

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TÍNH NĂNG TRA SOÁT GIAO DỊCH TRÊN APP KIENLONGBANK PLUS

(Đính kèm theo Thông báo 2059/TB-NHKL ngày 31/12/2024)

Nhằm tối ưu hóa vận hành đồng thời nâng cao trải nghiệm cho khách hàng cũng như tuân thủ theo Quy định Ngân hàng Nhà nước, các khách hàng có thể thực hiện gửi yêu cầu tra soát giao dịch vô cùng tiện lợi trên App KienlongBank Plus chỉ với vài thao tác đơn giản, giúp cho khách hàng tra soát giao dịch mọi lúc, mọi nơi, online 24/7, tiết kiệm thời gian.



KienlongBank

TRA SOÁT GIAO DỊCH 24/7

Trên App KIENLONGBANK PLUS

Giao dịch chuyển tiền
nhẹ nhàng liên ngân hàng

Giao dịch Nạp tiền điện thoại
& Thanh toán hóa đơn

Giao dịch thẻ

TRA SOÁT
THÀNH CÔNG

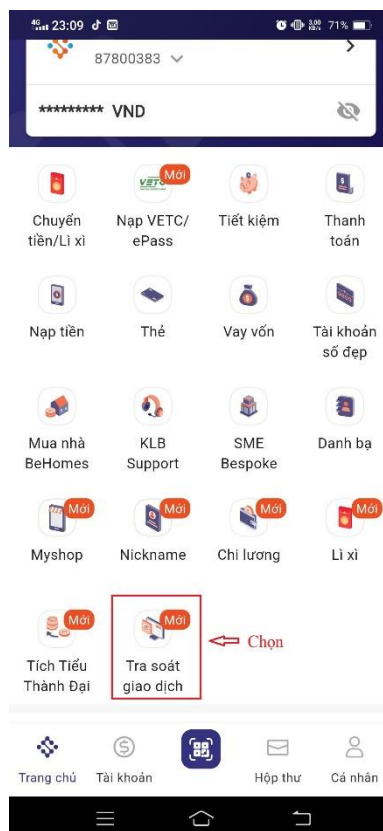
© 1900 6929 | kienlongbank.com

Hướng dẫn sử dụng tính năng:

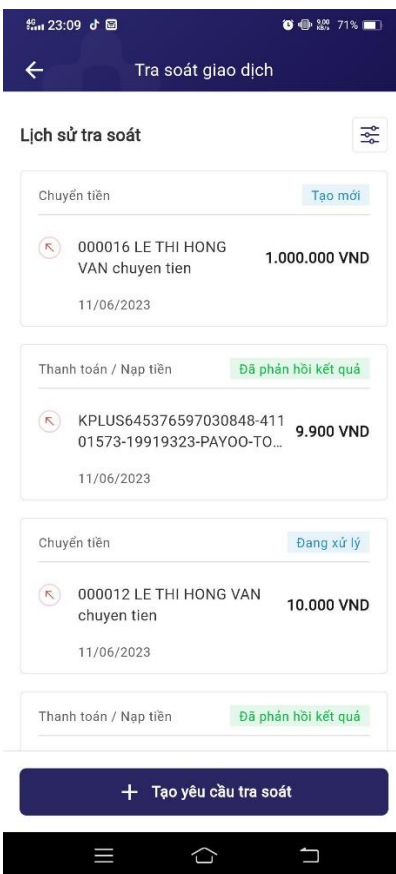
Bước 1: Truy cập App KienlongBank Plus.



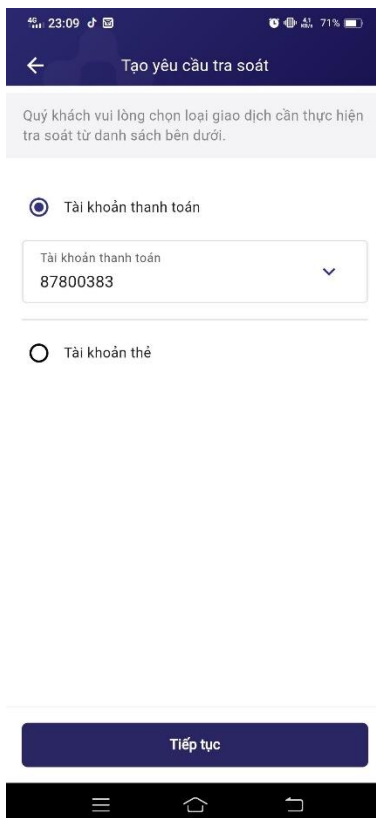
Bước 2: Chọn Tra soát giao dịch.



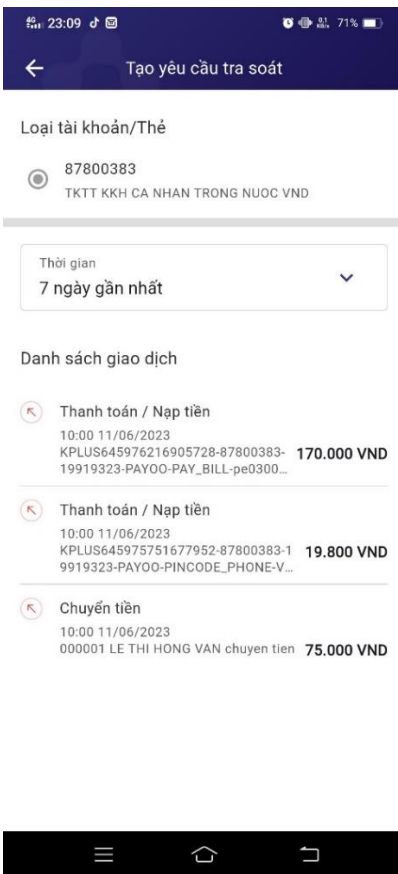
Bước 3: Nhấn vào nút **Tạo yêu cầu Tra soát.**



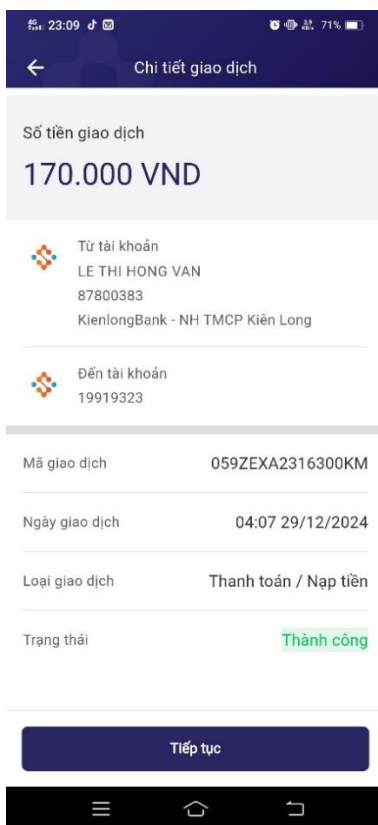
Bước 4: Chọn **Tài khoản thanh toán hoặc Tài khoản thẻ** có phát sinh giao dịch cần tra soát, sau đó khách hàng nhấn vào nút **Tiếp tục.**



Bước 5: Màn hình sẽ hiển thị sao kê lịch sử các giao dịch cần tra soát theo thời gian quy định của từng loại giao dịch.



Bước 6: Nhấn trực tiếp vào giao dịch cần tra soát để hiển thị màn hình chi tiết giao dịch, khách hàng kiểm tra thông tin giao dịch chính xác thì thực hiện chọn nút **Tiếp tục**.



Bước 7: Khách hàng chọn Lý do tra soát phù hợp và đính kèm hình ảnh giao dịch (nếu có), sau đó khách hàng nhấn nút **Xác nhận** để thực hiện tra soát

The image displays two screenshots of the mobile application interface for disputing a transaction. Both screens are titled "Tra soát giao dịch".

The left screenshot shows the "Số tiền tra soát" (Disputed Amount) section with two input fields, both set to "170.000 VND". Below this is the "Chọn lý do tra soát" (Select Reason for Dispute) section with five radio button options:

- Tài khoản bị trừ tiền nhưng điện thoại chưa nạp được tiền
- Tài khoản bị trừ tiền nhưng không nhận được mã thẻ cào
- Giao dịch mua thẻ cào thành công nhưng mã thẻ cào nạp bị lỗi
- Tài khoản bị trừ tiền nhưng hoá đơn chưa được gạch nợ
- Đề nghị hoàn trả do thanh toán bằng phương thức khác

The right screenshot shows the same screen with a different set of radio button options:

- Tài khoản bị trừ tiền nhưng không nhận được mã thẻ cào
- Giao dịch mua thẻ cào thành công nhưng mã thẻ cào nạp bị lỗi
- Tài khoản bị trừ tiền nhưng hoá đơn chưa được gạch nợ
- Đề nghị hoàn trả do thanh toán bằng phương thức khác
- Đề nghị hoàn trả do khách hàng đã huỷ giao dịch
- Thanh toán dư nợ thẻ tín dụng không thành công

Below the options is a section for "Hình ảnh đính kèm(Tùy chỉnh)" (Attach Photos (Optional)) with a "+" icon. At the bottom of both screens is a blue "Xác nhận" (Confirm) button.

Bước 8: Sau đó, hệ thống sẽ báo khách hàng đã **Khởi tạo tra soát thành công!** đối với giao dịch cần tra soát. Sau khi khách hàng thực hiện gửi yêu cầu tra soát thành công, Quý Khách có thể trực tiếp theo dõi kết quả xử lý trên App KienlongBank Plus.

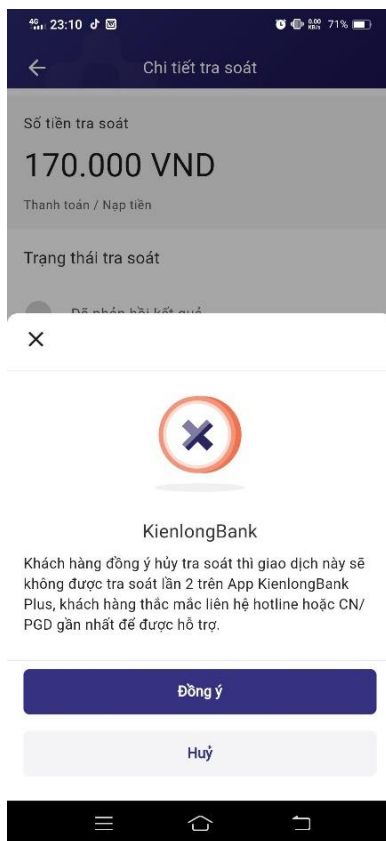
The image shows the "Chi tiết tra soát" (Dispute Details) screen in the mobile application. At the top, it says "Khởi tạo tra soát thành công!" (Dispute creation successful!) with a large green checkmark icon. Below this, the "Số tiền tra soát" (Disputed Amount) is displayed as "19.800 VND".

The "Trạng thái tra soát" (Dispute Status) section shows a progress bar with three stages:

- Đã phản hồi kết quả (Response received)
- Đang xử lý (Processing) - Dự kiến 03/01/2025 (Expected 03/01/2025)
- Tạo mới (New) - 29/12/2024

At the bottom of the screen is a blue "Huỷ tra soát" (Cancel Dispute) button.

Bước 9: Trường hợp khách hàng vừa tạo mới, nếu có nhu cầu hủy tra soát thì khách hàng vui lòng chọn **Hủy tra soát**.



Bước 10: Khách hàng có nhu cầu kiểm tra lịch sử các giao dịch đã thực hiện tra soát, khách hàng chọn vào Tra soát giao dịch, tại màn hình tra soát giao dịch khách hàng sẽ chọn bộ lọc để lựa chọn giao dịch muốn tìm kiếm.

