

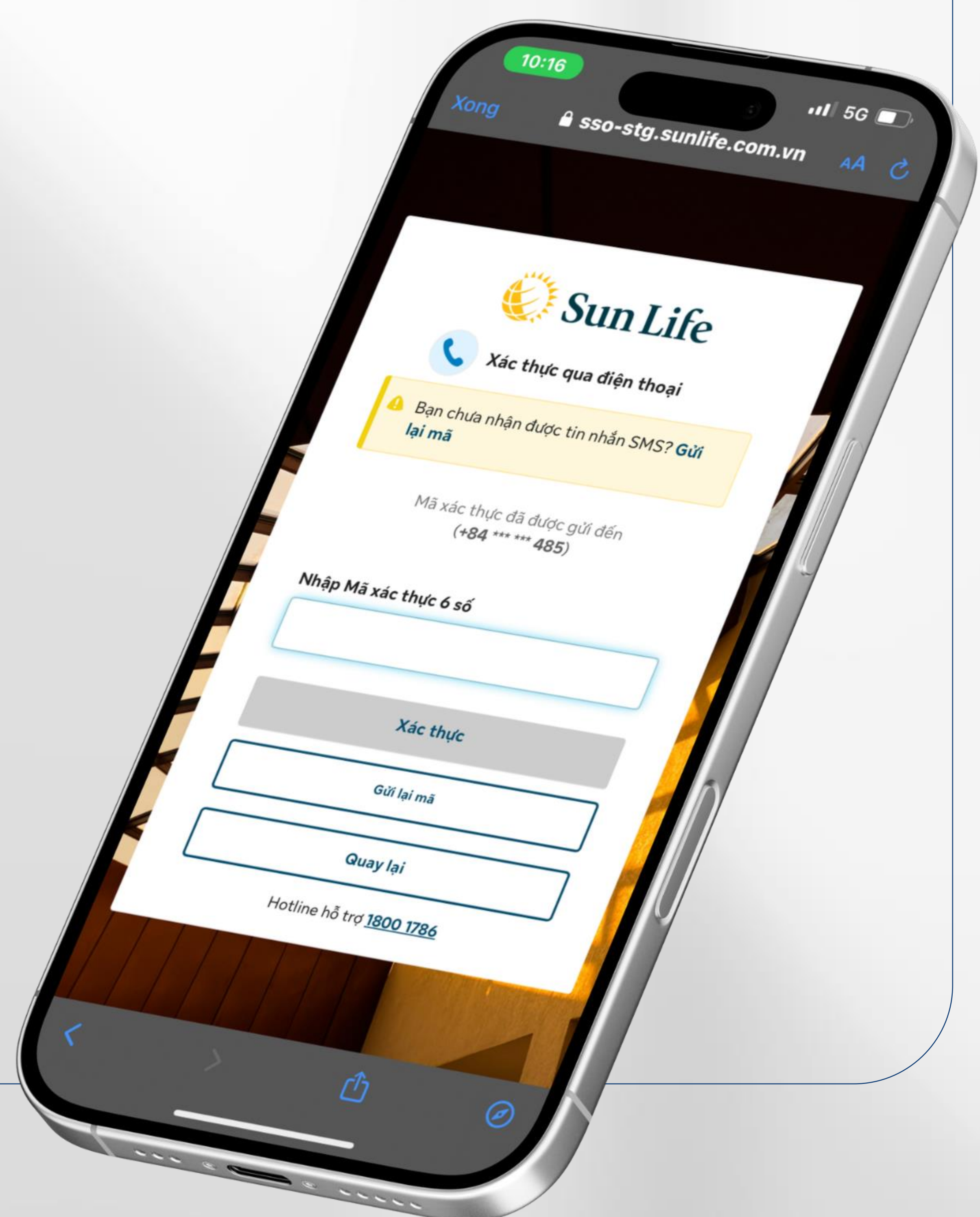
# Cách xử lý lỗi thường gặp khi không nhận được OTP

**Nguyên nhân Khách hàng không nhận được mã OTP có thể do một số nguyên nhân khách quan như sau:**

- Lỗi SIM
- Hộp tin nhắn đầy
- Nghẽn mạng/quá tải/mạng chập chờn
- Điện thoại cài đặt một số phần mềm chặn tin nhắn
- Điện thoại đang bật nhiều phần mềm dẫn đến nóng máy nên tin nhắn gửi đến Khách hàng chậm
- Điện thoại chặn Brandname gửi đến thiết bị

**Khách hàng có thể thực hiện các cách xử lý sau và chọn gửi lại OTP**

- Kiểm tra mục tin nhắn hạn chế trên thiết bị
- Bật chế độ máy bay trong 30s và thử lại
- Khởi động lại thiết bị
- Xóa bớt tin nhắn, xóa cache (đối với website)



# Hướng dẫn kiểm tra mục tin nhắn hạn chế

## Dòng điện thoại Android

### BƯỚC 1:

Khách hàng truy cập vào Tin nhắn mặc định của thiết bị



### BƯỚC 2:

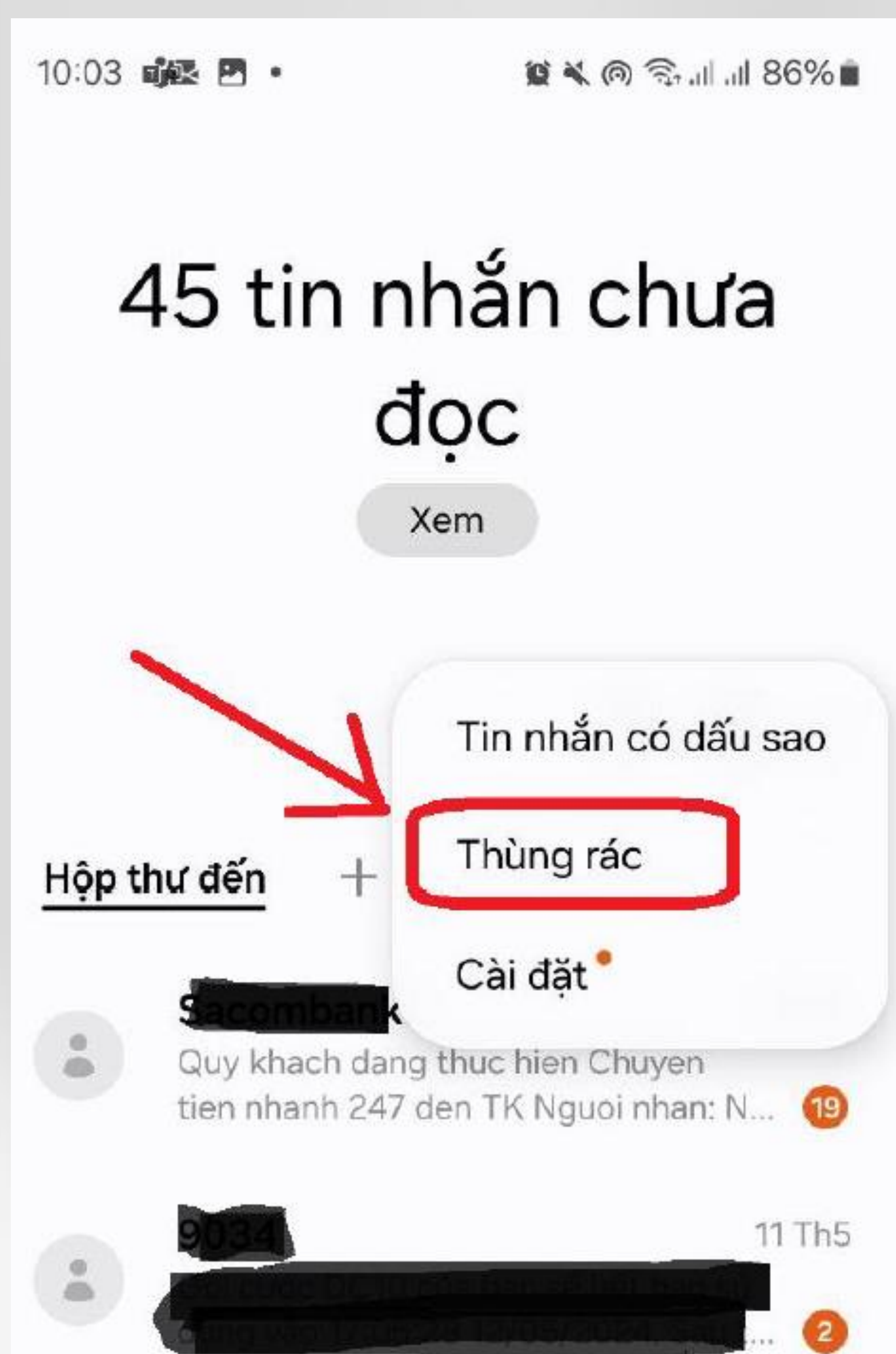
Chọn biểu tượng dấu ... trong giao diện tin nhắn như bên dưới



### BƯỚC 3:

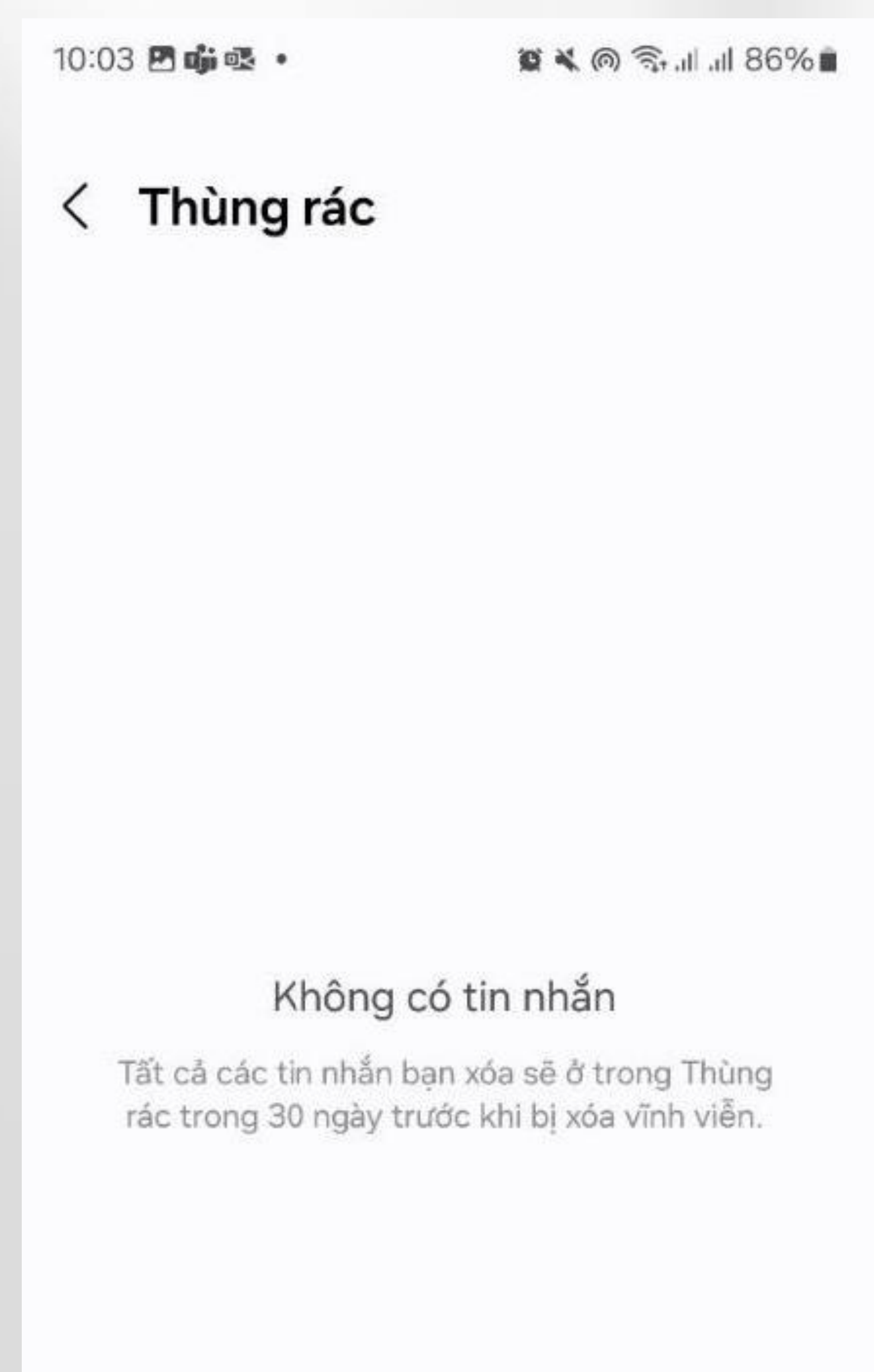
Khách hàng chọn mục Thùng rác.

Trường hợp Khách hàng không thấy mục Thùng rác thì vào Cài đặt -> Tin nhắn rác



### BƯỚC 4:

Khách hàng kiểm tra xem tin nhắn của Sun Life/ OKTA (đối tác của Sun Life) có bị chặn và nằm trong mục Thùng rác này không. Nếu có, Khách hàng vui lòng hủy chặn và thử lại.

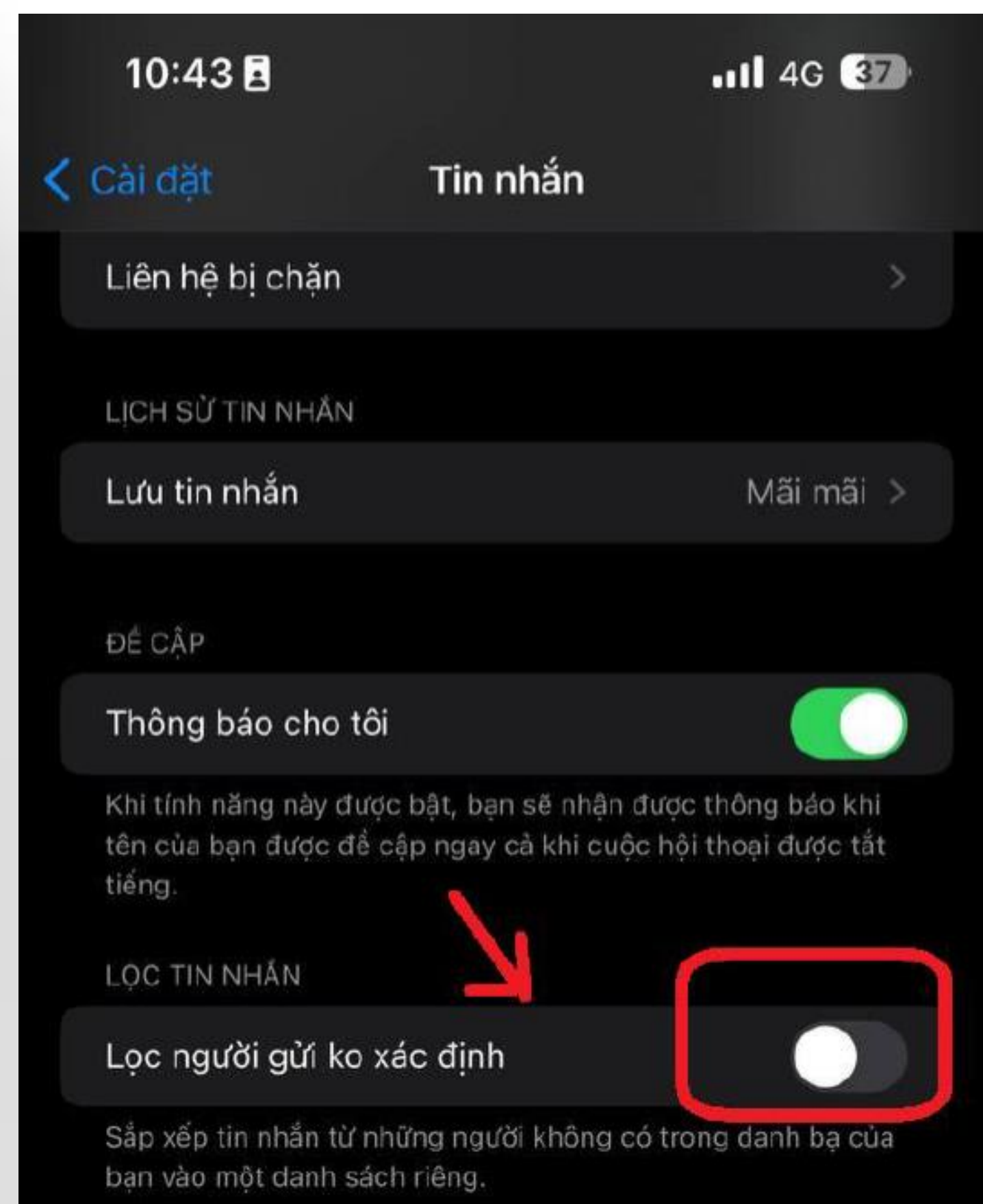


# Hướng dẫn kiểm tra mục tin nhắn hạn chế

## Dòng điện thoại iOS

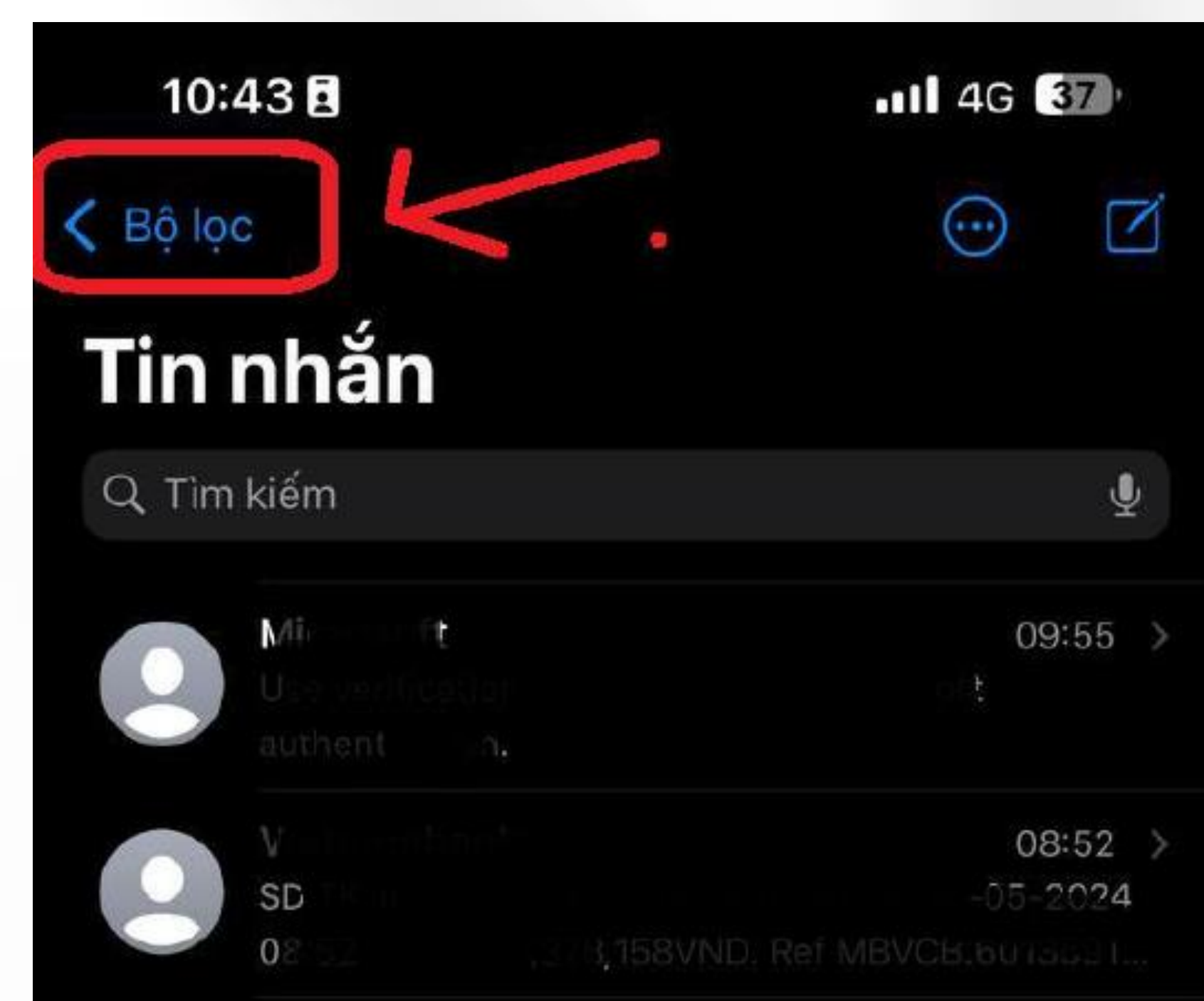
### BƯỚC 1:

Khách hàng truy cập mục Cài đặt mặc định của thiết bị. Sau đó chọn Tin nhắn -> kéo xuống mục Lọc tin nhắn -> Bật tính năng Lọc người gửi không xác định



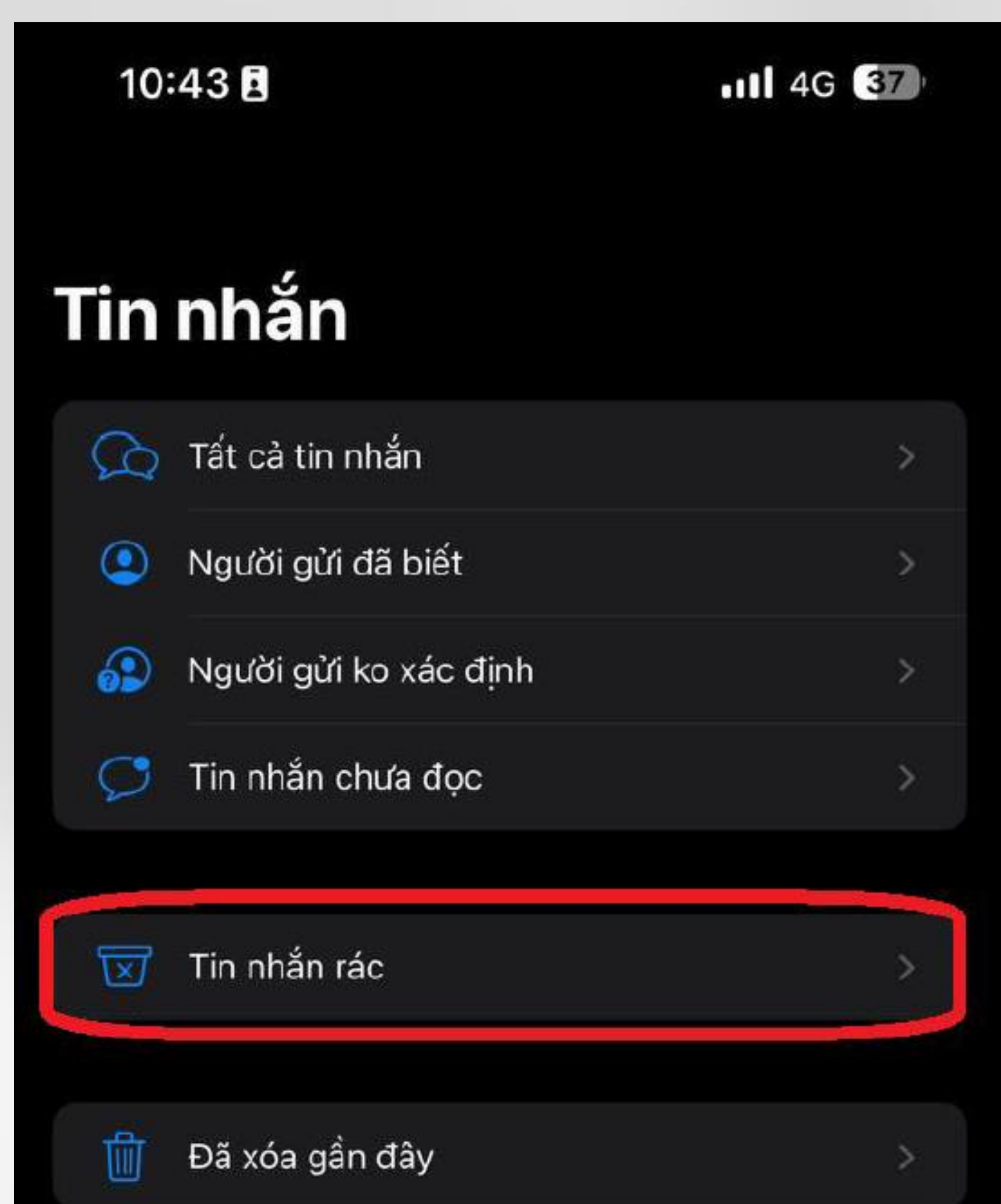
### BƯỚC 2:

Khách hàng truy cập mục Tin nhắn mặc định của thiết bị. Sau đó chọn Bộ lọc ở góc trái trên cùng.



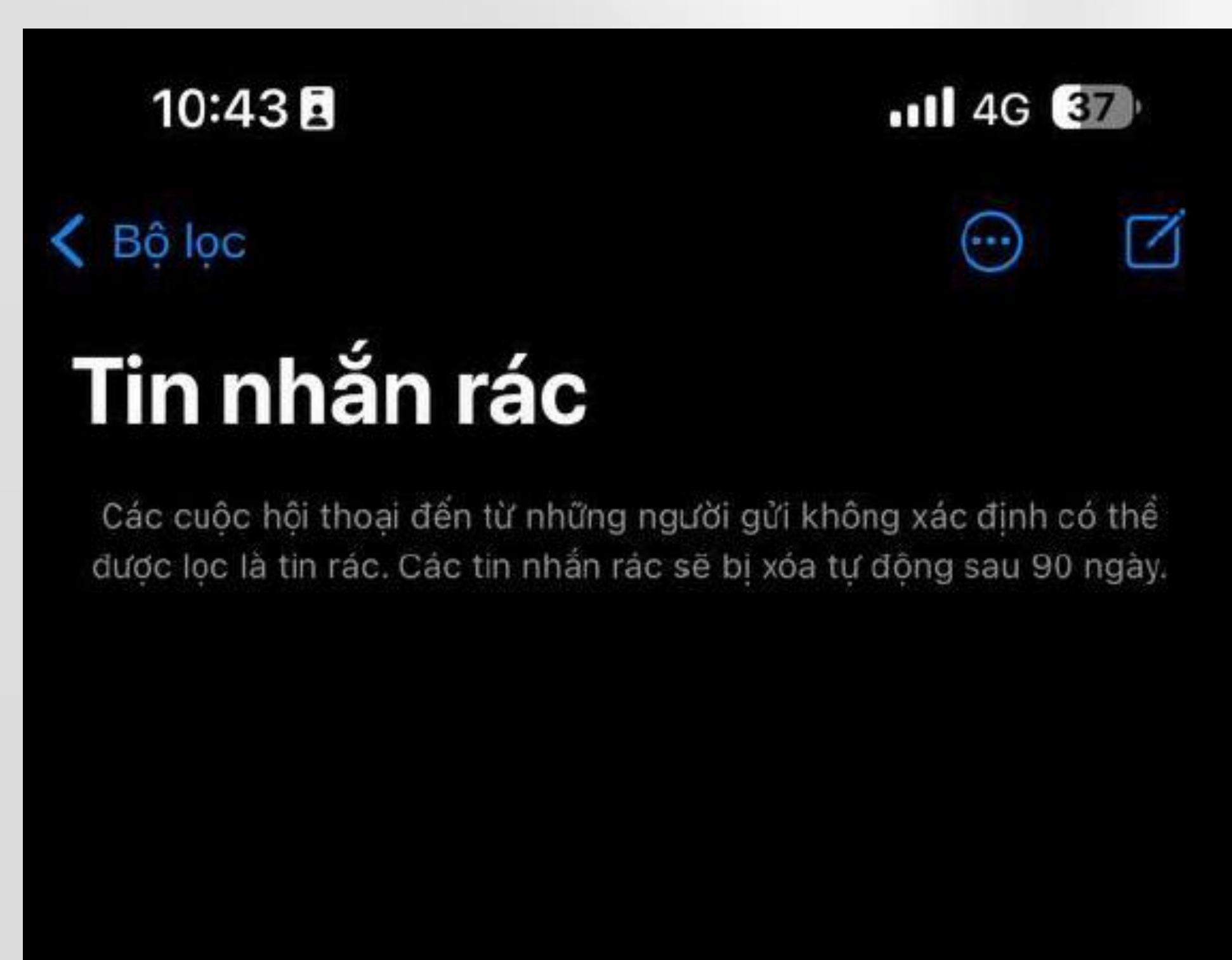
### BƯỚC 3:

Khách hàng chọn mục Thùng rác.



### BƯỚC 4:

Khách hàng kiểm tra xem tin nhắn của Sun Life/ OKTA (đối tác của Sun Life) có bị chặn và nằm trong mục Thùng rác này không. Nếu có tin nhắn rác trong mục này vui lòng chọn vào tin nhắn và chọn Đây không phải tin nhắn rác

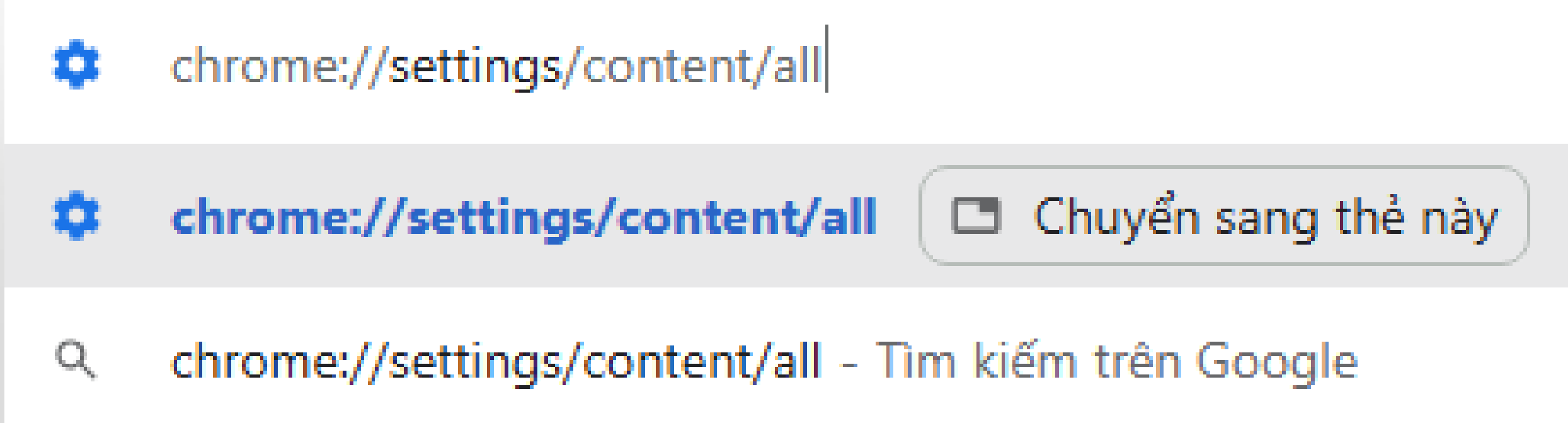


# Hướng dẫn xóa cache

## Đối với Chrome

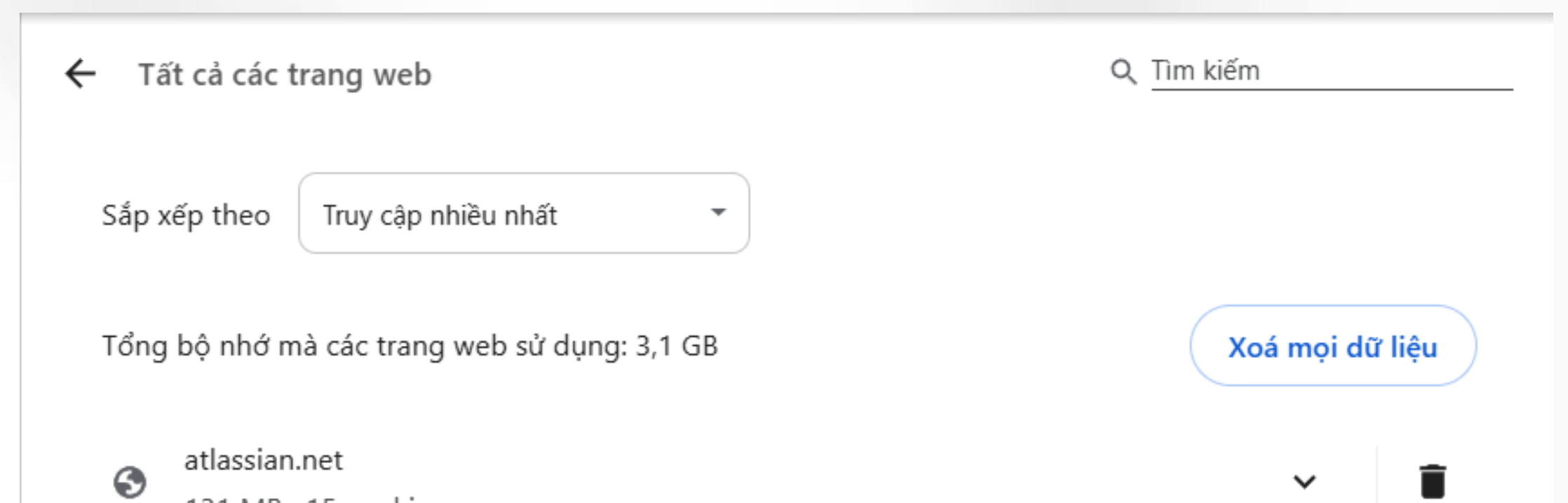
### BƯỚC 1:

Tại trang chủ Chrome, Khách hàng vui lòng truy cập trang **chrome://settings/content/all** từ thanh trình duyệt.



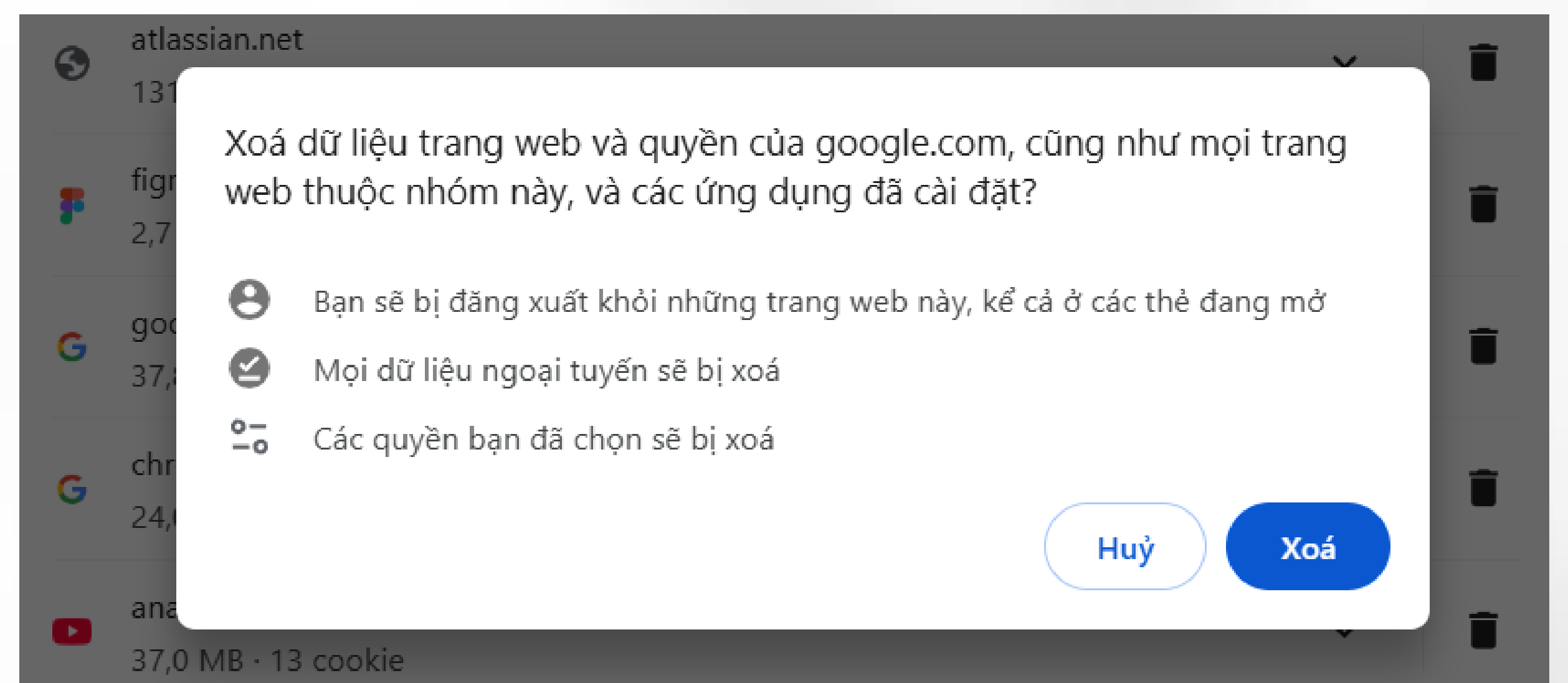
### BƯỚC 2:

Sau đó Khách hàng tìm trang my Sun Life để xóa cache và chọn vào biểu tượng Thùng rác



### BƯỚC 3:

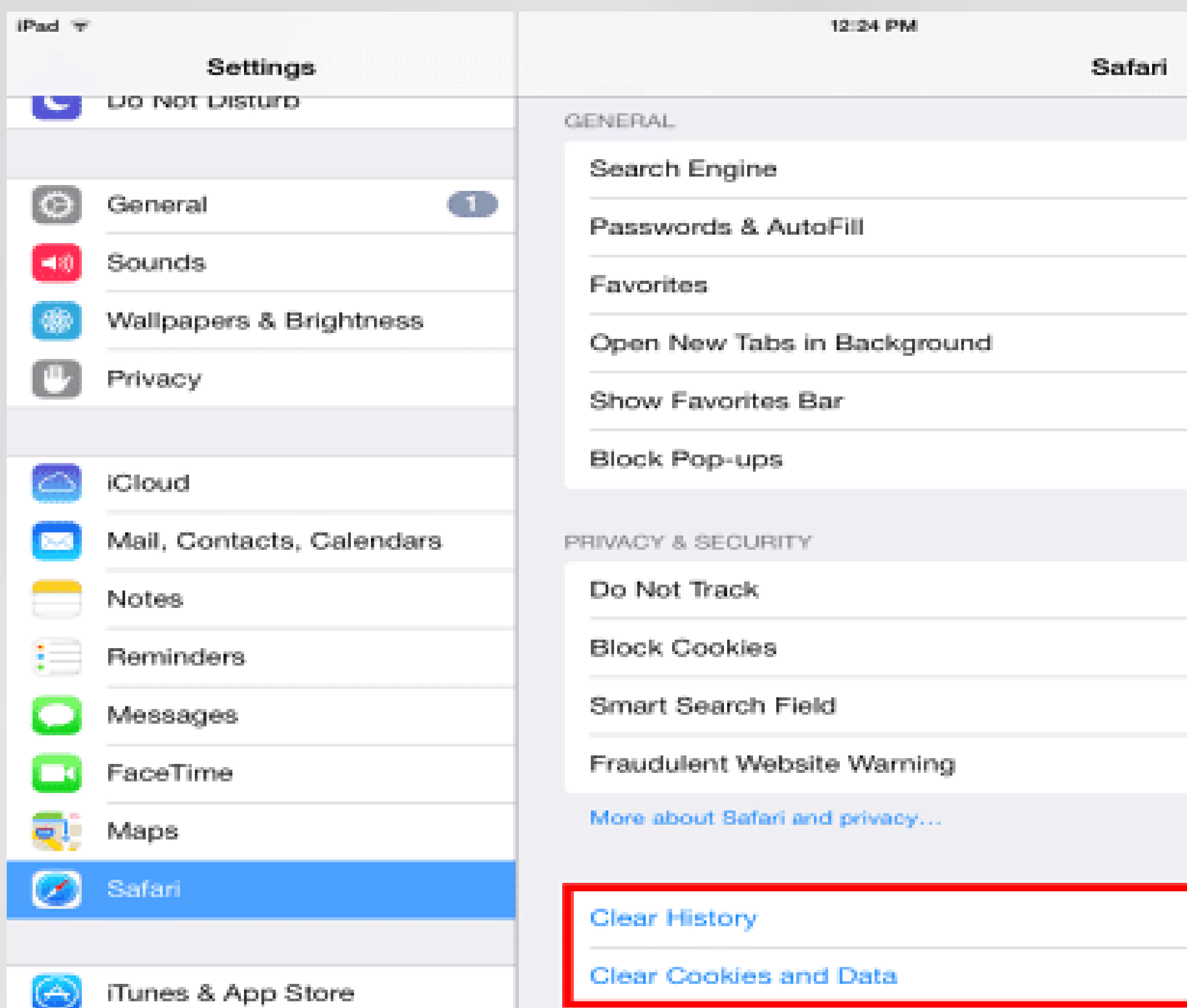
Khách hàng chọn Xóa để clear cache và thực hiện truy cập lại my Sun Life.



## Đối với Safari

### BƯỚC 1:

Khách hàng truy cập vào mục Cài đặt mặc định, sau đó chọn Safari



### BƯỚC 2:

Tại mục Safari, Khách hàng chọn Clear Cookies and Data (Xóa Cookie và Dữ liệu)

⚠ Sau khi xóa cache, Khách hàng vui lòng truy cập lại my Sun Life và chọn Gửi lại OTP

Trường hợp Khách hàng vẫn chưa nhận được OTP, vui lòng liên hệ Hotline 18001786 để được hỗ trợ