh sau khi báo cáo lỗi, đề xuất điều chỉnh được phê duyệt: Trong đó:
 - ✓ Bộ phận CSKH thực hiện điều chỉnh với các trường hợp lỗi phát sinh $\leq 500^{TH}$
 - ✓ Phòng KTCN thực hiện điều chỉnh với các trường hợp lỗi phát sinh $> 500^{TH}$
- Đơn vị kiểm tra (KTCN): Kiểm tra, giám sát kết quả điều chỉnh TK.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 3/21

1.3. Luồng 3: Hoàn tiền từ tài khoản giao thông đối với yêu cầu được tạo trên Web/App chủ phương tiện

- Khách hàng tạo yêu cầu rút tiền còn lại trong tài khoản giao thông từ Web/App chủ phương tiện.
 - ✓ KH được tạo yêu cầu rút tối đa là 2.000.000đ/lần.
 - ✓ Nếu TK < 2tr → KH bắt buộc phải rút toàn bộ tiền còn lại trong TK, tối thiểu là 11.000đ
 - ✓ Khi có yêu cầu rút tiền chưa/đang được xử lý, KH không tạo được thêm yêu cầu rút tiền mới.
 - Đơn vị đề xuất điều chỉnh (CSKH) tiếp nhận yêu cầu được ghi nhận trên hệ thống CRM.
 - Đơn vị điều chỉnh (CSKH) đánh giá yêu cầu: điều kiện rút tiền, hồ sơ đính kèm → Phê duyệt yêu cầu → Hoàn thiện tờ trình/PYC sau tác động phê duyệt.
- 2. Các vai trò thực hiện chính trong quy trình**
- Các đơn vị (CSKH/GSVH/KTCN/KD): Phát hiện lỗi, xác định nguyên nhân, số tiền điều chỉnh, nội dung cần điều chỉnh theo đúng phân nhiệm.
 - Phòng TCKT: Kiểm tra và xác nhận các giao dịch nạp tiền đã vào tài khoản của đơn vị hay chưa, chuyển tiền cho chủ phương tiện khi có yêu cầu.
 - Phòng Kinh doanh/ CSKH đề xuất các chính sách, chương trình CSKH định kỳ/ đột xuất.
 - Bộ phận CSKH thực hiện điều chỉnh theo nội dung được phê duyệt với các trường hợp đơn lẻ hoặc hàng loạt có số lượng < 500TH.
 - Phòng KTCN thực hiện điều chỉnh hàng loạt ≥ 500TH
 - Phòng KTCN: Kiểm tra, giám sát kết quả điều chỉnh TK.
 - Tổng Giám đốc Công ty: Là người phê duyệt Tờ trình tổng hợp tác động điều chỉnh tài khoản và hoàn tiền cho KH.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 04
		Trang: 4/21

NỘI DUNG QUY TRÌNH

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích

- Quy trình quy định thống nhất trình tự các bước liên quan đến hoạt động điều chỉnh tài khoản giao thông và hoàn tiền cho các khách hàng sử dụng dịch vụ ePass.
- Quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị chức năng, tránh bỏ sót hoặc chồng chéo nhiệm vụ.
- Quy định rõ các đơn vị kiểm soát trước và sau khi thực hiện điều chỉnh tài khoản.

2. Quan điểm

- Các đơn vị phải tự kiểm soát các nghiệp vụ do đơn vị mình quản lý và thực hiện.
- Quy trình chỉ quy định về mặt nghiệp vụ của công tác tác động cước, tài khoản của KH, các dịch vụ do VDTC cung cấp đến KH, không áp dụng trong việc quản lý dòng tiền của Công ty.
- Toàn bộ các tác động liên quan đến điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền phải có đơn vị yêu cầu, phiếu yêu cầu/ tờ trình, nội dung yêu cầu và các cấp có thẩm quyền phê duyệt cụ thể.

3. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Áp dụng cho các hoạt động liên quan đến nghiệp vụ tác động điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền tại Bộ phận Chăm sóc KH.
- Đối tượng áp dụng:
 - ✓ Phòng/Ban thuộc Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam.
 - ✓ Các Trạm do Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam vận hành hoặc kết nối.
 - ✓ Các đại lý/kênh bán của Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam.

4. Giải thích thuật ngữ, từ viết tắt

4.1. Giải thích thuật ngữ

STT	Thuật ngữ	Chú thích
1	Lỗi đơn lẻ/Sự cố	Là các lỗi liên quan đến giao dịch hoặc thao tác khi KH sử dụng dịch vụ.
2	Lỗi phát sinh hàng loạt	Lỗi phát sinh hàng loạt: Có ít nhất 20 phản ánh trên cùng lỗi trong cùng 1 thời điểm, có nguyên nhân lỗi giống nhau.
3	Lỗi do hệ thống	Là các lỗi phát sinh (đơn lẻ, hàng loạt) ảnh hưởng đến quyền lợi của KH nguyên nhân xuất phát từ hệ thống, không phải do lỗi KH.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 5/21

STT	Thuật ngữ	Chú thích
4	Yêu cầu, phản ánh/ khiếu nại	Là các yêu cầu hỗ trợ về dịch vụ, các thắc mắc, phàn nàn của khách hàng về việc khó sử dụng/ không sử dụng được dịch vụ, bị xâm phạm quyền lợi chính đáng theo hợp đồng hoặc các quy định của pháp luật; hoặc VDTC không thực hiện đúng các trách nhiệm và nghĩa vụ đã cam kết với khách hàng.
5	Điều chỉnh tài khoản	Là thao tác thực hiện cộng, trừ, thay đổi giá trị tiền trong tài khoản giao thông của khách hàng.
6	Cơ chế điều chỉnh tài khoản	Là những trường hợp được phép thực hiện tác động tài khoản và được người có thẩm quyền phê duyệt.
7	Hoàn tiền	Là những trường hợp được người có thẩm quyền phê duyệt cho phép chuyển tiền từ tài khoản Công ty VDTC về tài khoản ngân hàng của khách hàng căn cứ trên yêu cầu của và hồ sơ do KH cung cấp theo đúng quy định.

4.2. Từ viết tắt

STT	Từ viết tắt	Chú thích
1	KH	Khách hàng
2	CSKH	Chăm sóc khách hàng
3	GQKN	Giải quyết khiếu nại
4	CRM	Phần mềm quản lý khách hàng
7	YC/PA/KN	Yêu cầu/Phản ánh/Khiếu nại
8	GSVH	Giám sát vận hành
9	VDTC	Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam
10	KTCN	Kỹ thuật Công nghệ
11	Ban TGD	Ban Tổng Giám đốc
12	TCKT	Tài chính kế toán
13	TKGT	Tài khoản giao thông
14	PYC	Phiếu yêu cầu
15	TK	Tài khoản
16	ĐVĐXĐC	Đơn vị đề xuất điều chỉnh
17	ĐVĐC	Đơn vị điều chỉnh

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 6/21

5. Ranh giới quy trình

5.1. Sự kiện bắt đầu và sự kiện kết thúc quy trình

- Sự kiện bắt đầu: KH bị lỗi trong quá trình sử dụng dịch vụ cần được điều chỉnh TK, KH nạp nhầm, nạp sai số tiền cần được điều chỉnh TK, hoàn tiền.
- Sự kiện kết thúc: KH được điều chỉnh TK, hoàn tiền theo đúng quy định.

5.2. Đầu vào và đầu ra của quy trình

- Đầu vào của quy trình: Các yêu cầu, phản ánh, khiếu nại cần điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền đơn lẻ, các lỗi phát sinh hàng loạt cần điều chỉnh tài khoản.
- Đầu ra của quy trình: Hồ sơ điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền được lưu trữ.

6. Cơ chế điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền

6.1. Điều chỉnh do lỗi của nhà cung cấp

- KH không được hưởng đúng quyền lợi theo thỏa thuận, theo chính sách do lỗi hệ thống của VDTC (bao gồm cả các dịch vụ VDTC hợp tác với đối tác để cung cấp cho KH), bao gồm:
 - ✓ Lỗi hệ thống về chất lượng dịch vụ, những vấn đề do VDTC truyền thông làm cho KH không hiểu được dịch vụ; VDTC không cảnh báo cho KH, cảnh báo không rõ ràng làm cho KH bị phát sinh cước cao trong quá trình sử dụng dịch vụ,...
 - ✓ Lỗi phát sinh đơn lẻ, hàng loạt:
 - ✓ Lỗi do nghiệp vụ của nhân viên: Thực hiện điều chỉnh trong trường hợp lỗi nhân viên thao tác sai nghiệp vụ dẫn đến KH không được hưởng quyền lợi theo đúng chính sách. Trong trường hợp nhân viên làm sai đã nghỉ việc sẽ do đơn vị quản lý của nhân viên chịu trách nhiệm gạch nợ, bồi thường để đảm bảo quyền lợi của KH.
 - ✓ TKGT phát sinh cước bất thường nguyên nhân từ phía KH nhưng vượt quá khả năng thanh toán nên VDTC chia sẻ rủi ro.

6.2. Điều chỉnh TK, hoàn tiền do KH yêu cầu, chăm sóc KH và giải quyết PA/KN của KH

6.2.1. Tính chất khiếu nại

- Các trường hợp do chính sách của VDTC chưa phù hợp với nhu cầu sử dụng của KH dẫn đến phát sinh cước ngoài ý muốn.
- Các trường hợp do KH vô tình có thao tác đăng ký dịch vụ bị phát sinh cước nhưng kiểm tra không có các tương tác sử dụng dịch vụ từ KH.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 7/21

- Các trường hợp không có lịch sử dùng dịch vụ (căn cứ theo kết quả kiểm tra dữ liệu trên hệ thống).
- Các trường hợp hỗ trợ khác hoặc do KH yêu cầu như: Điều chỉnh cho KH thanh toán thừa, thanh toán nhầm vào hợp đồng đã hủy, hợp đồng khác, không được đảm bảo chính sách do điều kiện khách quan....
- Các yêu cầu cộng tiền CSKH theo chỉ đạo của Ban TGD.

6.2.2. Định mức điều chỉnh

- Đối với trường hợp điều chỉnh theo yêu cầu do KH thanh toán nhầm, cho phép điều chỉnh đúng số tiền theo yêu cầu hoặc bằng số còn lại trong TKGT.
- Đối với yêu cầu rút tiền từ web/app CPT cho phép rút tối đa là 2.000.000đ/lần, nếu TK<2tr phải rút toàn bộ tiền còn lại trong TK, tối thiểu là 11.000đ.
- Các trường hợp đặc biệt cần xử lý linh hoạt như KH phản ánh gay gắt về lỗi dịch vụ, KH có tầm ảnh hưởng lớn, có ý kiến tiêu cực trên trên mạng xã hội, trong quá trình xử lý bộ phận CSKH xin ý kiến chỉ đạo trực tiếp của Ban TGD để có phương án thực hiện phù hợp.

7. Phân cấp thực hiện

7.1. Bộ phận CSKH

- Thực hiện điều chỉnh tiền, tài khoản cho những trường hợp sau:
 - ✓ Khi tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, phản ánh đơn lẻ từ KH, đại lý, kênh bán,...*(Không bao gồm lỗi sai do nhân viên đầu nối; lỗi sai phát sinh từ công tác vận hành tại trạm hoặc phía Phòng GSVH thao tác sai, phê duyệt sai, chậm xử lý...)*
 - ✓ Điều chỉnh TK hàng loạt với danh sách $\leq 500^{TH}$.
 - ✓ Phê duyệt rút tiền từ yêu cầu trên Web/App tối đa 2.000.000đ/lần/1KH.
 - ✓ Khi cần xử lý gấp cho một số tài khoản gặp sự cố hàng loạt để đảm bảo quyền lợi của KH.
 - ✓ Điều chỉnh tài khoản của KH ngoại giao theo chỉ đạo từ Ban TGD Tập đoàn, Ban TGD VDTC.
 - ✓ Điều chỉnh theo định hướng CSKH cho các KH được hưởng chính sách CSKH, KH đang khiếu nại, chia sẻ rủi ro với KH trong quá trình sử dụng dịch vụ,....
- Thời gian thực hiện: Trong vòng 24h kể từ thời điểm nhận được tờ trình/PYC được phê duyệt đúng quy định.

7.2. Phòng Kỹ thuật Công nghệ

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 8/21

- Thực hiện điều chỉnh tài khoản với các trường hợp lỗi hàng loạt >500TH theo tờ trình/PYC đã được phê duyệt đúng quy định.
- Thời gian thực hiện: Trong vòng 04h kể từ thời điểm nhận được tờ trình/PYC.
- Trong trường hợp không đáp ứng được thời gian điều chỉnh theo yêu cầu (khi công cụ tác động tài khoản lỗi, không khắc phục kịp; công cụ không thể đáp ứng thời gian, số lượng ...), Phòng KTCN thông báo lại cho đơn vị yêu cầu trong vòng 02h kể từ khi nhận được phiếu yêu cầu.
- Kiểm tra, giám sát kết quả điều chỉnh tài khoản của các đơn vị.

7.3. Phòng Tài chính kế toán

- Thực hiện chuyển tiền cho chủ phương tiện khi có tờ trình/yêu cầu được phê duyệt.
- Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được tờ trình được phê duyệt (Trong đó: Ngày làm việc là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần, không bao gồm ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày Lễ, ngày Tết theo quy định của Pháp luật Việt Nam hiện hành).

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 10/21

2. Thuyết minh quy trình

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
1	Bước 1: Xác định loại yêu cầu cần điều chỉnh	- ĐVĐXĐC tiếp nhận yêu cầu của KH, của Ban TGD, phản ánh lỗi cần tác động tài khoản chuyển các đơn vị xác minh thông tin theo phân cấp sau: ✓ Bộ phận CSKH: Xác minh thông tin với các yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền xuất phát từ khách hàng do nạp sai số tiền, nạp nhầm tài khoản căn cứ trên phiếu yêu cầu điều chỉnh TK do KH gửi. Các yêu cầu điều chỉnh tài khoản của KH ngoại giao theo chỉ đạo từ Ban TGD Tập đoàn, Ban TGD VDTC. ✓ P.KTCN/ P.GSVH: Xác minh các lỗi liên quan đến hệ thống, lỗi nạp tiền căn cứ trên kết quả đối soát với các đối tác theo chức năng nhiệm vụ của từng đơn vị. ✓ P.TCKT: Kiểm tra và xác nhận các giao dịch nạp tiền đã vào tài khoản của đơn vị hay chưa cho P.KTCN/ P.GSVH - Với lỗi đơn lẻ → Chuyển bước 2a - Với lỗi hàng loạt → Chuyển bước 2b - Với yêu cầu từ Web/App → Chuyển bước 2c	Đơn vị đề xuất điều chỉnh tài khoản	Nhu cầu của KH, lỗi phát sinh, yêu cầu của Ban TGD	Xác định được lỗi cần điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền, khách hàng cần được điều chỉnh tài khoản.	Khi có YC/PA/KN từ KH cần điều chỉnh cước, tài khoản, khi có yêu cầu từ ban TGD

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 11/21

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
2	Bước 2a. Đề xuất điều chỉnh	- Trong 24h kể từ khi xác minh lỗi, ĐVĐXĐC căn cứ trên lỗi, trên yêu cầu của KH đã được xác minh để làm đề xuất điều chỉnh TK tương ứng. - Thực hiện theo chỉ đạo của Ban Tổng Giám đốc Công ty.	Đơn vị đề xuất điều chỉnh	Các lỗi, các KH được xác định cần điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền	Tờ trình/ yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền	Trong vòng 24h kể từ khi xác minh lỗi
	Bước 2b. Báo cáo lỗi phát sinh	- ĐVĐXĐC xác định nguyên nhân gây lỗi, danh sách KH bị ảnh hưởng, cần điều chỉnh lại tài khoản, số tiền cần điều chỉnh của từng KH và thông báo đến các đơn vị sau: ✓ Bộ phận CSKH: Nắm thông tin để giải đáp cho KH. ✓ Phòng TCKT: Nắm thông tin. - ĐVĐX điều chỉnh làm báo cáo giải trình nguyên nhân lỗi phát sinh và đề xuất phương án khắc phục kèm theo danh sách KH cần tác động tài khoản, xin xác nhận, ký duyệt qua các đơn vị CSKH, Phòng TCKT và Ban TGD. - Trường hợp nóng gấp, ĐVĐXĐC cần báo cáo trực tiếp Ban TGD xin ý kiến chỉ đạo để tác động trước.	Đơn vị đề xuất điều chỉnh	Thông báo lỗi phát sinh cần điều chỉnh TK	Báo cáo lỗi phát sinh kèm đề xuất điều chỉnh tài khoản	Trong vòng 04h kể từ khi xác minh có lỗi phát sinh cần điều chỉnh TK
	Bước 2c. Đánh giá yêu cầu	- ĐVĐXĐC kiểm tra yêu cầu rút tiền của KH trên Phân hệ CRM (các yêu cầu này do KH chủ động gửi từ Web/App CPT).	Đơn vị đề xuất điều chỉnh	Yêu cầu chuyển tiền của khách hàng	Trạng thái yêu cầu (Từ chối,	Trong vòng 72h kể từ khi có yêu

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 12/21

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ Đảm bảo hồ sơ yêu cầu ✓ Đảm bảo điều kiện rút tiền theo quy định: đã liên kết nguồn tiền, không có giao dịch nợ cước, hạn mức rút tối đa 2 triệu đồng/lần. - Nếu yêu cầu đủ điều kiện → Chuyển bước 3b - Nếu yêu cầu không đủ điều kiện → Chuyển bước 9a			Phê duyệt, Hủy bỏ)	cầu rút tiền trên Phân hệ CRM
3	Bước 3a: Phê duyệt đề xuất	- Lãnh đạo đơn vị (Ban TGD và trưởng các phòng ban liên quan) thực hiện phê duyệt yêu cầu tác động tài khoản căn cứ trên tờ trình/yêu cầu tác động tài khoản do ĐVĐXĐC đã đề xuất. ✓ Tờ trình/yêu cầu được phê duyệt → Chuyển bước 4. ✓ Tờ trình/yêu cầu không được phê duyệt: ○ Với lỗi đơn lẻ chuyển bước 2a. ○ Với lỗi hàng loạt chuyển bước 2b. Lưu ý: Đối với các yêu cầu điều chỉnh đơn lẻ của KH như rút tiền do nạp nhầm/hủy tài khoản..., ĐVĐC có thể thực hiện điều chỉnh trước và phải hoàn thiện tờ trình/phiếu yêu cầu ký duyệt theo cấp ủy quyền của đơn vị và Công ty theo quy định ở bước 6.	Lãnh đạo đơn vị	Tờ trình/ yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền	Tờ trình/ yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền/ báo cáo lỗi phát sinh được phê duyệt	Trong vòng 12h sau khi tờ trình, yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền được trình ký

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 13/21

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
	Bước 3b: Phê duyệt yêu cầu	- Với các yêu cầu rút tiền từ Web/App, sau khi kiểm tra điều kiện theo quy định, ĐVĐC tác động phê duyệt. - ĐVĐC tổng hợp danh sách các yêu cầu rút tiền đã được phê duyệt → Chuyển bước 6.	Đơn vị đề xuất điều chỉnh	Yêu cầu đủ điều kiện	Danh sách các yêu cầu rút tiền đã được phê duyệt	Trong vòng 72h kể từ khi có yêu cầu rút tiền trên Phân hệ CRM
4	Bước 4: Điều chỉnh tài khoản	- Trong 04h làm việc kể từ khi tờ trình/yêu cầu được phê duyệt hoặc trong thời gian thỏa thuận với KH. Trường hợp đặc biệt theo yêu cầu của Ban TGD, ĐVĐC thực hiện điều chỉnh TK theo nội dung tờ trình/yêu cầu. Lưu ý đính kèm file tờ trình/ phiếu yêu cầu/ báo cáo lên hệ thống ✓ Với danh sách cần tác động đơn lẻ hoặc hàng loạt <500TH, Bộ phận CSKH thực hiện. ✓ Với danh sách cần tác động hàng loạt ≥500TH, P.KTCN thực hiện. → Chuyển bước 5.	Đơn vị điều chỉnh	Tờ trình/ yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền/ báo cáo lỗi phát sinh được phê duyệt	KH được điều chỉnh tài khoản theo nội dung tờ trình/ yêu cầu	Trong vòng 4h sau khi nhận được tờ trình/ yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền được phê duyệt

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 14/21

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
5	Bước 5: Kiểm tra kết quả	- Đơn vị kiểm tra thực hiện kiểm tra lại các trường hợp điều chỉnh đơn lẻ/ điều chỉnh hàng loạt do ĐVĐC tài khoản thực hiện. ✓ Nếu có sai khác: Thông báo cho ĐVĐC và báo cáo Ban TGD để xin ý kiến chỉ đạo. ✓ Nếu không có sai khác: Thông báo cho ĐTVĐC nắm thông tin → <i>Chuyển bước 6.</i>	Đơn vị kiểm tra	Kết quả điều chỉnh tài khoản của ĐVĐC	Kết quả kiểm tra các tác động điều chỉnh tài khoản đã được phê duyệt	Sau khi nhận được thông báo kết quả điều chỉnh tài khoản của ĐVĐC
6	Bước 6: Ký tờ trình tổng hợp	- Sau khi thực hiện các yêu cầu điều chỉnh đơn lẻ, hàng loạt, ĐVĐC tổng hợp và ký tờ trình tổng hợp các trường hợp điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền cho KH đến lãnh đạo đơn vị - Thời gian lập tờ trình điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền định kì 10 ngày/ lần, đảm bảo thời gian hoàn tiền cho KH tối đa 2 tuần kể từ khi KH hoàn thiện đủ hồ sơ. → <i>Chuyển bước 7</i>	ĐVĐXĐC	Các tác động điều chỉnh tài khoản và hồ sơ yêu cầu	File tổng hợp các yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền cho KH	Sau khi thực hiện các yêu cầu điều chỉnh đơn lẻ, hàng loạt của đơn vị ĐVĐXĐC

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 15/21

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
7	Bước 7: Phê duyệt tổng hợp	- Lãnh đạo các đơn vị thực hiện phê duyệt tờ trình tổng hợp các tác động tài khoản, yêu cầu hoàn tiền cho KH. - Luồng trình ký: ĐVĐXĐC →Phòng KTCN →Phòng TCKT →Ban TGD ✓ Tờ trình tổng hợp được phê duyệt: ○ Với các trường hợp cần hoàn tiền →Chuyển bước 8. ○ Với các trường hợp không cần hoàn tiền →Chuyển bước 9 ✓ Tờ trình không được phê duyệt →Chuyển bước 6	Lãnh đạo đơn vị	Tờ trình tổng hợp các yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền cho KH	Tờ trình tổng hợp các yêu cầu điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền cho KH được phê duyệt	Sau khi tờ trình điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền được trình ký. Tổng thời gian phê duyệt tờ trình của tất cả các đơn vị không quá 48h
8	Bước 8: Chuyển tiền	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi tờ trình điều chỉnh cước được phê duyệt, Đơn vị chuyển tiền thực hiện chuyển tiền về tài khoản cho chủ phương tiện đảm bảo đúng thời gian và KH nhận được đúng số tiền yêu cầu (sau khi đã trừ phí chuyển tiền) → Chuyển bước 9	Đơn vị chuyển tiền	Tờ trình điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền được phê duyệt	KH nhận được tiền về tài khoản ngân hàng đúng số TK đã yêu cầu	Trong vòng 01 ngày kể từ khi tờ trình điều chỉnh cước/tài khoản được phê duyệt
9	Bước 9a và 9b: Lưu hồ sơ	- ĐVĐXĐC thông báo kết quả điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền cho KH - ĐVĐTĐC lưu hồ sơ điều chỉnh tài khoản cho KH theo quy định tại bước 9a - Đơn vị chuyển tiền lưu trữ hồ sơ theo quy định tại bước 9b	ĐVĐXĐC Đơn vị chuyển tiền	Tờ trình điều chỉnh TK, hoàn tiền được phê duyệt	Hồ sơ được lưu trữ.	Sau khi hoàn thành điều chỉnh TK, chuyển tiền cho KH (nếu có)

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 04
		Trang: 16/21

3. Quy định về thủ tục, hồ sơ với các yêu cầu hoàn tiền về tài khoản ngân hàng

3.1. KH rút tiền do nạp nhầm (nạp nhầm giá trị tiền/nạp nhầm vào TK khác)

- Dành cho người nạp nhầm

Hồ sơ rút tiền	Hình thức gửi/ địa chỉ
1. Đề nghị rút tiền trong TKG.T. (BM.02) 2. In sao kê có đóng dấu đỏ của ngân hàng. Với các giao dịch qua ví điện tử (Ví Momo, Ví VNPay...): KH cung cấp ảnh chụp lịch sử giao dịch (ảnh chụp hoặc scan) 3. Căn cước công dân/ Chứng minh thư nhân dân bản photo của KH. 4. Giấy phép kinh doanh bản phô tô với khách hàng là doanh nghiệp	KH gửi bản cứng về công ty Công ty cổ phần giao thông số Việt Nam – VDTC (BP.CSKH) Địa chỉ: Tầng 15, toà nhà Cục Tàn Số, 115 Trần Duy Hưng, quận Cầu Giấy, Hà Nội Hotline: 19009080

- Dành cho người nhận được tiền

Hồ sơ nhận tiền	Hình thức gửi
1. Phiếu yêu cầu rút tiền trong TKG.T (BM.01) 2. Căn cước công dân/ Chứng minh thư nhân dân 3. Giấy phép kinh doanh bản phô tô với khách hàng là doanh nghiệp	KH chụp ảnh gửi lại NVCSKH

3.2. KH rút tiền do bán xe hoặc không có nhu cầu sử dụng

Hồ sơ rút tiền (gửi bản cứng về công ty)	Hình thức gửi/ địa chỉ
1. Phiếu yêu cầu rút tiền trong TKG.T. (BM.01) 2. In sao kê có đóng dấu của ngân hàng. Với các giao dịch qua ví điện tử (Ví Momo, Ví VNPay...): KH cung cấp ảnh chụp lịch sử giao dịch (ảnh chụp hoặc scan) 3. Căn cước công dân/ Chứng minh thư nhân dân bản Photo của KH. 4. Giấy phép kinh doanh bản phô tô với khách hàng là doanh nghiệp	KH gửi bản cứng về Công ty Công ty cổ phần giao thông số Việt Nam – VDTC (BP.CSKH) Địa chỉ: Tầng 15, toà nhà Cục Tàn Số, 115 Trần Duy Hưng, quận Cầu Giấy, Hà Nội Hotline: 19009080

3.3. KH yêu cầu rút tiền từ Web/App CPT

Hồ sơ rút tiền (cập nhật lên Web/App CPT)	Hình thức gửi
1. Căn cước công dân (2 mặt) 2. Ảnh chụp QR TKLT 3. Phiếu yêu cầu chuyển tiền (Hệ thống tự sinh)	KH cập nhật đủ hồ sơ lên Web/App CPT

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 17/21

4. Một số quy định liên quan đến hoạt động điều chỉnh tài khoản/ hoàn tiền

- Thời hạn KH được điều chỉnh tiền, tài khoản phải trong hạn giải quyết đã được quy định cho các đơn vị. Thời hạn GQKN được tính từ khi KH phản ánh.
- Toàn bộ các trường hợp cần điều chỉnh tài khoản do KH khiếu nại phải được nhập khiếu nại lên hệ thống và phải có quá trình phối hợp xử lý khiếu nại cho KH trước khi chuyển yêu cầu điều chỉnh tài khoản.
- Các trường hợp KH cần điều chỉnh tài khoản nhằm mục đích thực hiện chính sách chăm sóc KH theo chỉ đạo của Ban TGD hoặc có tờ trình được Ban TGD phê duyệt không phải nhập lên hệ thống, các bước thực hiện tương tự như luồng điều chỉnh tài khoản của lỗi đơn lẻ.
- Các trường hợp hoàn/hủy/điều chỉnh tài khoản tự động đối với các giao dịch bất thường sau hậu kiểm không thuộc phạm vi Quy trình này.
- Các trường hợp điều chỉnh TK do lỗi nạp tiền, TK ngân hàng của VDTC đã có tiền nhưng TKGK của KH chưa được cộng cần được Bộ phận Đối soát – Phòng GSVH, Phòng TCKT ký xác nhận trước khi thực hiện.
- Bộ phận CSKH được phép điều chỉnh lại cho đúng với yêu cầu trong vòng 24h hoặc ngoài 24h nhưng được sự đồng ý của KH. Sau khi thực hiện điều chỉnh nếu phát hiện việc điều chỉnh có sai sót, chưa đúng với nội dung yêu cầu. Việc thực hiện điều chỉnh lại phải có thông báo đầy đủ cho các đơn vị liên quan để nắm thông tin.
- Khi trình ký các yêu cầu rút tiền từ web/app CPT không yêu cầu hồ sơ đính kèm do đã được lưu trữ trên hệ thống. ĐVĐC trình ký đề xuất chuyển tiền theo mẫu quy định.

5. Trách nhiệm của các đơn vị

5.1. Ma trận trách nhiệm

STT	Hoạt động chính	Đơn vị đề xuất điều chỉnh	Lãnh đạo đơn vị	Đơn vị điều chỉnh	Đơn vị kiểm tra	Đơn vị chuyển tiền
1	Xác định loại yêu cầu cần điều chỉnh	R/A				
2a	Đề xuất điều chỉnh	R/A				
2b	Báo cáo lỗi phát sinh	R/A				
2c	Đánh giá yêu cầu	R/A				
3a	Phê duyệt đề xuất		R/A			

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 18/21

STT	Hoạt động chính	Đơn vị đề xuất điều chỉnh	Lãnh đạo đơn vị	Đơn vị điều chỉnh	Đơn vị kiểm tra	Đơn vị chuyển tiền
3b	Phê duyệt yêu cầu			R/A		
4	Điều chỉnh tài khoản			R/A		
5	Kiểm tra kết quả	I		S	R/A	
6	Trình ký tờ trình tổng hợp	R/A				
7	Phê duyệt tổng hợp		R/A			
8	Chuyển tiền	I				R/A
9	Lưu hồ sơ	R/S				R/A

Ghi chú: + R - Vai trò chịu trách nhiệm thực hiện hoạt động.

+ S – Vai trò cung cấp nguồn lực và hỗ trợ thực hiện hoạt động

+ I – Vai trò được cung cấp thông tin sau khi hoạt động được thực hiện

+A – Vai trò ra quyết định và phê duyệt liên quan đến hoạt động

5.2. Vai trò ảnh xạ theo mô hình tổ chức

Vai trò trong quy trình	Ảnh xạ vào mô hình tổ chức				
	BP. CSKH	P.GSVH	P.KTCN	P.TCKT	Ban TGD
Đơn vị đề xuất điều chỉnh	x	x	x		
Đơn vị phê duyệt đề xuất	x	x	x	x	
Đơn vị điều chỉnh	x		x		
Đơn vị kiểm tra			x		
Đơn vị chuyển tiền				x	
Phê duyệt tổng hợp					x

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 19/21

5.2.1. Bộ phận Chăm sóc KH

- Tiếp nhận yêu cầu, xác minh thông tin, điều chỉnh tài khoản đơn lẻ, hàng loạt với danh sách <500TH, hoàn thiện thủ tục hoàn tiền cho KH đúng thời gian quy định và đúng số tiền yêu cầu. Chịu trách nhiệm về những trường hợp CSKH đề nghị điều chỉnh.
- Sau khi thực hiện điều chỉnh phải trả lại kết quả cho đơn vị yêu cầu để kiểm tra và trả lời KH.
- Phải tự kiểm soát lại danh sách điều chỉnh tiền, tài khoản tại đơn vị mình. Khi phát hiện sai sót phải gửi báo cáo nóng cho Ban TGD để xin ý kiến chỉ đạo.
- Thông báo cho KH kết quả điều chỉnh TK và hoàn tiền.

5.2.2. Phòng Kỹ thuật Công nghệ

- Phải báo cáo ngay cho Ban TGD về lỗi phát sinh hàng loạt ảnh hưởng tới tài khoản của KH để có hướng xử lý kịp thời tránh phát sinh khiếu nại.
- Thực hiện điều chỉnh tài khoản theo yêu cầu của đơn vị với các trường hợp lỗi phát sinh cần điều chỉnh hàng loạt $\geq 500^{\text{TH}}$. Sau khi thực hiện điều chỉnh phải trả lại kết quả để các đơn vị kiểm tra tính chính xác của hoạt động điều chỉnh tiền, tài khoản. Chịu trách nhiệm về những trường hợp đã thực hiện điều chỉnh.
- Chịu trách nhiệm kiểm soát lại toàn bộ hoạt động điều chỉnh tài khoản ePass.

5.2.3. Phòng Giám sát Vận hành

- Phối hợp với bộ phận CSKH trong việc xác minh phản ánh liên quan đến việc điều chỉnh tài khoản của KH.

5.2.4. Phòng Tài chính kế toán

- Chịu trách nhiệm xác nhận các giao dịch nạp tiền của KH vào tài khoản công ty VDTC.
- Chuyển tiền hoàn đến đúng KH, đúng thời gian và số tiền yêu cầu.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG		Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 20/21

6. Rủi ro và chốt kiểm soát

ST T	Các sự kiện rủi ro nhận diện	Nguyên nhân	Biện pháp kiểm soát tương ứng	Loại kiểm soát	
				Tự động / Bán tự động / Thủ công	Phòng ngừa / Phát hiện với cùng tần suất giao dịch / Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch
1	Danh sách đề xuất điều chỉnh tài khoản/ hoàn tiền sai	Do nhân viên cập nhật danh sách điều chỉnh sai	Rà soát danh sách trước khi ĐCTK/ hoàn tiền	Thủ công	Phòng ngừa/ Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch
2	Điều chỉnh TK sai số tiền/ số tài khoản	Do nhân viên tác động điều chỉnh sai	Kiểm tra kết quả thực hiện	Thủ công	Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch

7. KPI đánh giá quy trình

Tên KPI	Thời gian hoàn thành điều chỉnh	
Miêu tả KPI	Công thức tính KPI: Thời gian kết thúc hoạt động điều chỉnh – Thời gian nhận được yêu cầu đúng quy định. <i>(Trong đó: Thời gian điều chỉnh tài khoản với sự cố đơn lẻ là 24h, sự cố hàng loạt 12h)</i> Cách tính KPI: Số yêu cầu thực hiện đúng thời gian quy định/Tổng số yêu cầu nhận được Tần suất tính: 1 tháng/lần.	
Mục đích KPI	Đảm bảo thực hiện kịp thời để đáp ứng yêu cầu của KH.	
Ngưỡng KPI mục tiêu	Tối thiểu: 85%	Tối đa: 100%
Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện KPI	Bộ phận CSKH, P.KTCN, P.KTCN, P.TCKT	
Đơn vị rà soát việc thực hiện KPI	BP.CSKH	

8. Chế tài áp dụng

Cá nhân, đơn vị vi phạm quy định này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ xử lý vi phạm theo quy định về chế tài xử lý vi phạm các chế độ công tác an toàn thông tin của Tập đoàn, Công ty.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.5.1.2
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH TÀI KHOẢN VÀ HOÀN TIỀN CHO KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/02/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 21/21

9. Hồ sơ

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời hạn lưu
1	BM01_Phiếu yêu cầu rút tiền trong TKGT (áp dụng đối với KH muốn rút một phần hoặc toàn bộ tiền trong TKTG và KH nhận được số tiền nạp nhằm đồng ý cho rút lại trả người nạp nhằm)	ĐVĐXĐC/ CSKH	2 năm
2	BM02_Đề nghị rút tiền trong TKGT (Áp dụng khi KH nạp nhằm muốn xin rút lại số tiền trong TKTG về tài khoản ngân hàng)	ĐVĐXĐC/ CSKH	2 năm
3	BM03_Phiếu yêu cầu tác động TKGT (Áp dụng khi KH cần rút/ chuyển từ TKGT của KH A sang TKGT của KH B)	ĐVĐXĐC/ CSKH	2 năm
4	BM04_Phiếu yêu cầu điều chỉnh TK ePass (Áp dụng cho các đơn vị nội bộ VDTC khi xác nhận lỗi cần điều chỉnh TKGT)	ĐVĐXĐC/ CSKH	2 năm
5	Tờ trình điều chỉnh cước lưu trên VOffice	ĐVĐXĐC/ CSKH	2 năm
6	Hồ sơ rút tiền của KH	P.TCKT/ CSKH	Theo quy định tài chính

10. Biểu mẫu/Tài liệu hướng dẫn đính kèm

STT	Tên tài liệu	Tham chiếu trong quy trình	Ghi chú
1	BM01/QT.VDTC.KD	Phiếu yêu cầu rút tiền/ hủy thẻ/ hủy tài khoản giao thông ePass	
2	BM02/QT.VDTC.KD	Đề nghị rút tiền trong tài khoản giao thông	
3	BM03/QT.VDTC.KD	Phiếu yêu cầu điều chỉnh/ chuyển tiền trong tài khoản giao thông	
4	BM04/QT.VDTC.KD	Phiếu yêu cầu điều chỉnh tài khoản ePass	