

I. Quy trình nhận, chi trả tiền gửi có kỳ hạn (TG CKH) giữa Nam A Bank và người gửi tiền (khách hàng):

1. Quy trình nhận TG CKH:

- Hồ sơ mở TG CKH: Giấy tờ xác minh thông tin (Giấy tờ XMTT) của khách hàng, Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn (HĐTG), thỏa thuận quản lý và sử dụng tiền gửi chung có kỳ hạn (nếu mở tiền gửi chung có kỳ hạn). Trong đó Giấy tờ XMTT của khách hàng bao gồm:
 - ✓ Cá nhân là công dân Việt Nam: CMND/Thẻ CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực hoặc Giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi.
 - ✓ Cá nhân là người nước ngoài cư trú và cá nhân nước ngoài là người không cư trú: Hộ chiếu kèm thị thực/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.
 - ✓ Tổ chức: Quyết định thành lập/Giấy phép hoạt động/Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc các giấy tờ khác tương đương theo quy định của pháp luật.
 - ✓ Các hồ sơ có liên quan khác theo quy định của Nam A Bank (nếu có).
- Trường hợp khách hàng gửi TG CKH thông qua người đại diện/người giám hộ/người được ủy quyền, yêu cầu cung cấp giấy tờ chứng minh tư cách, xác minh thông tin của người đại diện/người giám hộ/người được ủy quyền phù hợp theo quy định Nam A Bank.
- Mở mới HĐTG phải thông qua TKTT của người gửi tiền/TKTT chung của tất cả người gửi tiền mở tại Nam A Bank.
- HĐTG giao khách hàng giữ 01 bản có in QR code.
- Đối với khách hàng là tổ chức và cá nhân nước ngoài là người không cư trú, cá nhân nước ngoài là người cư trú, thời hạn gửi tiền không được dài hơn thời hạn hiệu lực còn lại của Giấy tờ XMTT của khách hàng.

2. Quy trình chi trả TG CKH:

- Hồ sơ đề nghị chi trả: giấy tờ XMTT của khách hàng, HĐTG (bản sao kèm bản chính để đối chiếu), Giấy đề nghị rút/tắt toán HĐTG (nếu KH yêu cầu tắt toán trước hạn/chỉ định thanh toán khác thỏa thuận) và các hồ sơ có liên quan khác theo quy định của Nam A Bank (nếu có).
- Trường hợp khách hàng thực hiện rút/tắt toán TG CKH thông qua người đại diện/người giám hộ/người được ủy quyền, yêu cầu cung cấp giấy tờ chứng minh tư cách, xác minh thông tin của người đại diện/người giám hộ/người được ủy quyền phù hợp theo quy định Nam A Bank.
- TG CKH được chi trả qua TKTT của người gửi tiền/TKTT chung của tất cả người gửi tiền mở tại Nam A Bank.

¹ Áp dụng đối với hoạt động nhận, chi trả tiền gửi có kỳ hạn tại Nam A Bank (bao gồm: sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn, sản phẩm tiền gửi rút vốn linh hoạt và các sản phẩm huy động tiền gửi có kỳ hạn khác theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ)

- Khi có nhu cầu được thanh toán TG CKH, khách hàng phải báo cho Nam A Bank trước ít nhất 01 (một) ngày làm việc.
- Khách hàng được yêu cầu tắt toán trước hạn TG CKH và được hưởng lãi suất không kỳ hạn theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.
- Trường hợp ngày đáo hạn TG CKH rơi vào ngày nghỉ/ngày lễ, khách hàng sẽ được rút vốn, lãi vào ngày làm việc liền kề sau ngày nghỉ/ngày lễ. Số ngày phát sinh thêm kể từ ngày đáo hạn được hưởng lãi suất không kỳ hạn theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.
- Khách hàng gửi TG CKH bằng loại tiền nào sẽ được Nam A Bank chi trả gốc, lãi TG CKH bằng loại tiền đó.

II. Biện pháp để khách hàng tra cứu tài khoản TG CKH

- Quét mã QR code được in trên HĐTĐ;
- Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử: Open banking, Mobile banking và các kênh giao dịch điện tử khác theo quy định Nam A Bank từng thời kỳ;
- Tổng đài điện thoại 1900 6679 (có ghi âm, hoạt động 24/7);
- Tại các địa điểm giao dịch của Nam A Bank;
- Các hình thức tra cứu khác theo quy định Nam A Bank từng thời kỳ.

III. Xử lý đối với trường hợp nhàu nát, rách, mất HĐTĐ

1. HĐTĐ bị mất/rách/nhàu nát.

- Khách hàng thông báo bằng văn bản đến ĐVKD nơi ký kết HĐTĐ về việc HĐTĐ bị mất/rách/nhàu nát. Nếu thông báo qua điện thoại, khách hàng phải bổ sung văn bản thông báo theo quy định của Nam A Bank.
- Sau 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Nam A Bank nhận được văn bản thông báo về việc HĐTĐ bị mất/rách/nhàu nát, nếu không có bất kỳ tranh chấp, khiếu nại liên quan, tùy theo yêu cầu của khách hàng, khách hàng sẽ được cấp HĐTĐ sao y bản chính hoặc được thanh toán HĐTĐ theo quy định của Nam A Bank.
- HĐTĐ sao y bản chính cùng với văn bản thông báo về việc HĐTĐ bị mất/rách/nhàu nát của khách hàng hoặc văn bản thông báo về việc HĐTĐ bị mất/rách/nhàu nát của khách hàng (trường hợp khách hàng không yêu cầu tái cấp) có giá trị tương đương HĐTĐ bản chính trong một số giao dịch được Nam A Bank quy định.

2. Khách hàng tìm lại được HĐTĐ đã báo mất

- Ngay khi tìm lại được HĐTĐ đã báo mất trước đó, khách hàng lập Giấy đề nghị hủy thông báo mất gửi ĐVKD nơi ký kết HĐTĐ.
- Ngay sau khi hoàn tất thủ tục hủy thông báo mất HĐTĐ tại Nam A Bank, khách hàng được tiếp tục sử dụng HĐTĐ đã tìm lại được.