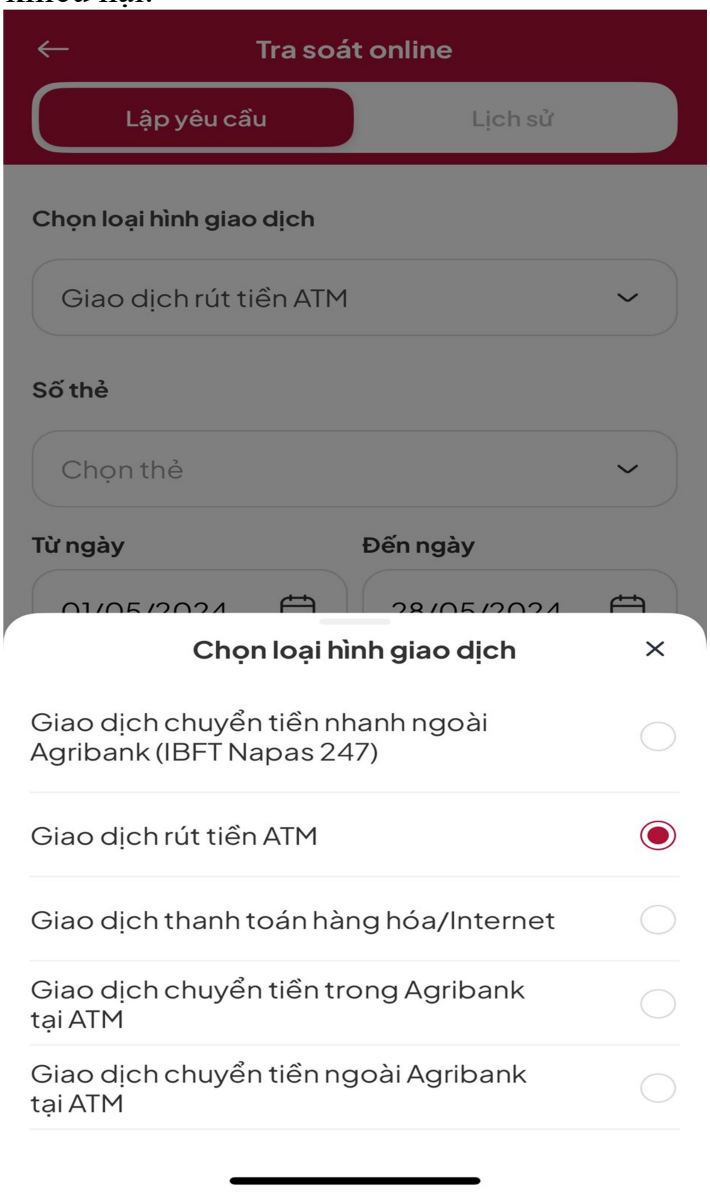
❖ Hướng dẫn thực hiện:

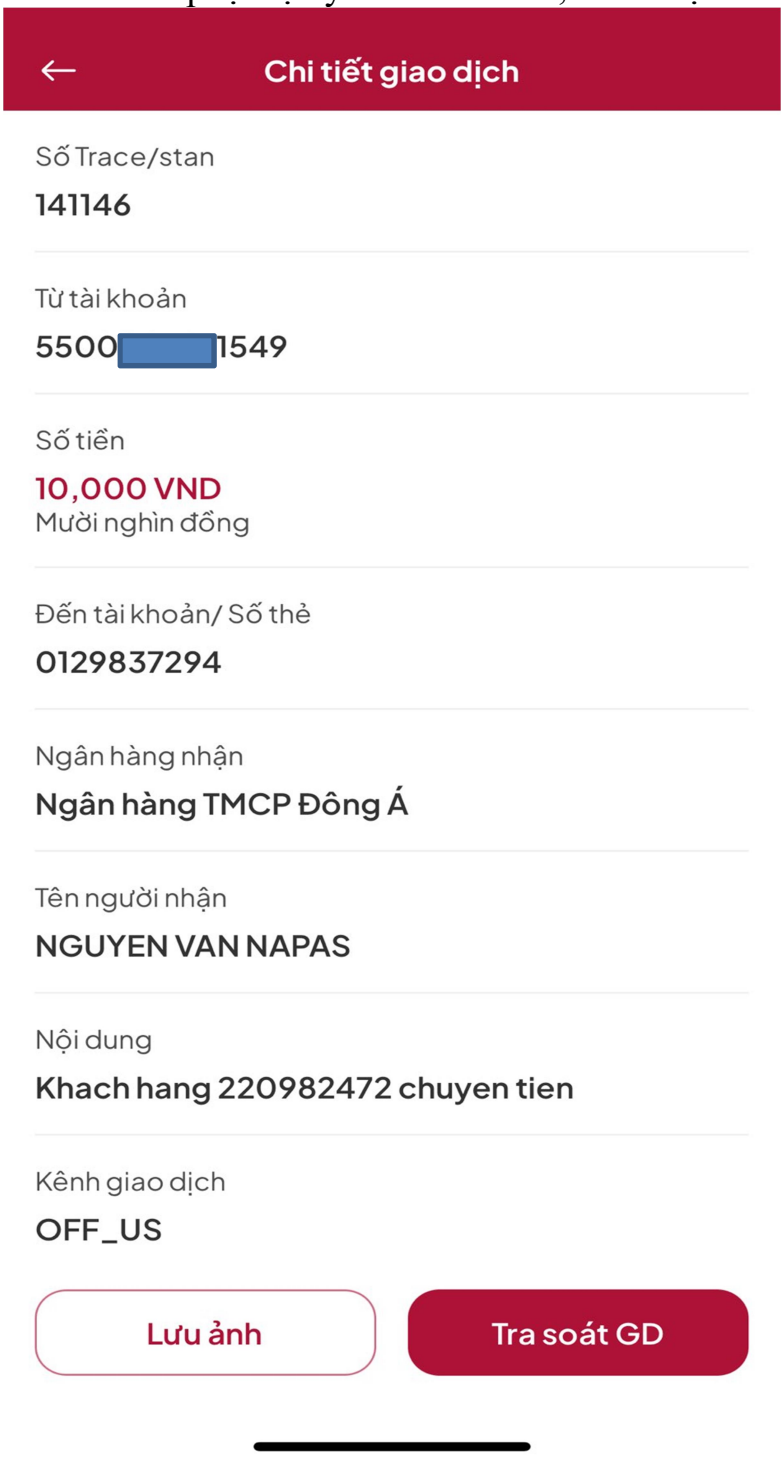
Bước 1: Khách hàng đăng nhập ứng dụng Agribank Plus chọn Dịch vụ thẻ/Tra soát Online.

Bước 2: Khách hàng thực hiện gửi yêu cầu tra soát trên ứng dụng Agribank Plus, tại màn hình "Lập yêu cầu". Khách hàng chọn các loại giao dịch tra soát để gửi yêu cầu tra soát, chọn số thẻ/số tài khoản, khoảng thời gian của giao dịch cần gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại.



Bước 3: Khách hàng chọn giao dịch cần tra soát, khiếu nại tại màn hình "Danh sách giao dịch".

Bước 4: Khách hàng kiểm tra lại giao dịch cần lập yêu cầu tra soát, khiếu nại và ấn nút "Tra soát GD" để tiếp tục tạo yêu cầu tra soát, khiếu nại.



Bước 5: Tại màn hình "Tạo yêu cầu tra soát", khách hàng thực hiện:

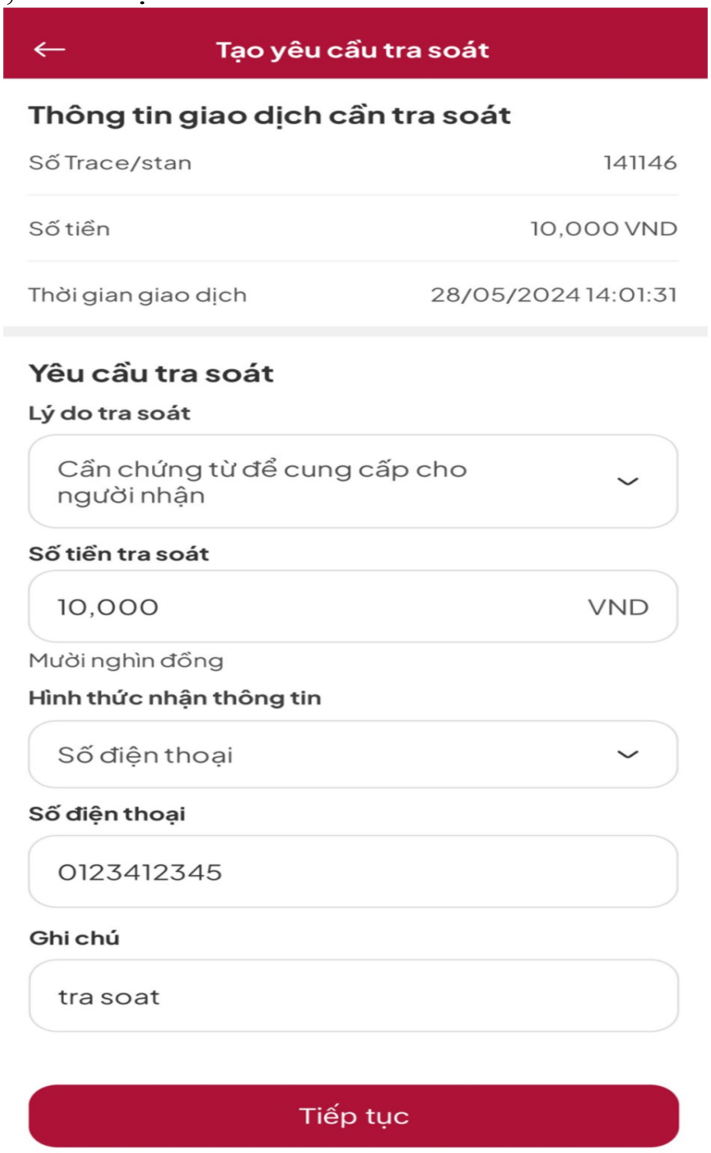
a) Chọn lý do tra soát tương ứng với loại hình giao dịch, bao gồm:

- Rút tiền nhưng không nhận được tiền.

- Thực hiện giao dịch không thành công và tài khoản vẫn bị trừ tiền.
- Đã thanh toán bằng hình thức khác.
- Giao dịch bị xử lý nhiều lần.
- Người nhận chưa nhận được tiền.
- Cần chứng từ cung cấp cho người nhận.
- Hỗ trợ thu hồi tiền.
- Điều chỉnh nội dung chuyển khoản.

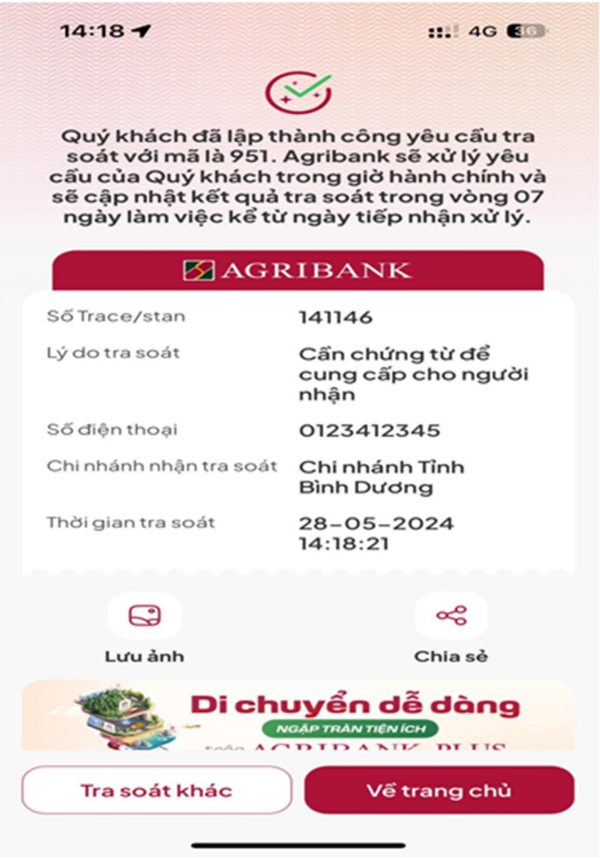
Lưu ý: Đối với lý do tra soát, khiếu nại khác, khách hàng thực hiện tra soát, khiếu nại tại chi nhánh hoặc qua Tổng đài của Agribank.

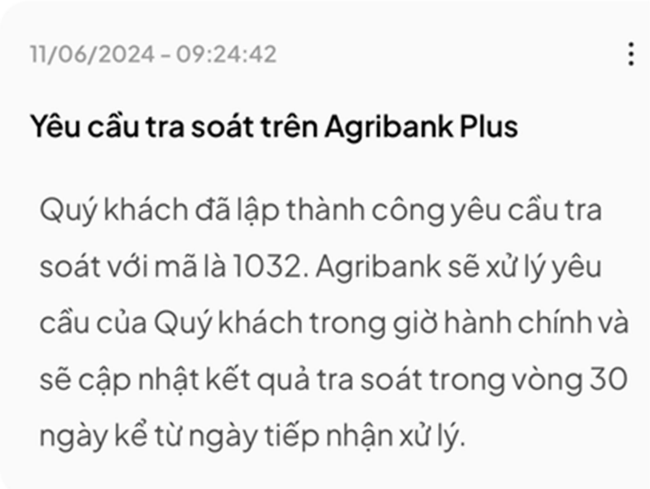
b) Nhập số tiền tra soát, khiếu nại và chọn/nhập hình thức nhận thông tin để nhận kết quả tra soát, khiếu nại.



Bước 6: Khách hàng xác nhận với phí tra soát, khiếu nại để hoàn thành yêu cầu tra soát, khiếu nại:

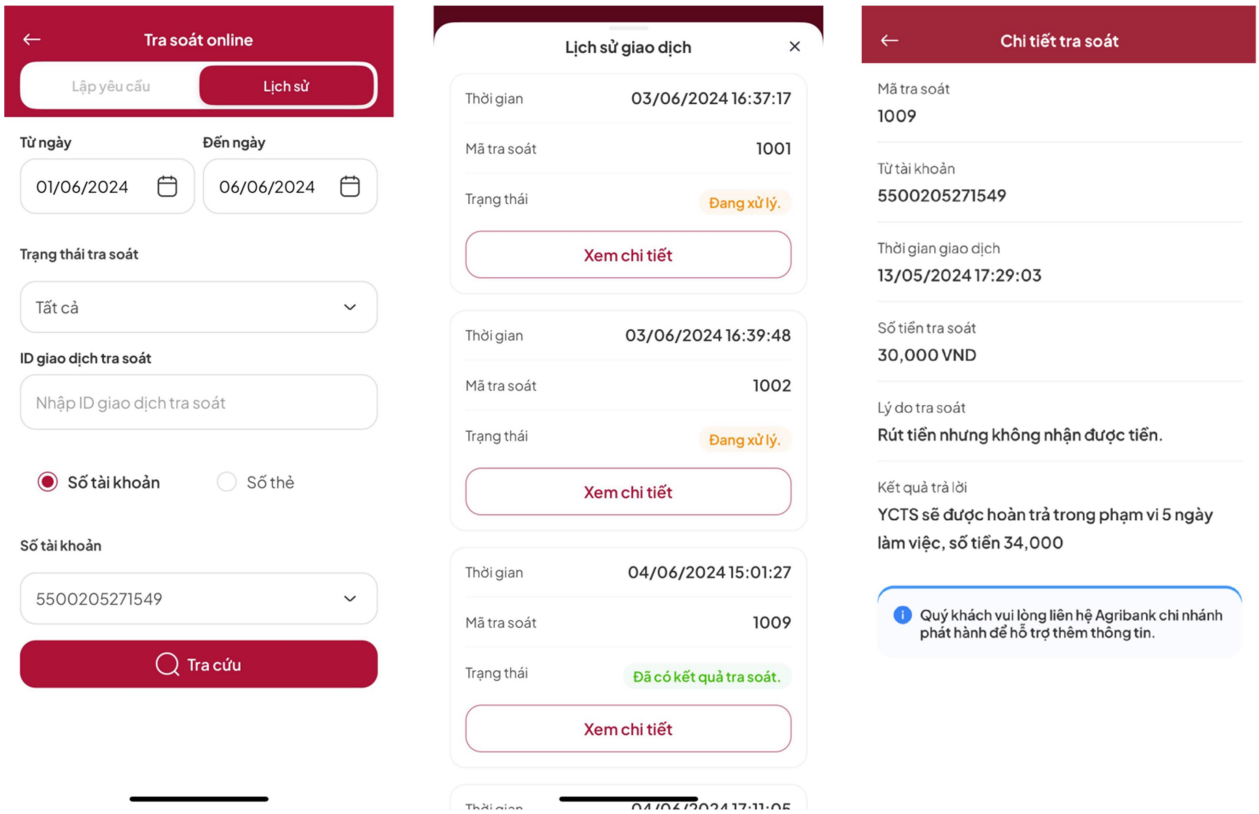
Sau khi xác nhận thành công, ứng dụng Agribank Plus sẽ hiện lên màn hình thông báo xác nhận tạo yêu cầu tra soát, khiếu nại thành công đồng thời khách hàng nhận được thông báo về thời gian xử lý, kết quả tra soát, khiếu nại ở tin thông báo.





Khách hàng có thể kiểm tra lại tình trạng các giao dịch đã thực hiện tạo yêu cầu tra soát, khiếu nại tại màn hình lịch sử tạo yêu cầu tra soát, khiếu nại. Các trạng thái tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại trên ứng dụng Agribank Plus, bao gồm:

Trạng thái	Mô tả
Đã tiếp nhận	Yêu cầu tra soát, khiếu nại chờ chi nhánh tiếp nhận
Đang xử lý	Chi nhánh đã tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại và đang xử lý
Đã có kết quả tra soát, khiếu nại	Chi nhánh đã phản hồi kết quả yêu cầu tra soát, khiếu nại cho khách hàng.



1. Một số lưu ý:

a) Khi khách hàng tạo yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với giao dịch nội mạng (on us) trên ứng dụng Agribank Plus, các yêu cầu tra soát, khiếu nại sẽ được chuyển ngay sang trạng thái "Đang xử lý", trừ các yêu cầu tra soát, khiếu nại ngoài giờ làm việc (từ 17:00-24:00) sẽ được ghi nhận ở trạng thái "Đã tiếp nhận" và sẽ chuyển trạng thái sang "Đang xử lý" vào ngày làm việc tiếp theo.

b) Yêu cầu tra soát, khiếu nại chỉ được hủy khi ở trạng thái "Đã tiếp nhận" trên màn hình chi tiết yêu cầu tra soát, khiếu nại.

c) Các loại giao dịch được xử lý qua Napas có trạng thái "Đã tiếp nhận" và gửi về chi nhánh phát hành phê duyệt. Các giao dịch sẽ phải đối chiếu quyết toán trước khi gửi sang Napas. Riêng đối với các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng (IBFT Napas 247) ở trạng thái "Thành công" trên ứng dụng Agribank Plus, người được giao nhiệm vụ có thể đẩy tra soát ngay cho khách hàng sau 30 phút kể từ thời điểm khách hàng tạo yêu cầu thành công trên ứng dụng Agribank Plus.

d) Sau khi chi nhánh thực hiện phản hồi kết quả tra soát trên chương trình CSP, kết quả tra soát của khách hàng trên ứng dụng Agribank Plus chuyển trạng thái "Đã có kết quả tra soát" và gửi thông báo OTT đến khách hàng: