

## QUY ĐỊNH

### V/v: Tiền gửi có kỳ hạn dành cho Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Á

#### Điều 1. Các từ viết tắt

1. NHNN: Ngân hàng Nhà nước.
2. TCTD: Tổ chức tín dụng.
3. VietABank: Ngân hàng TMCP Việt Á.
4. TGD: Tổng Giám đốc.
5. ĐVKD: Đơn vị kinh doanh bao gồm Chi nhánh, Phòng Giao dịch và/hoặc các Đơn vị kinh doanh khác theo quy định của VietABank trong từng thời kỳ.
6. KSV: Kiểm soát viên.
7. GDV: Giao dịch viên.
8. KH: Khách hàng.
9. HĐTG: Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn.
10. TGTK: Tiền gửi tiết kiệm
11. CKH: Có kỳ hạn.
12. KKH: Không kỳ hạn.
13. TKTT: Tài khoản thanh toán.
14. VND: Đồng Việt Nam.
15. USD: Đô la Mỹ.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Cá nhân nước ngoài là người cư trú: Là người nước ngoài cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 12 tháng trở lên (không bao gồm người nước ngoài học tập, chữa bệnh, du lịch hoặc làm việc cho cơ quan đại diện ngoại giao, lãnh sự, cơ quan đại diện của tổ chức quốc tế tại Việt Nam, văn phòng đại diện của các tổ chức nước ngoài tại Việt Nam không kể thời hạn).
2. Cá nhân nước ngoài là người không cư trú: Cá nhân nước ngoài được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 06 (sáu) tháng trở lên và không thuộc đối tượng tại khoản 1, Điều 2.
3. Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền được hiểu: Là Chứng minh nhân dân (CMND)/Thẻ Căn cước công dân (CCCD)/Hộ chiếu (HC) còn thời hạn hiệu lực (gọi chung là GTTT) hoặc Giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi và chưa có Hộ chiếu.

#### Điều 3. Đối tượng Khách hàng

1. Cá nhân nước ngoài là người cư trú.
2. Cá nhân nước ngoài là người không cư trú.

#### Điều 4. Nguyên tắc thực hiện giao dịch tiền gửi CKH

1. VietABank và KH thực hiện giao dịch tiền gửi CKH thông qua hình thức ký kết HĐTG. Mẫu biểu HĐTG do VietABank ban hành trong từng thời kỳ.
2. KH gửi, nhận chi trả khoản tiền gửi CKH thông qua TKTT của chính KH mở tại VietABank. Trường hợp khoản tiền gửi chung CKH, KH gửi, nhận chi trả khoản tiền gửi CKH thông qua TKTT chung của tất cả KH mở tại VietABank.
3. KH người cư trú và người không cư trú không được gửi tiền gửi chung CKH. Tổ chức và cá nhân không được gửi tiền gửi chung có kỳ hạn bằng ngoại tệ.

4. VietABank chỉ thực hiện mở tiền gửi CKH đồng chủ sở hữu tối đa cho 02 (hai) cá nhân.
5. Đối với KH là người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật hoặc chưa đủ 15 tuổi thực hiện việc gửi, nhận chi trả tiền gửi CKH thông qua người đại diện theo pháp luật; Người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật thực hiện việc gửi, nhận chi trả tiền gửi CKH thông qua người giám hộ.

**Điều 5. Quy định về đồng tiền gửi, số tiền gửi, thời hạn gửi, lãi suất, nguyên tắc tính lãi, phương pháp tính lãi và phương thức trả gốc, lãi**

1. Đồng tiền nhận gửi: VND, USD.
2. Đồng tiền chi trả gốc, lãi tiền gửi CKH: là đồng tiền mà KH đã gửi.
3. Số tiền gửi tối thiểu:
  - a) Đối với VND: 10.000.000 VND (Mười triệu đồng).
  - b) Đối với USD: 100 USD (Một trăm đô la Mỹ).
4. Thời hạn gửi tiền:
  - a) Kỳ hạn: Từ 01 tháng đến 36 tháng.
  - b) Thời hạn gửi tiền không được dài hơn thời hạn hiệu lực còn lại của giấy tờ xác minh thông tin của khách hàng.
5. Lãi suất
  - a) Lãi suất TGTK: Lãi suất TGTK do VietABank công bố trong từng thời kỳ. Lãi suất áp dụng cố định trong suốt kỳ hạn gửi tiền (trừ trường hợp người gửi tiền tắt toán trước hạn khoản tiền gửi).
  - b) Phương pháp tính lãi TGTK
    - (i) Công thức tính lãi:
      - Số tiền lãi của 01 ngày được tính như sau:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi}}{365 \text{ ngày}}$$

Số tiền lãi của kỳ tính lãi = tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong kỳ tính lãi.

- Đối với các khoản tiền gửi có thời hạn duy trì số dư thực tế nhiều hơn 01 ngày trong kỳ tính lãi, được xác định bằng công thức rút gọn như sau:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum(\text{Số dư thực tế} \times \text{Số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365 \text{ ngày}}$$

*Trong đó:*

- Số dư thực tế: Là số dư đầu ngày tính lãi của số dư tiền gửi trong thời hạn tính lãi.
- Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà Số dư thực tế đầu mỗi ngày không thay đổi.
- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày hiệu lực đến hết ngày đến hạn hoặc hết ngày VietABank thực tế thanh toán khoản tiền gửi cho người gửi tiền và thời điểm xác định số dư để tính lãi là đầu mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

## 6. Phương thức trả gốc, lãi

- a. Phương thức trả gốc: VietABank cho phép rút trước hạn 01 (một) phần tiền gửi CKH hoặc chi trả 01 (một) lần toàn bộ tiền gửi CKH vào TKTT của KH mở tại VietABank tùy theo thỏa thuận giữa KH và VietABank.
- b. Các phương thức trả lãi:
  - (i) Lĩnh lãi định kỳ: Lãi được chi trả theo kỳ cố định 01 (một) tháng/lần trong suốt thời hạn gửi tiền.
  - (ii) Lĩnh lãi cuối kỳ: Lãi được chi trả 01 (một) lần cùng với gốc vào ngày đến hạn của HĐTG.
- c. Trường hợp ngày đến hạn thanh toán tiền gửi CKH trùng với ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ theo quy định của VietABank và pháp luật (sau đây gọi chung là “ngày nghỉ”) thì việc chi trả gốc và lãi tiền gửi CKH được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo đầu tiên ngay sau ngày nghỉ hoặc theo quy định VietABank ban hành trong từng thời kỳ.

## Điều 6. Quy định về việc tái tục thời hạn gửi tiền gửi CKH

1. HĐTG không được tái tục thời hạn gửi tiền.
2. Khi đến hạn tất toán HĐTG:
  - a. Trường hợp KH đến Ngân hàng lĩnh tiền: VietABank sẽ thực hiện tất toán toàn bộ tiền gốc và lãi (nếu có) của HĐTG vào TKTT của KH tại VietABank.
  - b. Trường hợp KH không đến Ngân hàng lĩnh tiền: VietABank sẽ thực hiện tự động chuyển toàn bộ tiền gốc và lãi (nếu có) của HĐTG vào tài khoản treo trung gian (giữ hộ chờ thanh toán) của KH và chỉ chi trả cho KH khi KH hoàn tất thủ tục tất toán HĐTG. KH sẽ không được hưởng lãi trên toàn bộ số dư tài khoản treo trong thời gian giữ hộ chờ thanh toán.
3. Trường hợp tại thời điểm VietABank chuyển tiền mà TKTT của KH bị phong tỏa, đóng, tạm khóa và/hoặc chưa hoàn thiện các thủ tục thay đổi thông tin, tình trạng TKTT của KH thì sẽ thực hiện xử lý theo quy định.
4. Sau khi VietABank chi trả toàn bộ gốc và lãi cho KH vào TKTT của chính KH thì HĐTG sẽ tự động chấm dứt và thanh lý.

## Điều 7. Chi trả trước hạn tiền gửi CKH.

1. KH được yêu cầu VietABank chi trả trước hạn tiền gửi CKH nếu có thỏa thuận với VietABank tại HĐTG. Khi thực hiện tất toán HĐTG trước hạn, KH phải thông báo trước bằng văn bản/email/fax, điện thoại cho VietABank ít nhất 01 (một) ngày làm việc trước ngày dự định rút tiền. KH phải trực tiếp hoặc ủy quyền cho người khác đến ĐVKD của VietABank nơi ký HĐTG để thực hiện hoàn thiện các thủ tục rút tiền theo đúng quy định, quy trình, sản phẩm của VietABank ban hành trong từng thời kỳ.
2. Chi trả trước hạn tiền gửi CKH:
  - a. Lãi suất chi trả trước hạn tiền gửi CKH:
    - (i) Trường hợp KH rút trước hạn toàn bộ tiền gửi: VietABank áp dụng mức lãi suất tiền gửi KKH thấp nhất do VietABank công bố theo đồng tiền gửi tại thời điểm chi trả trước hạn.
    - (ii) Trường hợp KH rút trước hạn 01 (một) phần tiền gửi:
      - Mỗi HĐTG chỉ được thực hiện rút 01 (một) phần tiền gửi 01 (một) lần/ ngày.
      - Đối với phần tiền gửi CKH rút trước hạn: VietABank áp dụng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất do VietABank công bố theo đồng tiền gửi tại thời điểm KH

rút trước hạn tiền gửi. Phí chi trả tiền gửi CKH rút trước hạn (nếu có) thực hiện theo quy định biểu phí của VietABank công bố trong từng thời kỳ.

- Đối với phần tiền gửi CKH còn lại: Lãi suất mà VietABank chi trả là mức lãi suất đang áp dụng đối với khoản tiền gửi mà KH rút trước hạn 01 (một) phần. Sau khi người gửi tiền thực hiện rút trước hạn một phần tiền gửi CKH, số tiền gốc còn lại phải đảm bảo không nhỏ hơn số tiền tối thiểu quy định tại khoản 3, Điều 6 Quyết định này.

- b. Trường hợp KH yêu cầu VietABank chi trả trước hạn tiền gửi CKH khi đã lĩnh lãi theo định kỳ: Nếu phần lãi đã lĩnh nhiều hơn số lãi thực tế được hưởng thì VietABank sẽ truy thu lại phần chênh lệch giữa số tiền lãi KH đã nhận và số tiền lãi thực tế được hưởng hoặc khấu trừ vào phần gốc mà KH muốn rút trước khi thực hiện chi trả tiền gửi cho KH. Số tiền rút 01 (một) phần (sau khi đã khấu trừ) sẽ được VietABank thực hiện chuyển sang TKTT của KH.

### **Điều 8. Địa điểm giao dịch tiền gửi có kỳ hạn**

Tất cả các giao dịch liên quan khoản tiền gửi CKH bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch: gửi, chi trả, chuyển giao quyền sở hữu, xử lý nhàu nát, rách, mất, tắt toán HĐTG,... KH phải trực tiếp thực hiện tại ĐVKD của VietABank nơi ký kết HĐTG. Trường hợp thực hiện ủy quyền/hủy ủy quyền tắt toán HĐTG được thực hiện tại bất kỳ ĐVKD nào của VietABank trên toàn hệ thống.

### **Điều 9. Quy định về chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH**

Việc chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH phải được thực hiện trước ngày đến hạn của khoản tiền gửi CKH và đảm bảo các điều kiện, nội dung sau:

1. Việc chuyển giao quyền sở hữu phải được thực hiện với toàn bộ gốc và lãi của khoản tiền gửi CKH mà KH chưa nhận tính đến thời điểm chuyển giao quyền sở hữu (không áp dụng chuyển giao quyền sở hữu 01 (một) phần giá trị khoản tiền gửi CKH).
2. Mỗi khoản tiền gửi CKH chỉ được chuyển giao quyền sở hữu tối đa 01 (một) lần.
3. KH và bên nhận chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH phải có văn bản đề nghị và được VietABank xác nhận.
4. Người nhận chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH phải đảm bảo phù hợp với quy định về đối tượng KH tại Điều 4 Quy định này và quy định của Pháp luật; trừ trường hợp chuyển giao quyền sở hữu theo thừa kế.
5. Không áp dụng chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH trong các trường hợp sau: Khoản tiền gửi CKH đang bị phong tỏa hoặc đang trong thời gian đảm bảo nghĩa vụ dân sự khác; Tiền gửi CKH có người giám hộ; HĐTG bị mất/thất lạc, nhàu nát/rách.
6. Đối với tiền gửi CKH chung, việc thực hiện chuyển giao quyền sở hữu phải có sự đồng ý và chữ ký của tất cả các đồng sở hữu.
7. Bên chuyển giao và nhận chuyển giao quyền sở hữu sẽ tự thỏa thuận và tự chịu trách nhiệm về các điều khoản chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH đồng thời tự chịu trách nhiệm đối với các tranh chấp, thiệt hại phát sinh xảy ra liên quan đến việc chuyển giao (nếu có), các tranh chấp, thiệt hại này không làm ảnh hưởng đến quyền, nghĩa vụ của VietABank đối với KH theo khoản tiền gửi CKH đã được VietABank xác nhận chuyển giao.
8. Sau khi chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH, toàn bộ quyền và nghĩa vụ phát sinh liên quan đến khoản tiền gửi CKH đó sẽ do bên nhận chuyển giao quyền sở hữu thực hiện. Các ủy quyền liên quan đến giao dịch tiền gửi CKH (nếu có) phát sinh trước khi chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH sẽ đương nhiên hết hiệu lực kể từ thời điểm chuyển giao quyền sở hữu. Bên chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi CKH không được hủy giao dịch chuyển giao quyền sở hữu khi đã được VietABank xác nhận.

**Điều 10. Quy định về ủy quyền thực hiện giao dịch liên quan đến tiền gửi có kỳ hạn**

1. Việc ủy quyền giao dịch tiền gửi CKH theo Quy định này chỉ được thực hiện trong phạm vi giao dịch rút tiền gửi CKH. VietABank không áp dụng ủy quyền đối với các giao dịch và trường hợp sau:
  - a. Thực hiện thủ tục gửi, ký HĐTG;
  - b. HĐTG của cá nhân có người giám hộ.
  - c. Chuyển giao quyền sở hữu HĐTG;
  - d. Cầm cố số dư HĐTG (bao gồm cả việc bên ủy quyền ủy quyền cho bên được ủy quyền cầm cố để đảm bảo cho chính khoản vay của bên được ủy quyền hoặc bên ủy quyền);
  - e. HĐTG bị mất/thất lạc, nhàu nát/rách...
2. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và của VietABank về việc ủy quyền.
3. Người được ủy quyền là người ký tên trên các chứng từ giao dịch rút tiền gửi CKH. Người được ủy quyền có các quyền và nghĩa vụ như chủ sở hữu phù hợp với thời hạn ủy quyền và nội dung ủy quyền trong giấy ủy quyền. Trong mọi trường hợp giấy ủy quyền không được xem như giấy chuyển giao quyền sở hữu HĐTG.
4. Đối với tiền gửi CKH đồng chủ sở hữu, mỗi chủ sở hữu chung có thể độc lập ủy quyền cho người khác thực hiện thủ tục tất toán thay cho mình trong phạm vi số tiền mình sở hữu mà không cần có sự đồng ý của đồng sở hữu còn lại.
5. KH có thể ủy quyền cho 01 (một) người được thực hiện giao dịch rút tiền gửi CKH của các khoản HĐTG của mình trên cùng 01 (một) giấy ủy quyền.
6. Người được ủy quyền có thể được nhận ủy quyền của một hoặc nhiều chủ sở hữu HĐTG với 01 (một) hoặc nhiều HĐTG của chủ sở hữu đó, nhưng đối với mỗi HĐTG thì chủ sở hữu chỉ được ủy quyền tối đa cho 01 (một) người được thực hiện các giao dịch rút tiền gửi CKH.
7. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại cho Bên thứ 3.

**Điều 11. Sử dụng tiền gửi CKH làm tài sản bảo đảm**

1. KH có thể sử dụng HĐTG tại VietABank làm tài sản bảo đảm tại VietABank hoặc các Tổ chức tín dụng khác (nếu được Tổ chức tín dụng đó chấp thuận).
2. Trường hợp sử dụng HĐTG làm tài sản bảo đảm tại VietABank thì phải đảm bảo đáp ứng các điều kiện, quy định về tài sản bảo đảm, quy định về cấp tín dụng và các điều kiện khác theo sản phẩm của VietABank và pháp luật ban hành từng thời kỳ.
3. KH không được cầm cố HĐTG trong các trường hợp:
  - a. HĐTG đang bị phong tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - b. HĐTG đang có tranh chấp, khiếu nại giữa các bên.
  - c. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 12. Quy định về phong tỏa tiền gửi CKH**

Tài khoản tiền gửi CKH của KH tại VietABank được phong tỏa trong các trường hợp:

1. Khi KH (chủ sở hữu/một hoặc các đồng chủ sở hữu...) trực tiếp yêu cầu.
2. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
3. KH báo mất HĐTG.
4. KH đề nghị xác nhận số dư tiền gửi CKH duy trì một khoảng thời gian trong tương lai (trong

thời hạn của HĐTG).

5. Số dư tiền gửi CKH được sử dụng làm tài sản bảo đảm.
6. Các trường hợp khác do TGD quy định cụ thể trong từng thời kỳ.

**Điều 13. Biện pháp tra cứu khoản tiền gửi có kỳ hạn và biện pháp thông báo khi có thay đổi đối với tiền gửi có kỳ hạn**

1. Để tra cứu thông tin khoản tiền gửi CKH, KH truy cập vào website của VietABank (<https://www.vietabank.com.vn>), thực hiện theo đường dẫn sau: “Tiện ích” chọn “Tra cứu STK/HĐTG” và thực hiện theo hướng dẫn hoặc KH/người đại diện hợp pháp của KH có thể gửi văn bản yêu cầu xác nhận thông tin khoản tiền gửi CKH đến ĐVKD VietABank nơi ký kết HĐTG. Trường hợp KH/người đại diện hợp pháp của KH gửi văn bản yêu cầu xác nhận thông tin thì VietABank chỉ thực hiện xác nhận khi HĐTG không bị phong tỏa.
2. VietABank sẽ thông báo cho KH những thay đổi của khoản tiền gửi CKH tại ĐVKD nơi mở HĐTG hoặc phương thức khác trong từng thời kỳ.

**Điều 14. Xử lý các trường hợp rủi ro**

1. Xử lý trong trường hợp TKTT của KH bị phong tỏa, đóng, tạm khóa và/hoặc các trường hợp thay đổi thông tin, tình trạng TKTT của KH:
  - a. KH có trách nhiệm thông báo bằng văn bản ngay cho VietABank và hoàn tất mọi thủ tục do VietABank quy định nhằm mở lại /giải tỏa /kích hoạt/ điều chỉnh thông tin TKTT để TKTT hoạt động bình thường khi nhận chi trả tiền gốc, lãi của khoản tiền gửi CKH.
  - b. Trường hợp vào ngày đến hạn chi trả gốc, lãi (nếu có) tiền gửi CKH mà KH vẫn chưa mở lại/ giải tỏa/ kích hoạt/ điều chỉnh thông tin TKTT nhận chi trả tiền gửi CKH thì VietABank sẽ chuyển toàn bộ số tiền gốc, lãi (nếu có) vào tài khoản treo trung gian (giữ hộ chờ thanh toán) của KH và chỉ chi trả cho KH khi KH hoàn tất thủ tục để TKTT hoạt động bình thường. KH sẽ không được hưởng lãi trên toàn bộ số dư tài khoản treo trong thời gian giữ hộ chờ thanh toán.
2. Xử lý trong trường hợp HĐTG bị hỏng (nhàu nát, rách)
  - a. KH trực tiếp đến ĐVKD cấp HĐTG lập giấy báo HĐTG bị hỏng (theo mẫu của VietABank), xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin và các giấy tờ khác có liên quan theo quy định đồng thời giao lại HĐTG bản gốc cho VietABank.
  - b. ĐVKD thực hiện như sau:
    - (i) Kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của các thông tin liên quan đến HĐTG mà KH cung cấp với các thông tin lưu tại VietABank.
    - (ii) Xác nhận tình trạng HĐTG bị hỏng, tiến hành thu hồi HĐTG đã hỏng và gạch chéo bằng bút bi mực xanh trên trang đầu của HĐTG và ghi chữ “HỎNG” ở góc trên cùng bên phải.
    - (iii) Thực hiện lập giấy báo HĐTG bị hỏng theo quy định của VietABank. Giấy báo HĐTG bị hỏng được lập thành 02 (hai) bản gốc, VietABank lưu 01 (một) bản, KH giữ 01 (một) bản để thay thế cho HĐTG khi tất toán.
    - (iv) Thông báo bằng email cho toàn hệ thống về việc HĐTG bị hỏng đồng thời cập nhật lên phần mềm Soffice ở mục tin tức hàng ngày để phòng tránh bị lợi dụng.
    - (v) Xác nhận thời điểm nhận được giấy báo HĐTG bị hỏng và thời điểm tiến hành giải quyết cho KH rút tiền theo quy định.
    - (vi) Đại diện VietABank ký trên giấy báo hỏng phải là người có thẩm quyền ký trên HĐTG.

- c. Thời gian giải quyết cho KH được tất toán HĐTG tối thiểu là sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày VietABank nhận được giấy báo HĐTG bị hỏng.
  - d. KH thực hiện tất toán HĐTG tại chính Đơn vị cấp HĐTG và Giấy báo HĐTG bị hỏng.
  - e. VietABank có quyền từ chối thực hiện giao dịch đối với HĐTG bị hỏng mà KH không làm thủ tục thông báo theo quy định của VietABank.
3. Trường hợp mất/thất lạc HĐTG
- KH đến ĐVKD nơi mở HĐTG làm thủ tục báo mất/thất lạc HĐTG, thực hiện như sau:
- a. Lập Giấy báo mất/thất lạc HĐTG theo mẫu của VietABank. Giấy báo mất/thất lạc được lập thành 02 (hai) bản gốc, ĐVKD lưu 01 (một) bản gốc, KH giữ 01 (một) bản gốc để thay thế cho HĐTG khi tất toán.
  - b. ĐVKD thực hiện:
    - (i) Kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của các thông tin liên quan đến HĐTG mà KH cung cấp trên Giấy báo mất/thất lạc HĐTG với các thông tin lưu tại VietABank.
    - (ii) Thực hiện phong tỏa HĐTG cho đến ngày KH được rút tiền theo quy định.
    - (iii) Thông báo bằng email cho toàn hệ thống VietABank về việc HĐTG bị mất/thất lạc để tránh kẻ gian lợi dụng.
  - c. Đại diện VietABank ký trên Giấy báo mất/thất lạc phải là người có thẩm quyền ký trên HĐTG.
  - d. Thời gian giải quyết cho KH được rút tiền tối thiểu là sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày VietABank nhận Giấy báo mất/thất lạc HĐTG của KH.
  - e. KH thực hiện tất toán HĐTG tại chính Đơn vị cấp HĐTG và giấy báo mất HĐTG.
  - f. VietABank không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra đối với KH (chủ sở hữu, đồng chủ sở hữu) do không báo mất/thất lạc HĐTG và/hoặc báo chậm trễ dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng và các thiệt hại (nếu có) phát sinh trước thời điểm KH hoàn thiện thủ tục báo mất/thất lạc HĐTG theo quy định cho VietABank.
  - g. Trường hợp tìm thấy HĐTG:
    - (i) KH phải đến VietABank nơi ký HĐTG, xuất trình HĐTG đã báo mất/thất lạc và các giấy tờ liên quan, đồng thời lập Giấy hủy giấy báo mất/thất lạc HĐTG và nộp lại bản gốc Giấy báo mất/thất lạc HĐTG cho ĐVKD.
    - (ii) Trong trường hợp KH bị mất Giấy báo mất/thất lạc HĐTG, KH phải có văn bản cam kết theo quy định tại Khoản 4 Điều này.
    - (iii) Sau khi VietABank xác nhận vào Giấy hủy giấy báo mất/thất lạc HĐTG, HĐTG của KH đã tìm thấy sẽ được khôi phục lại giá trị như ban đầu. KH được quyền tất toán HĐTG kể từ khi VietABank tiếp nhận giấy hủy giấy báo mất/thất lạc HĐTG.
4. Trường hợp bị mất Giấy báo hỏng/giấy báo mất/thất lạc HĐTG, KH phải lập văn bản cam kết theo mẫu của VietABank ban hành trong từng thời kỳ.

### **Điều 15. Thủ tục nhận tiền gửi CKH tại quầy giao dịch của VietABank**

1. KH phải có TKTT mở tại VietABank để thực hiện các giao dịch liên quan đến khoản tiền gửi CKH, bao gồm cả giao dịch gửi tiền.
  - a. Nếu KH đã có TKTT tại VietABank: KH bổ sung/cập nhật thông tin trong trường hợp có sự thay đổi thông tin đã đăng ký với VietABank trước đó.
  - b. Nếu KH chưa có TKTT tại VietABank: Trước khi ký kết HĐTG, KH cần cung cấp hồ sơ và mở TKTT theo quy định hiện hành của VietABank.

- c. Đối với khoản tiền gửi CKH chung: Các chủ sở hữu HĐTG cùng tiến hành mở TKTT chung theo quy định hiện hành của VietABank.
2. KH trực tiếp đến quầy giao dịch để thực hiện giao dịch gửi tiền CKH thông qua tài TKTT của chính KH.
  - a. Trường hợp HĐTG đồng sở hữu, yêu cầu tất cả các chủ sở hữu chung đến trực tiếp quầy giao dịch để mở HĐTG. Tất cả chủ sở hữu chung trực tiếp xuất trình giấy tờ xác minh thông tin của mình để thực hiện giao dịch.
  - b. Trường hợp mở HĐTG thông qua người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo pháp luật phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật, giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện theo pháp luật và giấy tờ xác minh thông tin KH. VietABank thực hiện đối chiếu, kiểm tra thời hạn của giấy tờ xác minh thông tin, cập nhật các thông tin KH theo quy định của pháp luật.
3. Trong trường hợp KH là người không viết được, người không đọc được, người không nhìn được, người không biết ký, ĐVKD xử lý và hướng dẫn KH thực hiện tương tự cách thức như đối với KH gửi tiền gửi tiết kiệm theo quy định tiền gửi tiết kiệm hiện hành của VietABank.

### **Điều 16. Thủ tục tất toán tiền gửi có kỳ hạn tại quầy giao dịch của VietABank**

1. KH có thể trực tiếp hoặc ủy quyền cho người khác đến quầy giao dịch của VietABank nơi mở HĐTG thực hiện thủ tục tất toán HĐTG và thực hiện:
  - a. Xuất trình bản gốc HĐTG/Giấy báo mất/hỏng, giấy tờ xác minh thông tin của KH hoặc của tất cả các KH trong trường hợp tiền gửi chung.
  - b. Trường hợp chi tiền gửi CKH thông qua người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo pháp luật phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật, giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện theo pháp luật và giấy tờ xác minh thông tin KH.
  - c. Trường hợp chi trả tiền gửi CKH thông qua người được ủy quyền, người được ủy quyền phải xuất trình giấy tờ xác minh thông tin của người được ủy quyền và văn bản ủy quyền hợp pháp phù hợp theo quy định tại Điều 11 Quy định này.
  - d. Trường hợp tất toán tiền gửi CKH chung thì tất cả các đồng chủ sở hữu đến xuất trình giấy tờ xác minh thông tin để thực hiện tất toán. Trường hợp chỉ có 01 (một)/ 01 (một) vài người đại diện đến tất toán tiền gửi CKH chung thì những người đến tất toán phải có văn bản ủy quyền hợp pháp của các đồng chủ sở hữu còn lại.
  - e. Ký Giấy đề nghị tất toán HĐTG theo mẫu của VietABank, nộp lại bản gốc HĐTG/Giấy báo mất/hỏng HĐTG, giấy đề nghị tất toán và các giấy tờ tương đương (nếu có). Giấy đề nghị tất toán HĐTG được lập thành 02 (hai) bản gốc, ĐVKD lưu 01 (một) bản gốc, KH giữ 01 (một) bản gốc.
2. Đối với trường hợp chi trả HĐTG theo thừa kế:
  - a. Người thừa kế hoặc (các) đồng thừa kế hợp pháp có thể đến VietABank nơi ký HĐTG để nộp hồ sơ chi trả theo thừa kế để thực hiện tất toán HĐTG.
  - b. Thủ tục rút tiền thừa kế được thực hiện theo các quy định do TGD (hoặc người được TGD phân công/phân quyền/ủy quyền) ban hành từng thời kỳ.

### **Điều 17. Điều khoản khác**

Những nội dung có liên quan không đề cập tới, người gửi tiền có thể trực tiếp đến các địa điểm giao dịch của VietABank để được tư vấn.