

KienlongBank 

# CẨM NANG SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG KIENLONGBANK



# MỤC LỤC

|       |                                    |         |
|-------|------------------------------------|---------|
| I.    | Giới thiệu thẻ tín dụng .....      | 3       |
| II.   | Nhận biết thẻ .....                | 3       |
| III.  | Ưu đãi khi sử dụng thẻ .....       | 4 - 5   |
| IV.   | Hạn mức sử dụng thẻ .....          | 6       |
| V.    | Kích hoạt thẻ và sử dụng thẻ ..... | 6 - 7   |
| VI.   | Sử dụng thẻ thông minh .....       | 7 - 8   |
| VII.  | Cách trả dư nợ thẻ .....           | 8 - 11  |
| VIII. | Hiểu bảng sao kê .....             | 11 - 12 |
| IX.   | Sử dụng thẻ an toàn .....          | 13 - 14 |
| X.    | Khiếu nại giao dịch .....          | 14      |
| XI.   | Trợ giúp .....                     | 14      |

## I Giới thiệu thẻ tín dụng

Thẻ tín dụng cho phép chủ thẻ sử dụng tiền của KienlongBank theo hạn mức được cấp để có thể thực hiện ngay kế hoạch mua sắm mà chủ thẻ mong muốn và thực hiện thanh toán sau. Nếu được sử dụng hợp lý, thẻ tín dụng KienlongBank có thể trở thành một công cụ quản lý tài chính hiệu quả.

### Các loại thẻ tín dụng quốc tế KienlongBank



Thẻ tín dụng KienlongBank Visa Platinum



Thẻ tín dụng KienlongBank Visa Gold



Thẻ tín dụng KienlongBank Visa Classic



Thẻ tín dụng KienlongBank JCB Platinum



Thẻ tín dụng KienlongBank JCB Gold



Thẻ tín dụng KienlongBank JCB Classic

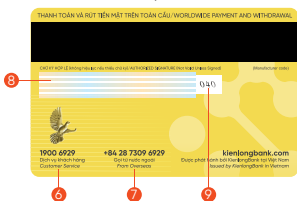
## II Nhận biết thẻ

Hình ảnh mặt trước của thẻ



- 1 Số thẻ
- 2 Họ tên chủ thẻ
- 3 Thời gian hết hạn (mm/yy)
- 4 Biểu tượng Visa/JCB: thẻ của quý khách được chấp nhận tại hàng triệu điểm có biểu tượng Visa/JCB tại Việt Nam và toàn thế giới.
- 5.1 Chip EMV Contactless: nơi lưu thông tin chủ thẻ, cho phép giao dịch không tiếp xúc
- 5.2 Chip EMV: nơi lưu thông tin chủ thẻ.

Hình ảnh mặt sau của thẻ

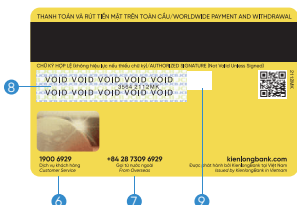


- 6 Số hotline sử dụng trong nước;
- 7 Số hotline sử dụng tại nước ngoài;
- 8 Vị trí chủ thẻ ký chữ ký mẫu khi nhận thẻ;
- 9 Số xác nhận CVV được sử dụng để mua hàng trên internet, đặt hàng qua điện thoại

Hình ảnh mặt trước của thẻ



Hình ảnh mặt sau của thẻ



### III Ưu đãi khi sử dụng thẻ

#### 1. Ưu đãi miễn lãi lên đến 55 ngày

Một ví dụ tham khảo:

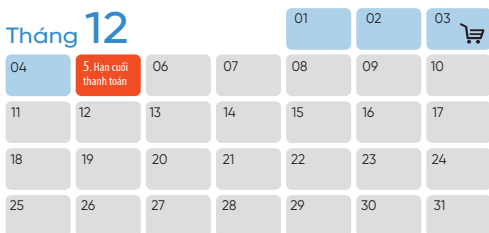
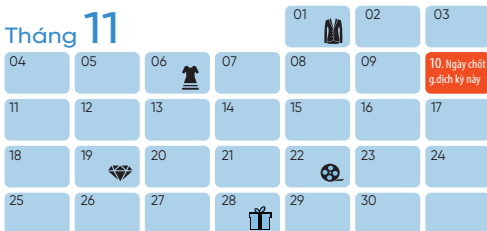
i. Ngày lập Bảng sao kê thẻ tín dụng KienlongBank mà quý khách nhận được là ngày 10/10, ngày đến hạn thanh toán là ngày 05/11. Toàn bộ giao dịch thanh toán bằng thẻ trong tháng tính từ ngày lập Bảng sao kê của kỳ trước - 10/9 sẽ được miễn lãi đến ngày đến hạn thanh toán.

ii. 55 ngày miễn lãi được hiểu từ 10/9 đến ngày 05/11 (gồm 01 tháng 30 ngày và 25 ngày miễn lãi). Vậy để tận dụng được thời hạn miễn lãi của ngân hàng quý khách cần:

iii. Thanh toán toàn bộ dư nợ (100%) vào trước ngày 05/11.

iv. Nên thực hiện giao dịch vào ngày (11/10) để tận dụng 55 ngày miễn lãi tiếp theo.

**Giao dịch rút tiền mặt không được miễn lãi**, lãi được tính ngay tại thời điểm giao dịch.



## 2. Ưu đãi phí

- 2.1. Miễn phí rút tiền mặt tại ATM KienlongBank.
- 2.2. Miễn phí thường niên đối với thẻ phụ.
- 2.3. **Miễn phí phát hành năm đầu tiên** với thẻ chính.
- 2.4. **Từ năm thứ hai:** miễn phí nếu thẻ chính đạt doanh số giao dịch/năm:

| Visa Classic   | Visa Gold  | Visa Platinum  |
|--|--|--|
| Miễn phí trong trường hợp tổng giao dịch tài chính năm liền trước đạt ít nhất <b>15 triệu đồng</b> | Miễn phí trong trường hợp tổng giao dịch tài chính năm liền trước đạt ít nhất <b>15 triệu đồng</b> | Miễn phí trong trường hợp tổng giao dịch tài chính năm liền trước đạt ít nhất <b>15 triệu đồng</b> |

| JCB Classic  | JCB Gold   | JCB Platinum   |
|--|--|--|
| Miễn phí trong trường hợp tổng giao dịch tài chính năm liền trước đạt ít nhất <b>20 triệu đồng</b> | Miễn phí trong trường hợp tổng giao dịch tài chính năm liền trước đạt ít nhất <b>40 triệu đồng</b> | Miễn phí trong trường hợp tổng giao dịch tài chính năm liền trước đạt ít nhất <b>80 triệu đồng</b> |

## 3. Ưu đãi thanh toán

- 3.1. Được ưu đãi, giảm giá khi dùng thẻ mua sắm, ăn uống, du lịch và giải trí... tại hàng trăm điểm có liên kết ưu đãi với KienlongBank.
- 3.2. Mua hàng trả góp với lãi suất 0% tại các đối tác có liên kết với KienlongBank.
- 3.3. Tích lũy điểm thưởng và đổi nhiều phần quà giá trị khi thanh toán bằng thẻ.



## 4. Ưu đãi đặc quyền

Chủ thẻ KienlongBank Visa Platinum, KienlongBank Visa Gold, KienlongBank JCB Platinum được hưởng những ưu đãi đặc quyền như:

- 4.1. Bảo hiểm du lịch toàn cầu.
- 4.2. Dịch vụ hỗ trợ y tế và du lịch.
- 4.3. Tận hưởng dịch vụ tiện ích cao cấp: đặt khách sạn, đặt lịch phòng họp, đặt lịch chơi golf, dịch vụ VIP tại sân bay, ẩm thực,...



## IV Hạn mức sử dụng thẻ

Bảng hạn mức sử dụng thẻ tín dụng của KienlongBank

|                                      | Classic   | Gold   | Platinum   |
|--------------------------------------|---|--|--|
| <b>Hạn mức giao dịch tối đa/ngày</b> |   |  |  |
| Giao dịch thanh toán trực tuyến      | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>50.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>100.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>200.000.000đ</b> |
| Giao dịch thanh toán qua POS         | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>50.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>200.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>500.000.000đ</b> |
| Rút tiền tại ATM trong nước          | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>25.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>75.000.000đ</b>  | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>200.000.000đ</b> |
| Rút tiền tại ATM ngoài nước          | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>25.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>30.000.000đ</b>  | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>30.000.000đ</b>  |
| <b>Hạn mức giao dịch tối đa/lần</b>  |   |  |  |
| Giao dịch thanh toán trực tuyến      | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>25.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>50.000.000đ</b>  | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>100.000.000đ</b> |
| Giao dịch thanh toán qua POS         | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>30.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>50.000.000đ</b>  | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>200.000.000đ</b> |
| Rút tiền tại ATM                     | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>10.000.000đ</b> | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>10.000.000đ</b>  | 100% Hạn mức thẻ tín dụng được cấp, tối đa không quá <b>10.000.000đ</b>  |

Hạn mức thẻ có thể thay đổi theo từng thời kỳ và quý khách có thể cập nhật hạn mức mỗi nhất tại: <https://kienlongbank.com>, Chi nhánh/Phòng Giao dịch KienlongBank hoặc qua hotline **1900 6929**

## V Kích hoạt thẻ và sử dụng thẻ

### 1. Khi nhận thẻ

1.1. Khách hàng phải kích hoạt thẻ trước khi sử dụng bằng cách gọi hotline 1900 6929, hoạt động 24/7 hoặc các phương thức khác theo từng thời kỳ.

1.2. Riêng giao dịch qua ATM, quý khách cần đổi mã PIN lần đầu trước khi giao dịch.

1.3. Ký tên vào mặt sau của Thẻ.



### 1. Giao dịch tại ATM



**Bước 1:** Đưa thẻ vào khe đọc thẻ theo chiều mũi tên, sau đó lựa chọn ngôn ngữ giao dịch



**Bước 2:** Nhập số PIN



**Bước 3:** Lựa chọn thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên ATM: xem số dư, rút tiền, in sao kê, đổi mã PIN,...và làm theo hướng dẫn của ATM. (**Lưu ý:** tại ATM ngân hàng khác, chỉ thực hiện được giao dịch rút tiền)

### 3. Thanh toán mua hàng hóa tại đơn vị chấp nhận thẻ

**Bước 1:** đưa thẻ cho nhân viên tại đơn vị chấp nhận thẻ;

**Bước 2:** nhân viên tại đơn vị chấp nhận thẻ cà thẻ qua máy thanh toán thẻ, nhập số tiền giao dịch và in hóa đơn giao dịch thẻ để yêu cầu quý khách ký;

**Bước 3:** quý khách cần kiểm tra các thông tin trên hóa đơn như: số tiền, loại tiền thanh toán, số thẻ và ngày giao dịch để đảm bảo thông tin chính xác; Nếu có bất kì thông tin nào không chính xác, quý khách yêu cầu hủy giao dịch và hóa đơn ngay; Nếu thông tin hóa đơn giao dịch thẻ chính xác, quý khách ký tên vào hóa đơn, nhận lại thẻ và một liên hóa đơn; Quý khách cần lưu giữ hóa đơn này để làm cơ sở giải quyết khiếu nại (nếu có).

**Bước 4:** quý khách nhận lại thẻ ngay khi hoàn tất giao dịch thanh toán thẻ.

### 4. Thanh toán trực tuyến (Thanh toán/ Mua hàng hóa qua internet)

**Bước 1:** quý khách cần kích hoạt tính năng thanh toán trực tuyến trước khi sử dụng bằng cách đăng ký kích hoạt tại các điểm giao dịch của KienlongBank hoặc đăng ký qua dịch vụ Internet banking/Mobile Banking của KienlongBank (nếu quý khách có nhu cầu sử dụng dịch vụ này).

**Bước 2:** thực hiện thanh toán tại website lựa chọn: Quý khách thực hiện thanh toán bằng thẻ theo hướng dẫn tại website. Thông tin về thẻ thường được yêu cầu cung cấp gồm:

i. Loại thẻ

ii. Số thẻ

iii. Tháng hết hạn

iv. Số xác minh thẻ (CVV - 3 chữ số được in ở mặt sau của thẻ)

**Bước 3:** Nhập mật khẩu OTP được gửi về số điện thoại đăng ký của Quý khách để hoàn tất (nếu có)

## VI Sử dụng thẻ thông minh

Quý khách cần hiểu rõ quyền lợi và trách nhiệm của chủ thẻ tín dụng để tránh phải trả những khoản lãi phát sinh hay các loại phí dịch vụ không mong muốn. Sau đây là một số gợi ý của KienlongBank để quý khách hàng luôn hài lòng khi sử dụng thẻ:

### 1. Hiểu về cách tính lãi

KienlongBank miễn lãi cho tất cả các giao dịch thanh toán phát sinh trong kỳ nếu dư nợ cuối kỳ được thanh toán đầy đủ và đúng hạn. Giao dịch rút tiền mặt được tính từ ngày giao dịch đến ngày chủ thẻ thanh toán lại toàn bộ số tiền đã rút.

### 2. Luôn chủ động quản lý tài khoản thẻ thông qua các kênh sau đây

2.1. ATM: kiểm tra số dư tài khoản, kiểm tra 5 giao dịch gần nhất, thanh toán nợ thẻ...

2.2. SMS: tin nhắn thông báo biến động tài khoản được gửi ngay sau khi quý khách thực hiện giao dịch.

2.3. Internet Banking: kiểm tra thông tin về thẻ, lịch sử giao dịch, kiểm tra sao kê, khóa/ mở thẻ, khóa/ mở chức năng thanh toán trực tuyến, thanh toán dư nợ thẻ...

2.4. Mobile Banking: kiểm tra thông tin về thẻ, lịch sử giao dịch, khóa/ mở thẻ, khóa/ mở chức năng thanh toán trực tuyến, thanh toán dư nợ thẻ...

2.5. Bảng sao kê: bảng sao kê chi tiết giao dịch được gửi đến quý khách mỗi tháng qua email hoặc tại địa chỉ quý khách cung cấp.

2.6. Cảnh báo giao dịch thẻ giả mạo: nếu xuất hiện các giao dịch có dấu hiệu giả mạo, quý khách sẽ được thông báo qua điện thoại và email.

### 3. Luôn đọc kỹ bảng sao kê giao dịch

Quý khách nên đọc kỹ và hiểu bảng sao kê giao dịch và đặc biệt phải luôn luôn kiểm tra số tiền nợ ngân hàng (gọi là dư nợ cuối kỳ), giá trị thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán và hạn mức tín dụng ngân hàng cấp cho chủ thẻ.

#### 4. Luôn chọn tỷ lệ thanh toán dư nợ phù hợp

Quý khách có thể chọn (i) thanh toán toàn bộ dư nợ mỗi tháng, hoặc (ii) thanh toán số tiền tối thiểu, hoặc (iii) trả bất kỳ khoản tiền nào nhiều hơn khoản nợ tối thiểu trước hoặc vào ngày đến hạn thanh toán.



Chọn thanh toán **100%** dư nợ thẻ tín dụng để không bị tính lãi hoặc số tiền lãi thấp nhất.



Cần thanh toán ít nhất bằng **5%** dư nợ để tránh phí chậm thanh toán và thẻ có thể bị khóa.



Nếu số tiền thanh toán ít hơn tổng dư nợ, phần nợ còn lại sẽ bị tính lãi và được chuyển sang kỳ kế tiếp.



**Thanh toán tự động:** để thuận tiện hơn, quý khách có thể chọn hình thức trích nợ tự động hàng tháng nếu quý khách mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại KienlongBank và bảo đảm tài khoản luôn đủ số dư trong 05 ngày trước ngày đến hạn thanh toán để thực hiện. Nếu không, chủ thẻ cần thu xếp việc thanh toán bằng cách khác.

## VII Cách thức trả dư nợ thẻ

KienlongBank cung cấp đa dạng hình thức thanh toán dư nợ thẻ, quý khách có thể tham khảo sau đây:

### 1. Thanh toán tự động

#### 1.1. Cách thức đăng ký thanh toán dư nợ tự động:

- Đăng ký khi điền đơn để nghị phát hành thẻ tín dụng
- Điền vào giấy đề nghị hỗ trợ dịch vụ Thẻ tín dụng tại Chi nhánh hoặc Phòng Giao dịch KienlongBank

#### 1.2. Các lựa chọn thanh toán:

- Thanh toán tự động toàn bộ dư nợ
- Thanh toán dư nợ tối thiểu
- Thanh toán thẻ tỉ lệ khác

### 2. Thanh toán tại quầy giao dịch KienlongBank

Quý khách có thể nộp tiền mặt hoặc đề nghị trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán tại KienlongBank để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng. Trên giấy chuyển khoản hoặc giấy nộp tiền, Quý khách ghi rõ:

- Số thẻ tín dụng cần thanh toán và họ tên của chủ thẻ
- Số tài khoản nguồn để trích tiền (nếu là chuyển khoản)

### 3. Thanh toán từ ngân hàng khác

Quý khách có thể nộp tiền mặt hoặc chuyển khoản từ tài khoản mở tại ngân hàng khác để thanh toán cho thẻ tín dụng KienlongBank, với các thông tin như sau:

- 3.1. Thông tin ngân hàng thụ hưởng:** Ngân hàng TMCP Kiên Long
- 3.2. Số tài khoản thụ hưởng:** là số thẻ tín dụng cần thanh toán
- 3.3. Tên khoản thụ hưởng:** họ và tên chủ thẻ
- 3.4. Nội dung chuyển khoản:** thanh toán thẻ tín dụng tháng ...



## 4. Thanh toán bằng internet banking của Kienlongbank

Để sử dụng hình thức này, quý khách cần đăng ký và đăng nhập dịch vụ internet banking tại <https://ebank.kienlongbank.com> để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng qua internet banking mọi lúc mọi nơi.

Các bước thao tác thanh toán quý khách thực hiện theo hướng dẫn như sau:

### Bước 1:

Chọn menu “Thẻ KienlongBank Visa”, “Thẻ KienlongBank JCB” để truy cập thông tin thẻ tín dụng của quý khách

**Thông tin thẻ Visa**

Chọn thẻ để xem chi tiết.

| STT | Số thẻ           | Loại sản phẩm                    | Loại thẻ  | Dư nợ hiện tại | Hạn mức còn lại |
|-----|------------------|----------------------------------|-----------|----------------|-----------------|
| 1   | 403686XXXXXX5725 | VISA CREDIT CLASSIC - KHONG TSBD | Thẻ chính | 7.774.891      | 2.225.109       |

**THÔNG TIN THẺ**

- Thanh toán thẻ
- Lịch sử giao dịch thẻ
- Khóa/mở thẻ
- Tải/loại thanh toán trực tuyến (eCom)

**HỖ TRỢ 24/7**  
1900 6929

**THẺ KIENLONGBANK VISA**

Hình 1

### Bước 2:

Chọn menu “Thanh toán thẻ”, sau đó chọn mục “Thẻ tín dụng của tôi” (Hình 2). Màn hình thông tin người thụ hưởng sẽ hiển thị các thông tin chi tiết về số thẻ, dư nợ cuối kỳ, Thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán và dư nợ hiện tại của quý khách.

**Thanh toán thẻ tín dụng**

Các dòng(\*) là bắt buộc nhập

Tài khoản chuyển(\*) 22757323 TK LUONG NV KLB  
Số dư khả dụng 272.040 VND

**THÔNG TIN NGƯỜI THỤ HƯỞNG**

Thẻ tín dụng của tôi  Thẻ tín dụng khác

Số thẻ(\*) 403686XXXXXX5725 VISA CREDIT CLASSIC - KHONG TSBD

Dư nợ cuối kỳ: 7.774.891 VND  
Thanh toán tối thiểu: 388.745 VND  
Hạn thanh toán: 04/01/2022  
Dư nợ hiện tại: 7.774.891 VND

Số tiền thanh toán (VND): 6.000.000

Diễn giải: Thanh toán nợ thẻ tín dụng 403686XXXXXX5725 của xxxxxxxx

Còn 46 ký tự

Hình thức xác thực: OTP SMS

**ĐỒNG Ý** **HỦY BỎ**

Hình 2

### Bước 3:

Nhập các thông tin thanh toán (Hình 3) gồm:

- Chọn "Tài khoản chuyển": nếu quý khách có nhiều tài khoản thanh toán mở tại KienlongBank, vui lòng chọn số tài khoản muốn chuyển tiền để thanh toán thẻ;
- Nhập "Số tiền thanh toán (VNĐ)";
- Nhập "Diễn giải": Để theo nội dung mặc định của hệ thống hoặc sửa đổi theo nội dung của quý khách;
- Chọn "Đồng ý".

**Thanh toán thẻ tín dụng** Các dòng(\*) là bắt buộc nhập

Tài khoản chuyển(\*) **22757323** TK LUONG NV KLB  
Số dư khả dụng **272.040 VND**

**THÔNG TIN NGƯỜI THỤ HƯỞNG**

Thẻ tín dụng của tôi  Thẻ tín dụng khác

Số thẻ(\*) **403686XXXXX5725** VISA CREDIT CLASSIC - KHONG TSBD

Dư nợ cuối kỳ: 7.774.891 VND  
Thanh toán tối thiểu: 388.745 VND  
Hạn thanh toán: 04/01/2022  
Dư nợ hiện tại: 7.774.891 VND

Số tiền thanh toán (VNĐ): **6.000.000** **ii**

Diễn giải: Thanh toán nợ thẻ tín dụng 403686XXXXX5725 của xxxxxxxx **iii**

Còn 46 kỳ tự

Hình thức xác thực: **OTP SMS**

**ĐỒNG Ý** **IV** HỦY BỎ

**Thông tin thẻ**  
**Thanh toán thẻ**  
Lịch sử giao dịch thẻ  
Khóa/Mô thẻ  
Tải/Mô thanh toán trực tuyến (eCom)

**secure GlobalSign vGMS**  
Hỗ trợ 24/7 **1900 6929**

**THẺ KIENLONGBANK VISA**

**THẺ KIENLONGBANK**

Hình 3

### Bước 4:

- Kiểm tra các thông tin trên màn hình "Xác nhận thông tin thanh toán thẻ tín dụng" (Hình 4).
- Nếu thông tin chính xác, chọn "Xác nhận" để tiếp tục hoặc chọn "Quay lại" để chỉnh sửa nếu thông tin chưa chính xác.

**Xác nhận thông tin thanh toán thẻ tín dụng**

Tài khoản chuyển: **22757323**

Người thụ hưởng:  Thẻ tín dụng của tôi  Thẻ tín dụng khác

Số thẻ: **403686XXXXX5725**

Dư nợ cuối kỳ: **7.774.891 VND**

Thanh toán tối thiểu: **0 VND**

Hạn thanh toán: **04/01/2022**

Dư nợ hiện tại: **7.774.891 VND**

Số tiền cần chuyển (VNĐ): **200.000**  
(Hai trăm ngàn đồng)

Diễn giải: Thanh toán nợ thẻ tín dụng 403686XXXXX5725 của xxxxxxxx

Hình thức xác thực: **OTP SMS**

**QUAY LẠI** **XÁC NHẬN** **HỦY BỎ**

**Thông tin thẻ**  
**Thanh toán thẻ**  
Lịch sử giao dịch thẻ  
Khóa/Mô thẻ  
Tải/Mô thanh toán trực tuyến (eCom)

**secure GlobalSign vGMS**  
Hỗ trợ 24/7 **1900 6929**

**THẺ KIENLONGBANK VISA**

**THẺ KIENLONGBANK**

Hình 4

## Bước 5:

Nhập "Mã xác thực" (mã xác thực được gửi qua tin nhắn sms đến số điện thoại di động hoặc lấy mã xác thực từ thiết bị token của quý khách), sau đó chọn "Thanh toán" để hoàn tất giao dịch (Hình 5).

**KHÁCH HÀNG**

**THÔNG TIN TÀI KHOẢN**

**CHUYỂN KHOẢN TRONG KLB**

**CHUYỂN KHOẢN NGOÀI KLB**

**CHUYỂN TIỀN QUA VNPOST**

**TIỀN GỬI TRỰC TUYẾN**

**THẺ HOÀNG SA - TRƯỞNG SA**

**THẺ KIENLONGBANK VISA**

### Xác nhận thông tin thanh toán thẻ tín dụng Visa

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Tài khoản chuyển:         | 22757323  |
| Người thu hưởng:          | <input checked="" type="radio"/> Thẻ tín dụng của tôi <input type="radio"/> Thẻ tín dụng khác |
| Số thẻ:                   | 403686XXXXX5725   |
| Dự nợ cuối kỳ:            | 7.774.891 VND   |
| Thanh toán tối thiểu:     | 0 VND   |
| Hạn thanh toán:           | 04/01/2022  |
| Dự nợ hiện tại:           | 7.774.891 VND   |
| Số tiền cần chuyển (VND): | 200.000<br>(Hai trăm ngàn đồng)   |
| Điểm gốc:                 | Thanh toán nợ thẻ tín dụng 403686XXXXX5725 của xxxxxxxxx                                      |
| Hình thức xác thực:       | OTP SMS   |

Hình thức xác thực:

Mã xác thực:

Còn 2:55 giây

**THANH TOÁN** **HỦY BỎ**

Thông tin thẻ

Thanh toán thẻ

Lịch sử giao dịch thẻ

Khóa/Mô thẻ

Tải Mô thanh toán trực tuyến (eCom)

**secure**  
GlobalSign  
WOMCO

Hỗ trợ 24/7  
**1900 6920**

Hình 5

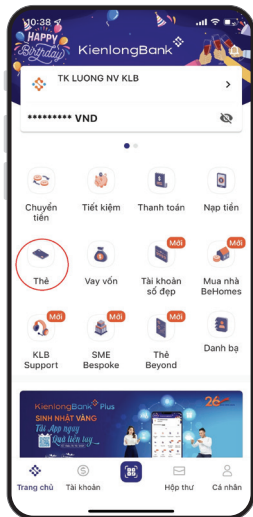
## 5. Thanh toán bằng Mobile Banking của Kienlongbank

Để sử dụng hình thức thanh toán này, Quý khách hàng vui lòng đăng ký dịch vụ KienlongBank Plus tại quầy giao dịch, tải/cập nhật ứng dụng KienlongBank Plus trên hệ điều hành IOS/Android và tiến hành đăng nhập để sử dụng dịch vụ.



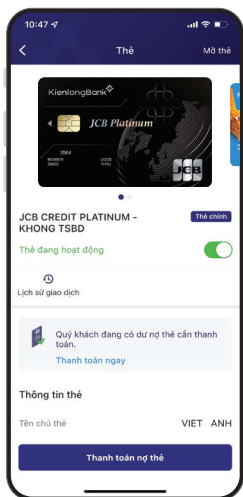
### a) Thanh toán thẻ tín dụng cho bản thân chủ thẻ

- ▶ Khách hàng dễ dàng thực hiện thanh toán thẻ tín dụng KienlongBank của chính mình nhanh chóng và tiện lợi.
- ▶ Các bước thao tác quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn sau:



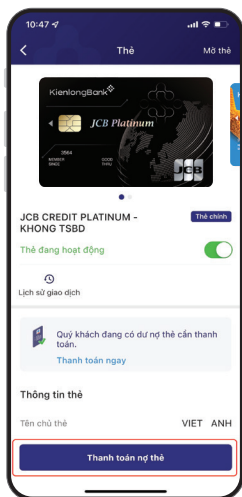
### Bước 1:

Thực hiện đăng nhập ứng dụng thành công, chọn tính năng **Thẻ**.



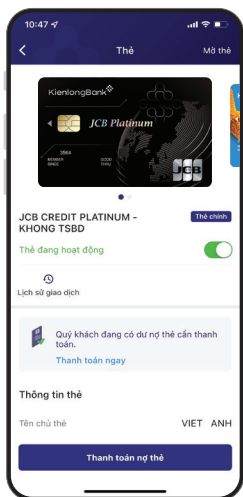
### Bước 2:

Tại màn hình danh sách thẻ, chọn 1 thẻ tín dụng để xem chi tiết.



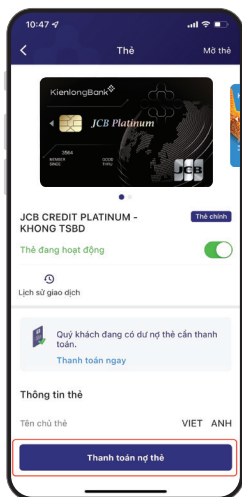
### Bước 3:

Tại màn hình chi tiết thẻ, nhấn **Thanh toán nợ thẻ**



### Bước 4:

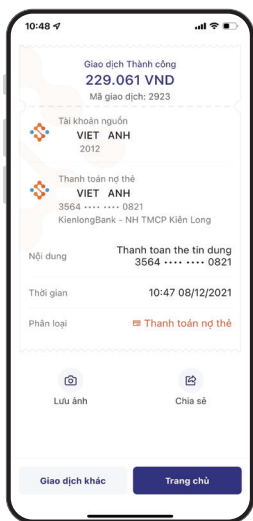
Tại màn hình khởi tạo thanh toán thẻ tín dụng, nhập/ chọn thông tin hợp lệ và nhấn **Tiếp tục**



### Bước 5:

Tại màn hình xác nhận thanh toán, kiểm tra thông tin và nhấn **Xác nhận** để xác nhận giao dịch

- ▶ Trường hợp khách hàng có đăng ký xác thực nhanh (giao dịch < 1.000.000 đồng) thì xác thực bằng sinh trắc học (vân tay/gương mặt) để hoàn tất giao dịch.
- ▶ Trường hợp giao dịch có giá trị >1.000.000 đồng, khách hàng thực hiện nhập mã eToken để hoàn tất giao dịch.

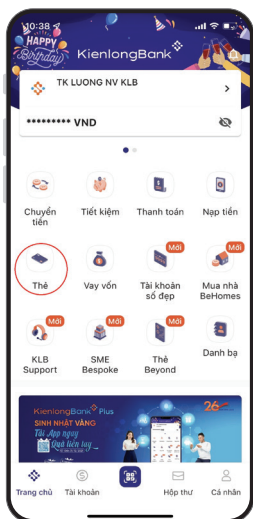


### Bước 6:

Hoàn tất giao dịch. Nhấn nút **Trang chủ** để di chuyển về màn hình chính hoặc nhấn nút **Giao dịch khác** để thực hiện giao dịch khác.

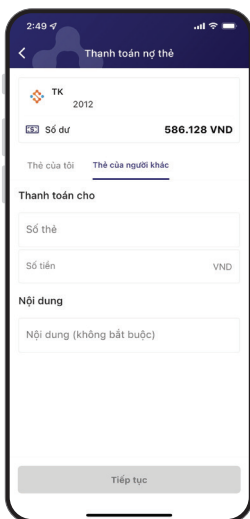
## b) Thanh toán thẻ tín dụng khác

- ▶ Khách hàng có thể dễ dàng thanh toán thẻ tín dụng cho người thân/ bạn bè/ đồng nghiệp ngay trên smartphone của mình.
- ▶ Các bước thao tác quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn sau:



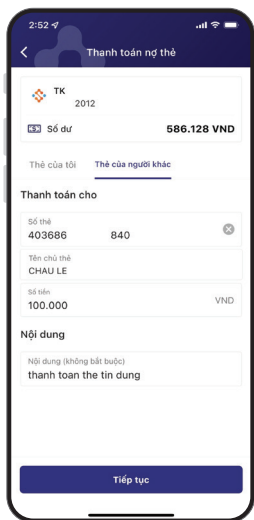
### Bước 1:

Thực hiện đăng nhập ứng dụng thành công, chọn tính năng **Thẻ**.



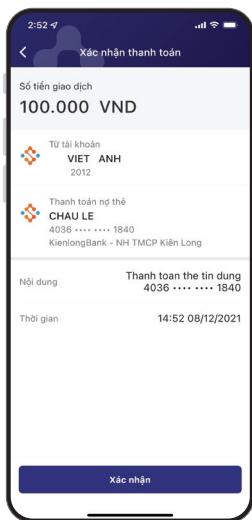
### Bước 2:

Tại màn hình danh sách thẻ, nhấn **Thanh toán nợ thẻ**.



### Bước 3:

Tại màn hình thanh toán nợ thẻ, chọn **Thẻ của người khác**, nhập/ chọn thông tin hợp lệ và nhấn **Tiếp tục**.

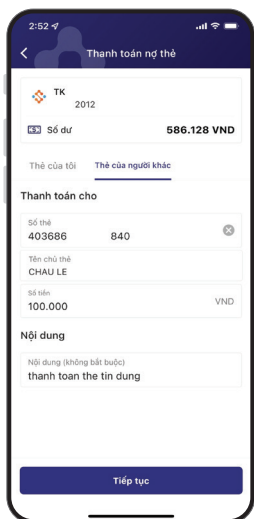


### Bước 4:

Kiểm tra lại thông tin giao dịch, chọn phương thức xác thực và nhấn **Tiếp tục**.

### Bước 5:

- ▶ Trường hợp khách hàng có đăng ký xác thực nhanh (giao dịch < 1.000.000 đồng thì xác thực bằng sinh trắc học (vân tay/gương mặt) để hoàn tất giao dịch.
- ▶ Trường hợp giao dịch có giá trị > 1.000.000 đồng, khách hàng thực hiện nhập mã eToken để hoàn tất giao dịch.



### Bước 6:

Hoàn tất giao dịch. Nhấn nút **Trang chủ** để di chuyển về màn hình chính hoặc nhấn nút **Giao dịch khác** để thực hiện giao dịch khác.

## VIII Hiểu bảng sao kê

### Bảng sao kê KienlongBank và các giải thích từ ngữ.

Định kỳ mỗi tháng, KienlongBank thực hiện gửi bảng sao kê cho khách hàng qua email hoặc bưu điện theo địa chỉ quý khách đã đăng ký. Bảng sao kê bao gồm những nội dung sau:

*[-> Hình ảnh bảng sao kê giao dịch và đánh số giải thích theo các nội dung như kể bên]*

#### 1. Ngày lập bảng sao kê

Là ngày tổng kết các giao dịch trên Bảng sao kê.

#### 2. Hạn mức tín dụng

Là mức tín dụng tối đa được duy trì trong một thời hạn nhất định mà KienlongBank cấp cho chủ thẻ.

#### 3. Tổng khoản thanh toán đến hạn

Là khoản tiền mà chủ thẻ cần phải thanh toán theo bảng sao kê định kỳ hàng tháng.

#### 4. Thanh toán tối thiểu

Là khoản tiền tối thiểu mà chủ thẻ phải thanh toán cho KienlongBank chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán.

#### 5. Ngày đến hạn thanh toán

Là ngày cuối cùng mà chủ thẻ phải thực hiện thanh toán theo quy định của KienlongBank.

#### 6. Thanh toán và dư có

Là các khoản chủ thẻ thanh toán hoặc các khoản giao dịch được hoàn trả vào thẻ trong kỳ.

#### 7. Mua hàng và rút tiền mặt

Là các khoản mua hàng và rút tiền mặt chủ thẻ sử dụng thẻ trong kỳ sao kê.

#### 8. Lãi

Gồm lãi từ giao dịch rút tiền, lãi từ giao dịch mua hàng, lãi khác phát sinh trong kỳ sao kê.

#### 9. Phí

Các loại phí (nếu có): phí phát hành, phí thường niên, phí rút tiền mặt, phí sử dụng vượt hạn mức, phí chậm thanh toán, phí thay thế thẻ, phí khiếu nại sai... phát sinh trong kỳ sao kê.

#### 10. Dư nợ cuối kỳ

Là khoản tiền mà chủ thẻ cần phải thanh toán theo bảng sao kê định kỳ hàng tháng. Dư nợ cuối kỳ của bảng sao kê kỳ này là dư nợ đầu kỳ của bảng sao kê kỳ kế tiếp.

#### 11. Ngày giao dịch

Là ngày giao dịch được thực hiện.

#### 12. Ngày hệ thống

Là ngày giao dịch được ghi vào tài khoản thẻ của chủ thẻ.

#### 13. Diễn giải

Là thông tin chi tiết về tất cả các khoản phát sinh trong kỳ sao kê.

#### 14. Số tiền

Liệt kê các số tiền ứng với mỗi khoản phát sinh trong kỳ sao kê.

#### 15. Và các thông tin khác

Chương trình trả góp; Chương trình điểm thưởng...

**TÓM TẮT SAO KÊ/ YOUR BILL SUMMARY**

Tên chủ thẻ: **NGUYEN VAN A**  
 Cardholder name  
 Địa chỉ: **44 CMT8 PHUONG 9 QUAN 3 HCM**  
 Address  
 Điện thoại: **0933456987**  
 Mobile

|  |            |
|--|------------|
| Ngày lập bản sao kê<br>Statement Date                    | 21/09/2015 |
| Hạn mức tín dụng (VND)<br>Credit limit                   | 20,000,000 |
| Tổng khoản thanh toán đến hạn (VND)<br>Total Payment Due | 2,347,000  |
| Thanh toán tối thiểu (VND)<br>Total Minimum Payment      | 117,350    |
| Ngày đến hạn thanh toán<br>Payment due date              | 01/6/2015  |

**[VISA CLASSIC] CARD [4036 86XX XXXX 2896]**

|  |   |  |   |  |   |                               |   |                              |   |   |
|--|---|--|---|--|---|-------------------------------|---|------------------------------|---|---|
| <b>DƯ NỢ ĐẦU KỲ</b><br>OPENING BALANCE | - | <b>THANH TOÁN VÀ DƯ CÒ</b><br>PAYMENTS & CREDITS | + | <b>MUA HÀNG &amp; RÚT TIỀN MẶT</b><br>PURCHASES & CASH ADVANCE | + | <b>LÃI</b><br>INTEREST CHARGE | + | <b>PHÍ</b><br>FEES & CHARGES | = | <b>DƯ NỢ CUỐI KỲ</b><br>CLOSING BALANCE |
| 350,000                                |   | 100,000  |   | 2,037,000  |   | 10,000                        |   | 50,000                       |   | 2,347,000                               |

| Ngày giao dịch<br>Transaction date                               | Ngày hệ thống<br>Posting date | Diễn giải<br>Description of transactions | Số tiền (VND)<br>Amount (VND) |
|--|-------------------------------|--|-------------------------------|
| Số thẻ/ Card number: 4036 86XX XXXX 2896 => Principal Card       |                               |  |                               |
| 28/08/2015   | 28/08/2015                    | T/toan sao ke                            | 10,000 CR                     |
| 25/08/2015   | 25/08/2015                    | IBC DIAMON - COUNTER                     | 2,000,000                     |
| 21/09/2015   | 21/09/2015                    | Lai                                      | 7,000                         |
| 21/09/2015   | 21/09/2015                    | Phi thanh toan tre han                   | 50,000                        |
| Số thẻ/ Card number: 4036 86XX XXXX 2157 => Supplementary Card 1 |                               |  |                               |
| Số thẻ/ Card number: 4036 86XX XXXX 2158 => Supplementary Card 2 |                               |  |                               |

**CHƯƠNG TRÌNH TRẢ GÓP/ Installment Payment Plan**

| TỔNG SỐ TIỀN TRẢ GÓP<br>TOTAL INSTALLMENT AMOUNT | SỐ TIỀN TRẢ GÓP CÒN LẠI<br>MONTHLY INSTALLMENT AMOUNT | SỐ LẦN TRẢ GÓP CÒN LẠI<br>TOTAL NUMBER OF UNBILLED INSTALLMENT | DIỄN GIẢI<br>DESCRIPTION |
|--|---|--|--------------------------|
| 12,000,000                                       | 6,000,000   | 6  | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX     |

**CHƯƠNG TRÌNH ĐIỂM THƯỞNG/ Reward Point Programme**

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>TỔNG ĐIỂM THÁNG TRƯỚC</b><br>POINTS CARRIED FORWARD | <b>TỔNG ĐIỂM TÍCH LŨY TRONG KỲ</b><br>POINTS EARNED | <b>TỔNG ĐIỂM ĐÃ SỬ DỤNG/ HẾT HẠN</b><br>POINTS USED OR EXPIRED | <b>TỔNG ĐIỂM CÒN LẠI</b><br>TOTAL AVAILABLE POINTS |
| 0.00   | 0.00  | 0.00   | 0.00   |

- CR: là khoản tiền nộp vào thẻ hoặc khoản tiền nộp vào còn dư sau khi đã thanh toán hết dư nợ hoặc ghi có khác.
- Quý khách vui lòng kiểm tra mọi thông tin sao kê này và phản hồi lại cho KienlongBank trong vòng 07 ngày làm việc (nếu có thắc mắc) bằng cách gọi DVKH **1900 6929** hoặc (028) 3933 9797.
- CR: The amount is credited sufficiently into the card.
- Please check all information in your statement carefully and give your feedback to KienlongBank within 07 working days by calling our Customer Service **1900 6929** or (84-28) 3933 9797.

## IX Sử dụng thẻ an toàn

### 1. Bảo mật thông tin về thẻ

- Đảm bảo bí mật** thông tin về Thẻ: Số Thẻ, Ngày hiệu lực, Số CVV2.
- Tuyệt đối không** cho mượn, tặng hoặc đưa Thẻ cho người khác.
- Ký tên** vào khung chữ ký ở mặt sau của Thẻ và luôn giữ Thẻ một cách an toàn.
- Nên** ghi nhớ mã số CVV2 ở mặt sau thẻ và thực hiện xóa/che 3 chữ số này để bảo mật thông tin Thẻ khi giao dịch.
- Bảo vệ mã số PIN:** Hãy nhớ số PIN của mình thay vì ghi ra giấy; Tránh dùng số CMND hay ngày sinh làm mã số PIN; Để đảm bảo an toàn, nên thỉnh thoảng đổi mã số PIN tại ATM KienlongBank; Khi giao dịch tại ATM không nên để người khác nhìn thấy quý khách nhập PIN; Nếu nghi ngờ số PIN bị lộ, quý khách nên đổi PIN ngay.




## 2. Sử dụng Thẻ tại ATM

- 2.1. Kiểm tra khe đọc Thẻ/ bàn phím trước khi giao dịch.
- 2.2. Che tay khi nhập mã PIN tại ATM. Luôn cảnh giác với bất cứ ai cố gắng theo dõi bạn nhập mã PIN.
- 2.3. Không thực hiện giao dịch và báo ngay ngân hàng hoặc công an khi ATM có thiết bị lạ, bất thường.
- 2.4. Nhận Thẻ và nhận tiền ngay khi máy đưa ra.
- 2.5. Nếu quý khách nhập sai mã PIN quá 3 lần liên tiếp tại ATM KienlongBank, Thẻ của quý khách sẽ bị khóa và quý khách không thể thực hiện giao dịch cho đến sang ngày hôm sau hệ thống mới tự động thực hiện mở khóa Thẻ. Nếu quý khách nhập sai mã PIN quá 3 lần liên tiếp tại ATM của ngân hàng khác, ngoài việc Thẻ bị khóa thì có thể Thẻ của quý khách sẽ bị nuốt tại ATM để tránh trường hợp Thẻ bị người khác lợi dụng.
- 2.6. **Trong trường hợp Thẻ bị nuốt:** Quý khách có thể liên hệ và xuất trình CMND-/Hộ chiếu với ngân hàng chủ quản ATM để lấy lại Thẻ. Nếu không nhận lại được Thẻ từ ngân hàng chủ quản ATM, quý khách liên hệ ngay với KienlongBank theo số Hotline 1900 6929.

## 3. Sử dụng Thẻ tại ĐVCNT

- 3.1. **Không** để nhân viên thu ngân cầm Thẻ của mình ra khỏi tầm mắt, tránh trường hợp Thẻ bị lợi dụng.
- 3.2. **Kiểm tra** kỹ các thông tin trên hóa đơn mua hàng trước khi ký.
- 3.3. **Nên lưu giữ** các hóa đơn giao dịch trong 1 thời gian nhất định để kiểm tra và đối chiếu khi cần thiết.
- 3.4. **Yêu cầu hủy giao dịch** vừa thực hiện nếu quý khách cảm thấy nghi ngờ và không chắc chắn. Nếu cần, hãy gọi điện cho KienlongBank để xác định là giao dịch đã được hủy.
- 3.5. Xé nhỏ hóa đơn và các chứng từ có liên quan tới các giao dịch tài chính của bạn trước khi hủy.

## 4. Sử dụng Thẻ thanh toán trực tuyến

- 4.1. **Kiểm tra** chính xác các thông tin trước khi chấp nhận thanh toán như: số tiền thanh toán, loại tiền thanh toán,...
- 4.2. Một số trang web có thể yêu cầu quý khách xác nhận lại bằng văn bản đối với giao dịch vừa thực hiện (ví dụ: gửi thêm bản sao hộ chiếu).
- 4.3. **Không** cung cấp thông tin cá nhân, thông tin về mật khẩu dưới bất kỳ hình thức nào cho các trang web và email lạ, không tin cậy.
- 4.4. **Chỉ nên** kích hoạt chức năng thanh toán trực tuyến của Thẻ khi thực sự có nhu cầu; và nên đóng chức năng này khi không còn nhu cầu.
- 4.5. Để tránh tình trạng bị đánh mất thông tin khi giao dịch trực tuyến, Khách hàng chỉ nên thực hiện giao dịch tại các website uy tín, an toàn (có biểu tượng , hoặc có chữ "s" kèm sau "http" trên thanh địa chỉ: <https://kienlongbank.com>).
- 4.6. **Không** giao dịch trên máy tính công cộng.
- 4.7. **Nên** chụp màn hình và lưu giữ tất cả biên nhận và thông tin về các giao dịch mua sắm trên mạng.
- 4.8. **Cẩn thận** với những email yêu cầu cung cấp thông tin cá nhân, nhất là khi chúng đến từ những tổ chức đã có sẵn thông tin của bạn.

## 5. Nhận biết các thiết bị sao chép, trộm cắp thông tin thẻ (skimming) được gắn vào ATM và cách xử lý

### Dấu hiệu nhận diện:

- 5.1. Các thiết bị skimming chụp phủ lên trên đầu đọc thẻ hoặc lắp trước khe nhận thẻ.
- 5.2. Các lỗ khoan phía trước đầu đọc Thẻ.

5.3. Mặt máy ATM có hình dáng bất thường, mặt máy lỏng lẻo.

5.4. ATM không nguyên vẹn, có dấu vết phá hoại/khoan thủng, vết mực, dấu bút, keo/băng dính, giấy kẹt, các label/sticker lạ dán lên thân máy.

5.5. Các thiết bị gắn camera bất thường ở khu vực bàn phím/đặt trong hốc bàn phím, phía trên màn hình hướng xuống bàn phím.

5.6. Các dấu hiệu bất thường ở khu vực bàn phím: bề mặt bàn phím dày bất thường, bị cạy lên, các nắp che bàn phím có hình dáng bất thường, dán keo/băng dính.

#### Cách thức xử lý:

5.7. Ngưng thực hiện giao dịch và báo ngay cho Ngân hàng chủ quản ATM hoặc công an.

5.8. Trong trường hợp nhận biết ATM có dấu hiệu skimming sau khi đã thực hiện giao dịch, Khách hàng cần thông báo ngay đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng số 1900 6929 để yêu cầu khóa Thẻ để được hỗ trợ kịp thời.

## X Khiếu nại giao dịch

1. Chủ Thẻ phải kiểm tra các chi tiết trên Bảng sao kê và thông báo ngay các giao dịch cần khiếu nại (nếu có) đến KienlongBank trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận Bảng sao kê.

2. Chủ Thẻ có thể thông báo khiếu nại giao dịch đến bất kỳ Chi Nhánh/Phòng Giao dịch của KienlongBank hoặc gọi tới Trung tâm Chăm sóc khách hàng số 1900 6929. Trong trường hợp cần thiết, để hỗ trợ trong nghiệp vụ tra soát, Chủ thẻ cần cung cấp các chứng từ liên quan đến giao dịch khiếu nại cho KienlongBank.

3. KienlongBank sẽ đại diện cho Chủ Thẻ để giải quyết các khiếu nại với Ngân hàng thanh toán của Đơn vị chấp nhận thanh toán Thẻ và sẽ thông báo kết quả khiếu nại cho Chủ Thẻ.




## XI Trợ giúp

Quý khách cần gọi ngay tới Trung tâm Dịch vụ khách hàng số **1900 6929** để:

1. Kiểm tra khoản thanh toán thẻ tín dụng.
2. Thông báo không nhận được bảng sao kê.
3. Thông báo không nhận được tin nhắn SMS khi thực hiện giao dịch.
4. Thông báo trên sao kê, tin nhắn có những giao dịch lạ, giao dịch nghi ngờ.
5. Thông báo có vật lạ gắn trong ATM (đặc biệt trong khe đọc thẻ) hoặc khi ATM không trả thẻ.
6. Khóa Thẻ khi thẻ bị mất cắp/thất lạc, bị lộ số PIN.
7. Tra cứu điểm ưu đãi, giảm giá.
8. Cần hướng dẫn sử dụng dịch vụ hỗ trợ toàn cầu.
9. Các thông tin khác về thẻ tín dụng KienlongBank.

# NGÂN HÀNG TMCP KIÊN LONG

*Kien Long Commercial Joint Stock Bank*

-  Trụ sở chính/Head Office: 40-42-44 Pham Hong Thai St., Vinh Thanh Van Ward, Rach Gia City, Kien Giang Province
-  Văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh/HCM City  
Office: 98-108A Cach Mang Thang 8, Vo Thi Sau Ward, District 3, Ho Chi Minh City
-  Văn phòng đại diện tại Thành phố Hà Nội/Ha Noi City  
Office: 6th floor Sunshine Center, 16 Pham Hung St., My Dinh Ward, Nam Tu Liem District, Ha Noi City

 1900 6929


 [kienlongbank.com](http://kienlongbank.com)

 [chamsockhachhang@kienlongbank.com](mailto:chamsockhachhang@kienlongbank.com)



KienlongBank

 1900 6929

 [kienlongbank.com](http://kienlongbank.com)