

THỦ TỤC GIAO DỊCH TIỀN GỬI ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM GIAO DỊCH CỦA CIMB VIỆT NAM

I. Thủ tục nhận, gửi Tiền gửi tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn

1. Đối với Khách hàng:

- Để mở Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn (sau đây gọi chung là “Tiền Gửi”), Khách hàng trực tiếp đến các chi nhánh/phòng giao dịch (nếu có) của Ngân hàng CIMB Việt Nam (sau đây gọi chung là “Địa điểm Giao Dịch”), xuất trình Giấy tờ hợp lệ xác minh thông tin của Khách hàng bao gồm:
 - Thẻ căn cước công dân/ Thẻ căn cước
 - Hộ chiếu còn thời hạn hiệu lực (trong trường hợp là cá nhân nước ngoài)
 - Và thị thực hoặc các giấy tờ khác xác định thời hạn được phép cư trú của cá nhân tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp còn thời hạn hiệu lực (trong trường hợp là cá nhân nước ngoài). Trường hợp gửi Tiền Gửi chung, tất cả Người gửi tiền phải trực tiếp xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin hợp lệ của mình.
- Đối với Người gửi tiền là cá nhân nước ngoài, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, CIMB Việt Nam chỉ chấp nhận cho cá nhân nước ngoài gửi Tiền gửi có kỳ hạn trong trường hợp cá nhân nước ngoài được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 6 (sáu) tháng trở lên và kỳ hạn gửi tiền không quá thời hạn được phép cư trú còn lại của cá nhân đó tại Việt Nam. Bên cạnh đó, CIMB Việt Nam không áp dụng sản phẩm Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn cho Người gửi tiền là cá nhân nước ngoài, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- Người gửi tiền yêu cầu gửi tiền và cung cấp thông tin, kiểm tra các thông tin đầy đủ, chính xác và ký xác nhận “Yêu cầu kiêm Thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn”, Phiếu nộp tiền và các giấy tờ cần thiết khác (nếu có) theo phương thức xác minh thông tin theo quy định nội bộ của CIMB từng thời kỳ.

- Trong trường hợp mở Tài khoản Tiền gửi Tiết kiệm, người gửi tiền nhận và kiểm tra các thông tin ghi trên Thẻ tiết kiệm (“TTK”), Xác nhận Tiền Gửi Có Kỳ Hạn (nếu có), đảm bảo đầy đủ, chính xác trước khi rời khỏi Địa Điểm Giao Dịch của CIMB Việt Nam.

2. Đối với Nhân viên CIMB Việt Nam:

- Tiếp nhận các thông tin và yêu cầu gửi tiền của Khách hàng. Căn cứ vào số tiền gửi của Khách hàng, thực hiện thu tiền mặt hoặc chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng để mở Tài khoản Tiền gửi Tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn.
- Thực hiện mở Tài khoản Tiền gửi Tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn trên hệ thống, in, ký, đóng dấu xác nhận TTK (trong trường hợp mở Tiền gửi Tiết kiệm) hoặc Xác nhận tiền gửi có kỳ hạn (trong trường hợp khách hàng mở Tiền gửi có kỳ hạn yêu cầu nhận giấy xác nhận) và giao cho Khách hàng.

II. Thủ tục chi trả, rút Tiền gửi tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn

1. Đối với Khách hàng:

- Khách hàng trực tiếp đến các Địa Điểm Giao Dịch và phải xuất trình cho Nhân viên CIMB Việt Nam:
 - TTK (trong trường hợp rút Tiền gửi Tiết kiệm); và
 - Giấy tờ xác minh thông tin cá nhân hợp lệ được CIMB Việt Nam chấp thuận.
- Khách hàng cung cấp thông tin yêu cầu rút tiền từ Tiền Gửi, kiểm tra các thông tin đầy đủ, chính xác và ký xác nhận yêu cầu theo phương thức xác minh thông tin theo quy định nội bộ của CIMB từng thời kỳ;
- Trường hợp khách hàng nhận tiền mặt: kiểm tra toàn bộ số tiền được chi trả trước khi rời khỏi Địa Điểm Giao Dịch của CIMB Việt Nam.
- Trong trường hợp khách hàng đến các Địa Điểm Giao Dịch yêu cầu chi trả Tài khoản Tiền gửi Tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn theo hình thức thừa kế hoặc ủy quyền, khách hàng cung cấp thông tin và giấy tờ theo quy định nội bộ của CIMB từng thời kỳ.

2. Đối với Nhân viên CIMB Việt Nam:

- Tiếp nhận yêu cầu rút tiền của khách hàng.
- Kiểm tra thông tin và TTK của Khách hàng (trong trường hợp rút Tiền gửi Tiết kiệm), nếu hợp lệ thực hiện hạch toán giao dịch rút tiền theo yêu cầu của Khách hàng.

- Đối với trường hợp Khách hàng tất toán toàn bộ Tài khoản Tiền gửi Tiết kiệm: thu hồi TTK
- Đối với trường hợp Khách hàng rút một phần Tiền gửi Tiết kiệm: Thực hiện thu hồi TTK cũ, in lại TTK mới có ghi chú thông tin rút một phần và trả TTK mới cho Khách hàng
- Trường hợp khách hàng nhận tiền mặt: thực hiện chi tiền và yêu cầu khách hàng kiểm tra toàn bộ số tiền lĩnh trước khi rời khỏi quầy giao dịch của CIMB Việt Nam.
- Trong trường hợp chi trả Tài khoản Tiền gửi Tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn cho khách hàng theo hình thức thừa kế hoặc ủy quyền, nhân viên CIMB tiếp nhận yêu cầu, tư vấn các giấy tờ cần thiết và chi trả theo quy định nội bộ của CIMB từng thời kỳ.

III. Quy định xử lý thẻ tiết kiệm bị nhàu nát, rách hoặc bị mất.

1. Đối với Khách hàng:

- Trực tiếp đến các Địa Điểm Giao Dịch của CIMB Việt Nam, xuất trình Giấy tờ hợp lệ xác minh thông tin của Khách hàng và thông báo tình trạng TTK .
- Người gửi tiền cung cấp thông tin về TTK, kiểm tra các thông tin đầy đủ, chính xác trên phiếu yêu cầu và ký xác nhận.
- Trong trường hợp TTK bị nhàu nát, rách: Khách hàng phải nộp lại Thẻ tiết kiệm cũ.
- Nhận và kiểm tra các thông tin ghi trên TTK được phát hành lại, đảm bảo đầy đủ, chính xác trước khi rời khỏi địa điểm giao dịch của CIMB.

2. Đối với Nhân viên CIMB Việt Nam:

- Tiếp nhận các thông tin, yêu cầu của khách hàng. Căn cứ vào yêu cầu của khách hàng, nhập các thông tin vào phiếu yêu cầu và đưa khách hàng kiểm tra lại. Trong trường hợp TTK bị nhàu nát, rách: thu lại Thẻ tiết kiệm cũ
- Thực hiện in lại, ký, đóng dấu xác nhận trên TTK theo quy định nội bộ của ngân hàng.
- Giao TTK mới cho khách hàng.

IV. Biện pháp tra cứu Tiền gửi tiết kiệm/ Tiền gửi có kỳ hạn

Khách hàng có thể chọn một trong những kênh dưới đây để được tư vấn các thông tin liên quan đến tài khoản Tiền Gửi:

- Tại các địa điểm giao dịch của CIMB Việt Nam.

- Đường dây nóng CIMB: 1900 96 96 96
- Trưởng phòng quan hệ khách hàng tại chi nhánh.
- Các phương thức khác được quy định bởi ngân hàng theo thời gian và được thông báo tới khách hàng thông qua emails và/hoặc thông báo qua ứng dụng.
- Thư điện tử: cimbcare@cimb.com
- Khách hàng truy cập chi tiết tài khoản trực tiếp trên ứng dụng bằng cách đăng nhập vào tài khoản người dùng (dành cho khách hàng sử dụng ứng dụng OCTO by CIMB).
- Trò chuyện với OCTO (cho khách hàng sử dụng ứng dụng điện thoại).