

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?	- Là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến 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 và đang sử dụng Căn cước Công dân (CCCD) có gắn chip.
3	Tại sao hồ sơ đăng ký tài khoản của tôi bị thất bại/bị ngân hàng từ chối?	Hồ sơ đăng ký của bạn có thể thất bại vì: - Bạn chưa đủ 18 tuổi. - Thông tin định danh của bạn chưa đạt chuẩn theo yêu cầu của CIMB (Căn cước Công dân đã hết hạn, ảnh chân dung không được chụp trực tiếp, ngân hàng không thể liên hệ với bạn để kiểm tra một số thông tin cần thiết...)
4	Cách đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm như thế nào? / Các bước đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm?	- Bước 1: Đăng nhập ứng dụng Zalopay và thực hiện định danh bằng Căn cước Công dân có gắn chip theo hướng dẫn trên Zalopay. - Bước 2: Nhập "Gửi Tiết Kiệm" để tìm kiếm icon sản phẩm trên Zalopay. - Bước 3: Ở màn hình trang chủ, chọn thông tin Gói Tiết Kiệm muốn gửi bao gồm số tiền và kỳ hạn để thấy lãi suất và lãi dự kiến. Sau khi bạn nhấn "Xác nhận", ngân hàng sẽ tiến hành sơ duyệt, nếu bạn chưa có Tài Khoản Thanh Toán tại CIMB, ứng dụng sẽ chuyển tiếp tới bước đăng ký. Lưu ý: Nếu chưa định danh bằng CCCD có gắn chip ở Bước 1, bạn sẽ được yêu cầu định danh trước khi đăng ký mở Tài Khoản Thanh Toán với CIMB. Điều này là để tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước. Bạn có thể định danh với hai hình thức là quét CCCD có gắn chip hoặc liên kết với ứng dụng VNEID (đã định danh cấp 2). - Bước 4: Nhập thông tin theo hướng dẫn, ký hợp đồng mở và sử dụng Tài Khoản Thanh Toán với ngân hàng CIMB. - Bước 5: Chờ xét duyệt từ ngân hàng - Bước 6: Sau khi ngân hàng xét duyệt thành công, bạn có thể tiếp tục Gửi Tiết Kiệm.
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?	- 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	Nếu hồ sơ bị từ chối, thì sau bao lâu tôi có thể đăng ký lại?	- 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. - 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.
10	Tôi có thể đăng ký sản phẩm Gửi Tiết Kiệm vào thời gian nào và lãi suất tiền gửi sẽ được tính ra sao?	Bạn có thể Gửi Tiết Kiệm vào bất kỳ thời gian nào kể cả thứ 7, chủ nhật và ngày lễ. Tiền lãi của bạn sẽ được bắt đầu tính từ ngày mở Gói Tiết Kiệm. 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 hôm sau (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.
11	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?	- 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. - Bạn nên căn cứ vào lãi suất hiển thị khi xác nhận mở Gói Tiết Kiệm mới sẽ chính xác nhất.
12	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.
13	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 gửi.
14	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 100.000 VNĐ.

15	Số tiền tối đa tôi có thể dùng để đăng ký một Gói Tiết Kiệm là bao nhiêu?	Số tiền tối đa trên một Gói Tiết Kiệm là 100.000.000 VNĐ. Tổng giá trị số tiền gốc (không kể tiền lãi) trên tất cả các Gói Tiết Kiệm của bạn là không giới hạn.
16	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 và ngày hiệu lực vui lòng tham khảo trên website chính thức của ngân hàng CIMB tại đây
17	Tôi có thể nạp tiền mở Gói Tiết Kiệm từ nguồn tiền nào?	Bạn có thể nạp tiền mở Gói Tiết Kiệm theo 2 cách: Cách 1: Mở Gói Tiết Kiệm bằng nguồn tiền Ví Zalopay Bạn có thể thực hiện chuyển tiền vào từ thẻ ngân hàng liên kết vào Ví Zalopay. Sau đó, ở màn hình “Xác nhận giao dịch” để nạp tiền Gửi Tiết Kiệm, bạn chọn Phương thức thanh toán là “Ví Zalopay”. Cách 2: Mở Gói Tiết Kiệm bằng cách chuyển tiền thông qua mã VietQR - Ở màn hình “Xác nhận giao dịch” để nạp tiền Gửi Tiết Kiệm, bạn chọn Phương thức thanh toán là “Chuyển khoản ngân hàng” và nhấn Xác nhận. - Chọn ngân hàng bạn muốn sử dụng làm nguồn tiền nạp, Zalopay sẽ hiển thị mã QR để chuyển tiền nạp tiết kiệm. Bạn có thể thực hiện chuyển khoản trực tiếp thông qua ngân hàng liên kết hoặc lưu mã QR về thiết bị và thao tác tiếp trên ứng dụng ngân hàng của bạn. - Sau khi thực hiện chuyển khoản ngân hàng thành công thông qua mã QR do Zalopay cung cấp để nạp tiền Gửi Tiết Kiệm, kết quả giao dịch sẽ được cập nhật trên nền tảng Zalopay. 
18	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 1900 969 696 để được hỗ trợ.
19	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.

20	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.
21	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.
22	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?	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 100.000 VNĐ. Để rút tiền trước hạn từ Gói Tiết Kiệm bạn có thể thực hiện theo các bước sau: - Bước 1: Ở màn hình trang chủ Gửi Tiết Kiệm, nhấn chọn “Quản lý” - Bước 2: Chọn một Gói Tiết Kiệm muốn rút trước hạn - Bước 2: Bấm nút “Rút trước hạn” và nhập số tiền bạn muốn rút trước hạn - Bước 3: Tiếp tục nhấn "Rút tiền" nếu bạn không đổi ý - Bước 4: Xác thực hoàn tất yêu cầu. Tiền lãi thực nhận của bạn sẽ được tính dựa trên: - 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 Lưu ý: - 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 số dư tối thiểu 100.000 VNĐ trên mỗi Gói Tiết Kiệm.
23	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 CIMB tự động đáo hạn cả gốc và lãi với thời hạn cũ và lãi suất tiết kiệm được áp dụng vào thời điểm đáo hạn. Sau khi Gói Tiết Kiệm đáo hạn thành công, bạn có thể chủ động rút toàn bộ gốc và lãi trên Gói Tiết Kiệm về Ví điện tử Zalopay hoặc giữ nguyên chờ ngày đến hạn tiếp theo để tiếp tục tận hưởng lãi.
24	Các Gói Tiết Kiệm của tôi có được đảm bảo bằng bảo hiểm tiền gửi không?	Tiền gửi trong 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 khi có sự cố xảy ra (<i>căn cứ theo Số 31/VBHN-VPQH 2019 Luật Bảo hiểm tiền gửi</i>)
25	Tôi có thể tra cứu thông tin các Gói Tiết Kiệm đã gửi trực tiếp từ phía Ngân hàng CIMB không?	Bạn có thể xem thông tin Gói Tiết Kiệm trên nền tảng Zalopay hoặc liên hệ hotline CIMB 1900 969 696 để tra cứu thông tin về các Gói Tiết Kiệm của mình.

26	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 1900 969 696 để được hỗ trợ kích hoạt Tài khoản Thanh toán trước khi tiếp tục Gửi Tiết Kiệm.
27	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 1900 969 696 để được hỗ trợ.
28	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?	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) Do đó, nếu trong tháng bạn đã có giao dịch 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. Ví dụ: TKTT của bạn có hạn mức giao dịch/tháng là 100 triệu VNĐ. Bạn thực hiện rút tiết kiệm hai lần trong cùng tháng: Lần 1: Bạn rút 50 triệu VNĐ -> Số tiền giao dịch qua TKTT/tháng của bạn là 50 triệu VNĐ -> Bạn rút thành công Lần 2: Bạn rút tiếp 50 triệu VNĐ và có lãi tiết kiệm đi kèm là 500 VNĐ. Số tiền giao dịch qua TKTT/tháng của bạn lúc này là 50 triệu VNĐ (lần 1) + 50 triệu VNĐ (lần 2) + 500VNĐ lãi (lần 2) = 100 triệu VNĐ -> Vượt hạn mức, bạn sẽ không thể rút và nhận thông báo giao dịch thất bại. Để không bị giới hạn giao dịch rút tiết kiệm trước hạn, bạn vui lòng thực hiện cập nhật thông tin NFC với CIMB thông qua nền tảng Zalopay. Sau thông tin được cập nhật thành công, bạn có thể thực hiện rút tiết kiệm trước hạn hơn 100 triệu trong cùng tháng dương lịch.
29	Tại sao Ví Zalopay đã bị trừ tiền nhưng tiền chưa được cộng vào Gói Tiết Kiệm?	- 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. - Nếu giao dịch của bạn thất bại, tiền sẽ được hoàn vào ví Zalopay vào ngày làm việc tiếp theo. - Nếu giao dịch Thành công, vui lòng truy cập vào sản phẩm Gửi Tiết Kiệm để kiểm tra trạng thái tạo Gói Tiết Kiệm

30	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.
31	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.
32	Tôi nhận được thông báo có giao dịch khác đang xử lý khi rút tiền từ Gói Tiết Kiệm. Tôi cần phải làm gì?	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. Lưu ý: <i>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> 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. Đề được hỗ trợ thêm vui lòng liên hệ hotline CIMB 1900 969696.
33	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, nếu kết quả giao dịch không thuộc các trường hợp cần liên hệ hotline CIMB để kiểm tra thêm thì bạn có thể thực hiện lại ngay việc nạp tiền để mở Gói Tiết Kiệm.