

❖ 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.

← Tra soát online

Lập yêu cầu Lịch sử

Chọn loại hình giao dịch

Giao dịch rút tiền ATM

Số thẻ

Chọn thẻ

Từ ngày Đến ngày

01/05/2024 28/05/2024

Chọn loại hình giao dịch ×

- Giao dịch chuyển tiền nhanh ngoài Agribank (IBFT Napas 247)
- Giao dịch rút tiền ATM
- Giao dịch thanh toán hàng hóa/Internet
- Giao dịch chuyển tiền trong Agribank tại ATM
- Giao dịch chuyển tiền ngoài Agribank tại ATM

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



Danh sách giao dịch		×
15/05/2024 09:32:41	- 15,000 VND	
Không nhận được phản hồi		
20/05/2024 09:50:57	- 111,111 VND	
Thành công		
20/05/2024 09:51:49	- 222,222 VND	
Thành công		
20/05/2024 09:52:15	- 333,333 VND	
Thành công		
20/05/2024 14:37:39	- 25,000 VND	
Thành công		
20/05/2024 14:38:22	- 35,000 VND	
Thành công		
20/05/2024 14:39:03	- 450,000,000 VND	
Thành công		

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.

← Chi tiết giao dịch

Số Trace/stan
141146

Từ tài khoản
5500 [REDACTED] **1549**

Số tiền
10,000 VND
Mười nghìn đồng

Đến tài khoản/ Số thẻ
0129837294

Ngân hàng nhận
Ngân hàng TMCP Đông Á

Tên người nhận
NGUYEN VAN NAPAS

Nội dung
Khach hang 220982472 chuyen tien

Kênh giao dịch
OFF_US

[Lưu ảnh](#) [Tra soát GD](#)

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.

←
Tạo yêu cầu tra soát

Thông tin giao dịch cần tra soát

Số Trace/stan	141146
Số tiền	10,000 VND
Thời gian giao dịch	28/05/2024 14:01:31

Yêu cầu tra soát

Lý do tra soát

Cần chứng từ để cung cấp cho người nhận
▼

Số tiền tra soát

10,000
VND

Mười nghìn đồng

Hình thức nhận thông tin

Số điện thoại
▼

Số điện thoại

0123412345

Ghi chú

tra soat

Tiếp tục

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



Xác nhận giao dịch

Thông tin giao dịch cần tra soát

Số Trace/stan

141146

Số tiền

10,000 VND

Thời gian giao dịch

28/05/2024 14:01:31

Yêu cầu tra soát

Lý do tra soát

Cần chứng từ để cung cấp cho người nhận

Số tiền tra soát

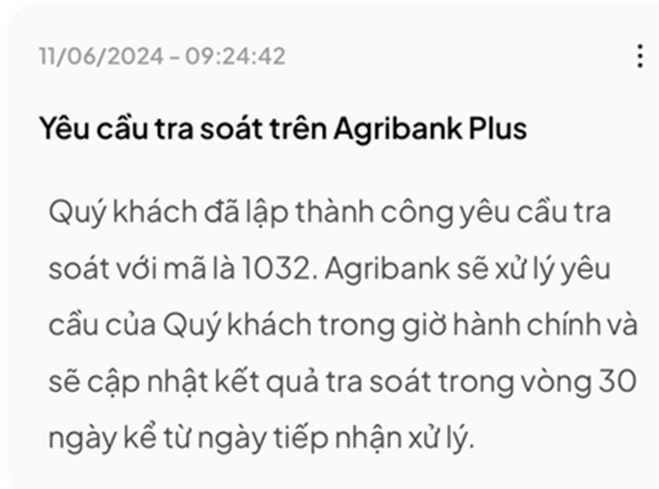
10,000 VND



Tôi đồng ý với phí tra soát, khiếu nại được áp dụng theo Quy định hiện hành của Agribank.

Tiếp tục

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:

