

## THÔNG TIN GIAO DỊCH TIỀN GỬI TIẾT KIỆM, TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

- Khách hàng kiểm tra đầy đủ thông tin trên Sổ tiết kiệm (STK)/Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn (HĐTGCKH) báo cho Ngân hàng kịp thời xử lý trong thời gian giao dịch của ngày gửi/rút tiền nếu có sai sót.
- Khi giao dịch, khách hàng thực hiện thủ tục nhận, chi trả STK/HĐTGCKH như sau:

| Nhận                                                                                                            | Chi trả                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B1: Tiếp nhận nhu cầu khách hàng. Khách hàng xuất trình giấy tờ xác minh thông tin khách hàng.                  | B1: Tiếp nhận nhu cầu khách hàng. Khách hàng xuất trình STK/HĐTGCKH (nếu có) và giấy tờ xác minh thông tin khách hàng. |
| B2: Nhân viên Ngân hàng tư vấn sản phẩm phù hợp và lập mẫu biểu theo quy định (nếu có).                         | B2: Nhân viên Ngân hàng lập mẫu biểu theo quy định (nếu có).                                                           |
| B3: Thực hiện nhận tiền gửi và phát hành STK/HĐTGCKH.                                                           | B3: Nhân viên Ngân hàng kiểm tra, đối chiếu thông tin của khách hàng.                                                  |
| B4: Khách hàng nhận và kiểm tra thông tin in trên STK/HĐTGCKH.                                                  | B4: Chi trả tiền cho khách hàng.                                                                                       |
| B5: Kết thúc giao dịch và lưu trữ hồ sơ.                                                                        | B5: Kết thúc giao dịch và lưu trữ hồ sơ.                                                                               |
| <b>Lưu ý:</b> Đối với tiền gửi có kỳ hạn việc nhận, chi trả phải thông qua tài khoản thanh toán của khách hàng. |                                                                                                                        |

- Khách hàng có thể rút vốn, lãi tại tất cả các điểm giao dịch của Ngân hàng.
- Trường hợp STK/HĐTGCKH nhàu nát, rách, hư hỏng và mất/thất lạc khách hàng phải báo ngay cho Ngân hàng để kịp thời xử lý. Nếu thông báo chậm trễ, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm khi bị lợi dụng.

### 4.1 Trường hợp STK/HĐTGCKH nhàu nát, rách:

- Khách hàng trực tiếp đến bất kỳ điểm giao dịch của Ngân hàng để được tư vấn.
- Khách hàng mang theo STK/HĐTGCKH và xuất trình giấy tờ xác minh thông tin cho Ngân hàng.

### 4.2 Trường hợp STK/HĐTGCKH bị mất/thất lạc:

- Khi mất/thất lạc STK/HĐTGCKH, khách hàng trực tiếp đến bất kỳ điểm giao dịch của Ngân hàng để được tư vấn hoặc liên hệ qua hotline 1900 555 596 (trong vòng 24h khách hàng phải đến ngân hàng lập thông báo mất/thất lạc STK/HĐTGCKH, sau thời gian trên Ngân hàng không chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra).
- Khách hàng xuất trình giấy tờ xác minh thông tin cho Ngân hàng và được tái cấp lại STK/HĐTGCKH sau 5 ngày làm việc.

- Tra cứu số dư tiền gửi:

5.1 Quét mã QR (mặt trong của STK/trên HĐTGCKH)

5.2 Trực tiếp tại điểm giao dịch

5.3 Kênh Ngân hàng số Digimi, Digibiz

Trân trọng.