

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ SẢN PHẨM GỬI TIẾT KIỆM

(Qua kênh đối tác Zalopay)

	Câu hỏi	Trả lời
1	Sản phẩm Gửi Tiết Kiệm là gì?	<ul style="list-style-type: none">- Là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến được cung cấp bởi ngân hàng CIMB thông qua nền tảng Zalopay- Theo đó, khách hàng gửi một khoản tiền tại CIMB trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận giữa khách hàng và CIMB trên nguyên tắc hoàn trả đầy đủ tiền gốc và lãi cho Khách hàng.
2	Đối tượng hợp lệ để đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm là ai?	Quốc tịch Việt Nam, đủ 18 tuổi trở lên.
3	Tại sao hồ sơ đăng ký của tôi bị thất bại?	<p>Hồ sơ đăng ký của bạn có thể thất bại vì:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bạn chưa đủ 18 tuổi.- Thông tin định danh của bạn chưa đạt chuẩn theo yêu cầu của CIMB (Ảnh chụp Chứng minh nhân dân (CMND)/ Căn cước công dân (CCCD) không nhìn rõ, mất góc cạnh, ảnh chân dung không được chụp trực tiếp, CMND/CCCD hết hạn...)
4	Cách đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm như thế nào? / Các bước đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm?	<p>Nếu bạn chưa có Tài Khoản Thanh Toán tại CIMB thông qua trên ứng dụng Zalopay trước đó, bạn cần thực hiện mở Tài Khoản Thanh Toán tại CIMB và liên kết Tài Khoản Thanh Toán này với Ví điện tử Zalopay. Vui lòng thực hiện theo các bước sau:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bước 1: Đăng nhập ứng dụng Zalopay và thực hiện định danh theo hướng dẫn trên ứng dụng.- Bước 2: Nhập "Gửi tiết kiệm" vào thanh tìm kiếm hoặc bấm vào icon dịch vụ "Gửi tiết kiệm" trên nền tảng Zalopay- Bước 3: Nhấn chọn "Mở tài khoản", nhập thông tin theo hướng dẫn, sau đó ký hợp đồng mở và sử dụng Tài Khoản Thanh Toán với ngân hàng CIMB- Bước 4: Chờ xét duyệt từ ngân hàng- Bước 5: Sau khi ngân hàng xét duyệt thành công, bạn vào mục sản phẩm "Gửi tiết kiệm" -> Chọn "Mở Gói Tiết Kiệm"- Bước 6: Nhập số tiền gửi và thời hạn gửi tương ứng, sau đó nhấn "Tiếp tục"- Bước 7: Xem lại thông tin Gói Tiết Kiệm trước khi xác nhận và xác thực để hoàn tất.
5	Các thông tin cá nhân nào của tôi được dùng để đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm?	Theo quy định của ngân hàng, bạn cần cung cấp thông tin định danh cá nhân và một số thông tin khác như: Nghề nghiệp, Chức danh, Nơi sống, Nguồn thu nhập...
6	Tôi đang sử dụng sản phẩm Tài khoản Trả sau của Ngân hàng CIMB và Zalopay thì có được đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm không?	Bạn vẫn có thể đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm
7	Tại sao tôi nhận được thông báo cần xác nhận thông tin tại CIMB khi đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm?	<ul style="list-style-type: none">- Bạn sẽ nhận được yêu cầu xác nhận thông tin nếu đã từng đăng ký sản phẩm tại ngân hàng CIMB với thông tin định danh hiện có. Đây là quy định của CIMB để đảm bảo tính thống nhất dữ liệu trong hệ thống CIMB.- Sau khi xác nhận thông tin thành công, bạn có thể tiếp tục ký hợp đồng để hoàn tất đăng ký.

8	Tại sao tôi nhận được thông báo liên kết Tài Khoản Thanh Toán của tôi tại Ngân hàng CIMB với Ví điện tử Zalopay?	Do nguồn tiền dùng để gửi khi thực hiện mở Gói Tiết Kiệm và nguồn tiền nhận về khi thực hiện rút tiền từ Gói Tiết Kiệm là nguồn tiền tại Ví điện tử Zalopay. Do đó bạn cần liên kết Tài Khoản Thanh Toán của bạn tại Ngân hàng CIMB với Ví điện tử Zalopay.
9	Tại sao tôi nhận được thông báo cần ký lại hợp đồng khi đang đăng ký/dã hoàn tất đăng ký Tài Khoản Thanh Toán?	Trong quá trình thẩm định, CIMB nhận thấy thông tin của bạn trên hợp đồng đã ký chưa khớp với thông tin trên hình ảnh CMND/CCCD. CIMB sẽ chủ động cập nhật thông tin hợp đồng tương ứng với thông tin trên CMND/CCCD. Sau đó, bạn cần xem và ký lại hợp đồng.
10	Vì sao yêu cầu mở tài khoản thanh toán của tôi bị từ chối khi đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm?	Yêu cầu mở tài khoản thanh toán của bạn có thể bị từ chối vì các lý do sau: Thông tin định danh và hình ảnh định danh của bạn chưa thỏa tiêu chuẩn; hoặc chưa thỏa chính sách phê duyệt khác của ngân hàng...
11	Nếu hồ sơ bị từ chối, thì sau bao lâu tôi có thể đăng ký lại?	<p>- Nếu hồ sơ của bạn đủ điều kiện để đăng ký lại ngay sau khi bị từ chối, bạn sẽ nhìn thấy nút “Đăng ký lại” trên màn hình chính của sản phẩm hoặc sẽ được yêu cầu thực hiện định danh thông tin trước khi đăng ký lại. Bạn vui lòng đọc kỹ kết quả trả về và làm theo hướng dẫn trước khi đăng ký lại.</p> <p>- Nếu hồ sơ của bạn chưa đủ điều kiện để đăng ký lại ngay sau khi bị từ chối, bạn sẽ không thể thấy nút “Đăng ký lại” trên màn hình chính của sản phẩm. Cảm ơn vì sự đồng hành của bạn với sản phẩm Gửi Tiết Kiệm.</p>
12	Tôi có thể đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm vào thời gian nào và lãi suất tiền gửi sẽ được tính ra sao?	<p>Bạn có thể gửi tiết kiệm vào bất kỳ thời gian nào kể cả thứ 7, chủ nhật và ngày lễ. Lãi của bạn sẽ được bắt đầu tính từ ngày mở Gói Tiết Kiệm.</p> <p>Lưu ý: Nếu bạn mở Gói Tiết Kiệm sau thời điểm đối soát hàng ngày của hệ thống, thì Gói Tiết Kiệm sẽ được ghi nhận bắt đầu tính lãi từ ngày kế tiếp (T+1) và sẽ kết thúc vào ngày [(T+1) + Thời hạn gửi tiền đã chọn]. Do đó, thời điểm hệ thống ghi nhận mở Gói Tiết Kiệm có thể sẽ chênh lệch so với thời gian thực tế, tùy thuộc vào thời điểm đối soát của hệ thống Ngân hàng CIMB.</p>
13	Vì sao tôi thấy lãi suất trong bảng tính tiền lãi có sự chênh lệch so với khi đăng ký mở sản phẩm Gửi Tiết Kiệm? Lãi suất tiết kiệm nào mới là đúng?	<p>- Nguyên nhân khiến lãi suất tiết kiệm hiển thị trong bảng tính có sự chênh lệch so với thực tế khi mở sản phẩm Gửi tiết kiệm là do tại thời điểm hệ thống Ngân hàng CIMB cập nhật lãi suất Gửi tiết kiệm mới, sẽ có độ trễ nhất định để đồng bộ với chức năng bảng tính tiền lãi trên nền tảng Zalopay.</p> <p>- Bạn nên căn cứ vào lãi suất hiển thị khi xác nhận mở Gói Tiết Kiệm mới sẽ chính xác nhất.</p>
14	Có bao nhiêu cách thức nhận lãi cho sản phẩm Gửi Tiết Kiệm?	Hiện tại, CIMB chỉ hỗ trợ hình thức nhận lãi cuối kỳ.
15	Tôi có thể đăng ký tối đa bao nhiêu Gói Tiết Kiệm?	CIMB không giới hạn số lượng Gói Tiết Kiệm mà bạn có thể đăng ký. Tuy nhiên, tổng số tiền gửi trong các Gói Tiết Kiệm không vượt quá 50.000.000 VNĐ
16	Số tiền tối thiểu tôi có thể dùng để đăng ký một Gói Tiết Kiệm là bao nhiêu?	Số tiền tối thiểu để mở một Gói Tiết Kiệm là 500.000 VNĐ.

17	Số tiền tối đa tôi có thể dùng để đăng ký một Gói Tiết Kiệm là bao nhiêu?	Số tiền tối đa bạn có thể sử dụng để mở Gói Tiết Kiệm là 50.000.000 VNĐ. Nếu tổng giá trị số tiền gốc (không kể tiền lãi) trên tất cả các Gói Tiết Kiệm của bạn vượt quá 50.000.000 VNĐ, bạn sẽ không thể mở thêm một Gói Tiết Kiệm khác.
18	Thời hạn gửi tiết kiệm như thế nào? Lãi suất tương ứng cho từng thời hạn là bao nhiêu?	Bạn có thể mở Gói Tiết Kiệm với các thời hạn 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và 12 tháng. Lãi suất tiết kiệm tương ứng với từng thời hạn vui lòng tham khảo biểu lãi suất trên website chính thức của ngân hàng CIMB tại đây
19	Tôi nhận được thông báo có lỗi xảy ra và cần liên hệ ngân hàng CIMB để được hỗ trợ khi thực hiện mở sản phẩm Gửi Tiết Kiệm. Tôi cần phải làm gì?	Khi bạn nhận được thông báo này, có thể Tài Khoản Thanh Toán tại ngân hàng CIMB của bạn đang gặp một số vấn đề nên không thể hỗ trợ cho các giao dịch liên quan tới sản phẩm Gửi Tiết Kiệm. Bạn vui lòng liên hệ Bộ phận Chăm sóc khách hàng của CIMB thông qua hotline 1900969696 để được hỗ trợ.
20	Tôi có thể rút tiền từ các Gói Tiết Kiệm tại chi nhánh Ngân hàng không?	Đây là sản phẩm tiền gửi trực tuyến 100%. Vì vậy sản phẩm này chỉ được triển khai trên nền tảng Zalopay, bạn có thể rút tiền từ các Gói Tiết Kiệm về Ví điện tử Zalopay sau đó chuyển về tài khoản Ngân hàng bạn muốn.
21	Tôi có thể gửi thêm tiền vào Gói Tiết Kiệm đang có không?	Bạn không thể gửi thêm tiền vào Gói Tiết Kiệm đang hoạt động. Nếu bạn muốn gửi thêm tiền, bạn có thể mở thêm Gói Tiết Kiệm mới.
22	Tôi có thể rút trước hạn Gói Tiết Kiệm vào thời gian nào?	Bạn có thể rút tiền từ Gói Tiết Kiệm vào bất kỳ thời gian nào kể cả thứ 7, chủ nhật và ngày lễ. Bạn sẽ nhận được tiền về Ví điện tử Zalopay trong vòng 5 phút.
23	Tôi có thể rút tiền trước hạn từ Gói Tiết Kiệm không? Số tiền mỗi lần rút là bao nhiêu? Tiền lãi sẽ được tính như thế nào?	<p>Bạn có thể rút trước hạn một phần hoặc toàn bộ số tiền gửi trên Gói Tiết Kiệm. Trong trường hợp bạn rút trước hạn một phần tiền gửi, cần đảm bảo số dư còn lại trên mỗi Gói Tiết Kiệm không được thấp hơn 500.000 VNĐ.</p> <p>Để rút tiền trước hạn từ Gói Tiết Kiệm bạn có thể thực hiện theo các bước sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Ở màn hình trang chủ sản phẩm Gửi Tiết Kiệm, nhấn chọn "Tài sản" - Bước 2: Chọn một Gói Tiết Kiệm muốn rút trước hạn - Bước 3: Tiếp tục nhấn "Xác nhận" và "Rút tiền" nếu bạn không đổi ý - Bước 4: Xác thực hoàn tất yêu cầu. <p>Tiền lãi thực nhận của bạn sẽ được tính dựa trên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Số tiền duy trì trên Gói Tiết Kiệm; - Lãi suất không kỳ hạn tại từng thời kỳ của Ngân Hàng CIMB; - Số ngày gửi tiết kiệm thực tế của bạn <p>Lưu ý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bạn có thể rút số tiền bất kỳ. Số tiền mỗi lần rút tối thiểu 1.000 VNĐ - Tuy nhiên, để tiếp tục hưởng mức lãi suất có kỳ hạn trên số tiền gốc, bạn cần duy trì mức tối thiểu 500.000 VNĐ trên mỗi Gói Tiết Kiệm đến ngày đáo hạn.

24	Gói Tiết Kiệm của tôi vào ngày đến hạn sẽ như thế nào? Làm thế nào để tôi rút toàn bộ Gói Tiết Kiệm?	Gói Tiết Kiệm vào ngày đến hạn sẽ được ngân hàng CIMB tự động đáo hạn cả gốc lẫn lãi với thời hạn cũ và lãi suất tiết kiệm được áp dụng vào thời điểm đáo hạn. Bạn có thể rút toàn bộ gốc và lãi trên Gói Tiết Kiệm đã được đáo hạn thành công về ví điện tử Zalopay bằng cách thực hiện tương tự các bước của rút tiền trước hạn. Số tiền rút trước hạn sẽ được áp dụng lãi suất không kỳ hạn của Ngân hàng CIMB quy định tại thời điểm rút nhân với số ngày duy trì kể từ khi đáo hạn.
25	Các Gói Tiết Kiệm của tôi có được đảm bảo bằng bảo hiểm tiền gửi không?	Tiền gửi trong các Gói Tiết Kiệm của bạn tại ngân hàng vẫn được tham gia bảo hiểm tiền gửi đầy đủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Số tiền bảo hiểm bao gồm cả gốc và lãi sẽ được Ngân hàng Nhà nước đảm bảo hoàn trả đầy đủ trong phạm vi bảo hiểm trong trường hợp có sự cố xảy ra (<i>căn cứ theo Số 31/VBHN-VPQH 2019 Luật Bảo hiểm tiền gửi</i>)
26	Tôi có thể tra cứu thông tin các Gói Tiết Kiệm đã gửi trực tiếp từ phía Ngân hàng CIMB không?	Ngoài kênh trợ giúp thông tin trực tiếp từ Zalopay, bạn vẫn có thể liên hệ Hotline của ngân hàng CIMB 1900969696 để tra cứu thông tin về các Gói Tiết Kiệm của mình tại ngân hàng CIMB thông qua nền tảng Zalopay.
27	Tôi nhận được thông báo Tài khoản Thanh toán tại CIMB của tôi đang bị đóng băng khi gửi/rút tiết kiệm và cần liên hệ ngân hàng để được hỗ trợ. Tôi cần phải làm gì?	Khi bạn nhận được thông báo này, có nghĩa là Tài khoản Thanh toán của bạn tại CIMB đang tạm thời bị đóng băng do chưa có hoạt động trong 12 tháng. Bạn vui lòng liên hệ ngân hàng qua số hotline 1900969696 để được hỗ trợ kích hoạt Tài khoản Thanh toán trước khi tiếp tục gửi tiết kiệm.
28	Tôi nhận được thông báo Tài khoản Thanh toán tại CIMB của tôi đang bị khóa khi gửi/rút tiết kiệm và cần liên hệ ngân hàng để được hỗ trợ. Tôi cần phải làm gì?	Khi bạn nhận được thông báo này, có nghĩa là Tài khoản Thanh toán của bạn tại CIMB đang bị tạm khóa do quy định nội bộ của CIMB. Bạn vui lòng liên hệ ngân hàng qua số hotline 1900969696 để được hỗ trợ.
29	Tôi nhận được thông báo đã đạt hạn mức giao dịch tối đa trong tháng của Tài Khoản Thanh Toán (TKTT) nên không thể rút tiền từ Gói Tiết Kiệm. Tôi cần phải làm gì?	<p>Theo quy định, Tài Khoản Thanh Toán được mở tại ngân hàng bằng phương thức định danh điện tử sẽ có hạn mức giao dịch tối đa/tháng là 100 triệu VNĐ (100.000.000 VNĐ/tháng)</p> <p>Do đó, nếu trong tháng bạn đã có giao dịch chuyển tiền thông qua TKTT tại CIMB (bao gồm giao dịch rút tiền tiết kiệm về TKTT sau đó chuyển sang ví điện tử Zalopay) đạt 100 triệu VNĐ, bạn sẽ không thể rút thêm tiền tiết kiệm cho đến hết tháng dương lịch đó.</p> <p>Ví dụ: <i>TKTT của bạn có hạn mức giao dịch/tháng là 100 triệu VNĐ. Bạn thực hiện rút tiết kiệm hai lần:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lần 1: <i>Bạn rút 50 triệu VNĐ -> Số tiền giao dịch qua TKTT/tháng của bạn là 50 triệu VNĐ -> Bạn rút thành công</i> - Lần 2: <i>Bạn rút tiếp 50 triệu VNĐ và có lãi tiết kiệm đi kèm là 500VNĐ -> Số tiền giao dịch qua TKTT/tháng của bạn lúc này là 50 triệu VNĐ (lần 1) + 50 triệu VNĐ + 500VNĐ lãi (lần 2) = 100 triệu 500VNĐ</i> <p>-> <i>Vượt hạn mức, bạn sẽ không thể rút và nhận thông báo giao dịch thất bại.</i></p> <p>Để có thể tiếp tục rút tiền trước hạn, bạn có thể lựa chọn số tiền rút ít hơn để tổng giao dịch không vượt quá hạn mức 100 triệu VNĐ/tháng hoặc liên hệ hotline của CIMB 1900969696 (T2 - T6) để được hỗ trợ nâng mức định danh cho Tài Khoản Thanh Toán tại CIMB trước khi tiếp tục rút tiền tiết kiệm.</p>

30	Tại sao Ví Zalopay đã bị trừ tiền nhưng tiền chưa được cộng vào Gói Tiết Kiệm?	<p>- Nếu giao dịch Đang xử lý, bạn vui lòng chờ và không thực hiện lại giao dịch, hệ thống sẽ cập nhật trạng thái trong 15 phút hoặc vào ngày làm việc tiếp theo.</p> <p>- Nếu giao dịch của bạn thất bại, tiền sẽ được hoàn vào ví Zalopay vào ngày làm việc tiếp theo.</p> <p>- Nếu giao dịch Thành công, vui lòng truy cập vào sản phẩm Gửi tiết kiệm để kiểm tra trạng thái tạo gói tiết kiệm</p>
31	Tại sao Ví Zalopay báo đã Nạp tiền tiết kiệm thành công nhưng số dư tiền gửi tiết kiệm chưa được cập nhật?	Sau khi ví Zalopay nạp tiền thành công, hệ thống ngân hàng CIMB cần 15 phút hoặc muộn nhất đến ngày làm việc tiếp theo để tạo Gói Tiết Kiệm cho bạn. Vui lòng kiểm tra trạng thái tạo gói tiết kiệm trong màn hình chính của sản phẩm Gửi tiết kiệm.
32	Tôi có thể nạp tiền vào Gói Tiết Kiệm từ nguồn tiền nào?	Bạn có thể nạp tiền vào Ví Zalopay từ thẻ ngân hàng liên kết, sau đó nạp tiền để mở Gói Tiết Kiệm thông qua Ví Zalopay.
33	Tôi nhận được thông báo cần định danh tài khoản để rút tiền từ Gói Tiết Kiệm, tôi cần làm gì?	Do quy định của pháp luật, bạn cần định danh tài khoản để sử dụng các dịch vụ Zalopay cung cấp. Vui lòng liên hệ Chăm sóc khách hàng của Ví Zalopay để được hỗ trợ.
34	Tôi nhận được thông báo có giao dịch khác đang xử lý khi rút tiền từ Gói tiết kiệm. Tôi cần phải làm gì?	<p>Giao dịch rút tiết kiệm trước hạn sẽ được ngân hàng xử lý tối đa trong vòng 15 phút. Nếu bạn đã có giao dịch rút tiền đang trong quá trình xử lý, vui lòng chờ tối đa 15 phút kể từ lúc xác nhận rút tiết kiệm và khoan thử lại trong thời gian này. Kết quả giao dịch sẽ được cập nhật trên màn hình sản phẩm sau thời gian này.</p> <p><i>Lưu ý: Khi có giao dịch rút tiền đang chờ xử lý, bạn vẫn có thể thực hiện rút trước hạn trên các Gói Tiết Kiệm khác của bạn (nếu có).</i></p> <p>Sau 15 phút, nếu giao dịch vẫn chưa cập nhật kết quả và bạn vẫn chưa thể rút tiền từ Gói Tiết Kiệm, ngân hàng sẽ cần đối soát lại kết quả giao dịch của bạn vào ngày làm việc tiếp theo. Để được hỗ trợ thêm vui lòng liên hệ hotline CIMB 1900 969696.</p>
35	Giao dịch nạp tiền từ Ví Zalopay vào Gói Tiết Kiệm bị thất bại, tôi có thể thử lại sau bao lâu?	Khi giao dịch nạp tiền mở Gói Tiết Kiệm của bạn bị thất bại, bạn có thể thực hiện lại ngay việc nạp tiền để mở Gói Tiết Kiệm.
36	Tôi thực hiện giao dịch nạp/rút Gói tiết kiệm nhưng không nhận được mã OTP để xác thực thì nên thao tác gì tiếp theo?	<p>Trường hợp này, bạn vui lòng thực hiện như bên dưới:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra và đảm bảo số điện thoại bạn dùng để đăng ký sản phẩm vẫn đang được sử dụng - Nhấn vào nút “<i>Gửi lại mã</i>” để nhận lại mã OTP qua số điện thoại dùng để đăng ký - Nếu bạn vẫn không nhận được mã OTP với số điện thoại đã đăng ký, vui lòng liên hệ hotline CIMB 1900 969696 để được hỗ trợ.