

QUY ĐỊNH VỀ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN PROVISIONS ON TERM DEPOSIT FOR INDIVIDUAL CUSTOMER

Quy định về tiền gửi có kỳ hạn đối với khách hàng cá nhân (“Quy Định”) này được ban hành nhằm mục đích quy định các nội dung về tiền gửi có kỳ hạn đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam (“Ngân hàng”).
This Provisions on Term Deposit for Individual customer (“Provision”) is issued in the purpose of regulating contents of Term Deposit for Individual customer at Shinhan Bank Vietnam (“Bank”).

1. Đối tượng áp dụng

Applicable object:

1.1. Các cá nhân được phân loại là cá nhân cư trú bao gồm:

Individuals are classified as resident individuals include:

- a) Công dân Việt Nam cư trú tại Việt Nam; công dân Việt Nam cư trú ở nước ngoài có thời hạn dưới 12 tháng;
Vietnamese citizens residing in Vietnam; Vietnamese citizens residing overseas for a duration of less than twelve (12) months;
- b) Công dân Việt Nam làm việc tại các tổ chức được liệt kê dưới đây và cá nhân đi theo họ:
Vietnamese citizens working for the following organizations and the individuals accompanying such citizens:
 - + Văn phòng đại diện tại nước ngoài của các tổ chức sau:
Representative offices in foreign countries of the entities as following:
 - Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thành lập, hoạt động tại Việt Nam theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng;
Credit institutions, foreign banks’ branches established and carrying on business activities in Vietnam as prescribed in Law on credit institutions;
 - Tổ chức kinh tế không phải là tổ chức tín dụng được thành lập, hoạt động kinh doanh tại Việt Nam (sau đây gọi chung là “tổ chức kinh tế”);
Economic institutions not being credit institutions, established and carrying on business activities in Vietnam (herein after “economic institutions”);
 - Cơ quan nhà nước, đơn vị lực lượng vũ trang, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, quỹ xã hội, quỹ từ thiện của Việt Nam hoạt động tại Việt Nam.
State agencies, units of the armed forces, political organizations, socio-political organizations, socio-political-professional organizations, social organizations, socio-professional organizations, social funds and charitable funds of Vietnam operating in Vietnam.
 - + Cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan đại diện lãnh sự, cơ quan đại diện tại tổ chức quốc tế của Việt Nam ở nước ngoài;
Diplomatic representative agencies, consulate representative agencies and representative agencies at international organizations of Vietnam in foreign countries;
- c) Công dân Việt Nam đi du lịch, học tập, chữa bệnh và thăm viếng ở nước ngoài;
Vietnamese citizen traveling, studying, being treated for disease and visiting relatives overseas;
- d) Người nước ngoài được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 12 tháng trở lên. Đối với 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 là những trường hợp không thuộc đối tượng người cư trú.
Foreigners who are allowed to live in Vietnam with period of 12 (twelve) months and above. For foreigners coming to Vietnam for study, medical treatment, tourism, or to work for diplomatic representative agencies, consulates or representative agencies of international organizations in Vietnam, representative offices of foreign organizations in Vietnam irrespective of term shall be cases not belong to subjects as residents.

1.2. Các cá nhân không cư trú bao gồm:

Non-resident individuals include:

- a) Công dân Việt Nam không thuộc các trường hợp quy định tại điểm 1.1.a, điểm 1.1.b và điểm 1.1.c.
Vietnamese citizens not belong to cases stipulated in Clause 1.a, 1.b, 1.c in Article 1.
- b) Cá nhân nước ngoài được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 06 (sáu) tháng trở lên.
Non-Resident who are allowed to live in Vietnam with period of 06 (six) months and above.

2. Tiền gửi có kỳ hạn:

Term Deposit Accounts

- Kỳ hạn tiền gửi có kỳ hạn được quy định cụ thể trên “Lãi suất tiền gửi tiết kiệm (Khách hàng cá nhân)” được Ngân hàng công bố tại các Chi Nhánh/ Phòng Giao Dịch và tại www.shinhan.com.vn (“Website của Ngân hàng”).
Term deposit account’s tenor is specified in “Deposit Interest Rate (Personal Banking)”, which is announced at any Branches/ Transaction Offices and on www.shinhan.com.vn (“the Bank’s website”).
- Thời hạn gửi tiền đối với Khách hàng cá nhân nước ngoài là người không cư trú, người cư trú sẽ không vượt quá thời gian hiệu lực còn lại của Visa/ Thẻ cư trú.
The deposit term of resident, non-resident foreigner customers shall not exceed the remaining valid term of their Visa/ Resident card.
- Tiền tệ của Tiền gửi có kỳ hạn: Việt Nam Đồng và các loại ngoại tệ khác được quy định cụ thể tại chính sách của từng loại sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn do Ngân hàng công bố.
Term Deposit currencies: Vietnamese Dong and other foreign currencies are specified in each Term deposit product’s Policy announced by the Bank
- Giao dịch gửi và nhận chi trả tiền gửi phải được thực hiện thông qua Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng.
Depositing and Receiving payment must be made through the customer’s Demand deposit account opened at the Bank.
- Đối với tiền gửi chung có kỳ hạn, Khách hàng gửi, nhận chi trả Tiền gửi có kỳ hạn thông qua tài khoản thanh toán chung của tất cả Khách hàng mở tại Ngân hàng. Người cư trú và người không cư trú không được gửi Tiền gửi chung có kỳ hạn. Tổ chức và cá nhân không được gửi Tiền gửi chung có kỳ hạn bằng ngoại tệ.
Regarding Joint term deposit, the Customers shall make deposit or receive payment thereof via their Joint Demand Account opened at the Bank. Residents and non-residents may not jointly make a joint term deposit. Organizations and individuals may not jointly make a Joint term deposit in foreign currency.
- Đồng tiền chi trả gốc, lãi tiền gửi có kỳ hạn là đồng tiền mà Khách hàng đã gửi.
The currency of principal and interest payment of the Term deposit is the currency that the Customer used to make the deposit.

3. Lãi suất và biểu phí giao dịch tiền gửi có kỳ hạn:

Term deposit interest and charges:

3.1. Lãi suất:

Interest

- Lãi được tính trên số ngày gửi thực tế trên cơ sở một năm có 365 ngày (áp dụng từ 01/01/2018).
Interest shall be calculated on the actual number of days elapsed on the basis of 365-day year (apply from 01/01/2018).
- Lãi suất của mỗi loại Tiền gửi có kỳ hạn được Ngân hàng công bố thông qua Website của Ngân hàng và quầy giao dịch ở các Chi Nhánh/ Phòng Giao Dịch.
The interest rate of each kind of Term deposit is publicized on the Bank’s website and counters at Branches/ Transaction Offices.
- Lãi suất có thể thay đổi theo từng thời kỳ tùy theo quyết định của Ngân hàng.
The interest rate is subject to changes from time to time at Bank’s sole discretion.

3.2. Phí giao dịch

Charges

- Theo mức phí quy định tại Biểu phí của Ngân hàng được ban hành theo từng thời kỳ trên Website của Ngân hàng và quầy giao dịch ở các Chi Nhánh/ Phòng Giao Dịch.
In accordance with the Bank tariff announced from time to time on the Bank’s website and counters at Branches/ Transaction Offices.

4. Thủ tục nhận và chi trả tiền gửi có kỳ hạn tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Ngân hàng:

Procedure for Depositng and receiving Term deposit at Branches/ Transaction offices of the Bank:

4.1 Thủ tục nhận tiền gửi có kỳ hạn:

Procedure for Depositing Term deposit:

- Khách hàng phải trực tiếp đến Chi Nhánh/ Phòng Giao Dịch của Ngân hàng và xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của Khách hàng, bao gồm:
The customer must come to the Bank’s Branches/ Transaction Offices in person and present identify proof, included:
 - + Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân/ Hộ chiếu/ Giấy khai sinh của khách hàng chưa đủ 14 tuổi.
ID card/ Citizen ID card/ Passport/ Birth certificate of customer aged under 14 years.
 - + Thị thực hoặc thẻ tạm trú.
Visa or Resident card.

- Trường hợp gửi tiền gửi chung có kỳ hạn, tất cả Khách hàng phải trực tiếp xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của mình.
In case of joint term deposit, all Customers must present their identify proof in person.
- Trường hợp Khách hàng gửi tiền gửi có kỳ hạn thông qua Người đại diện hợp pháp, Người đại diện hợp pháp phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của Người đại diện hợp pháp, Giấy tờ xác minh thông tin của Người đại diện hợp pháp và Giấy tờ xác minh thông tin của Khách hàng. Riêng Trường hợp khách hàng là:
In case of Term deposit is going to made by the Lawful representative, the Lawful representative must present the representative's status proof and identity proof and identity proof of the Customer. If the Customer is:
 - + 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 tiền gửi có kỳ hạn thông qua Người đại diện theo pháp luật;
A person with limited legal capacity, legally incapacitated person as per the law or a person aged under 15 years, Customer shall make a Term deposit or receive payment thereof via Legal representative.
 - + Người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật thực hiện việc gửi tiền gửi có kỳ hạn thông qua Người giám hộ.
A person with limited recognition and behavior control under law, Customer shall make a Term deposit or receive payment thereof via Guardian.
- Khách hàng đăng ký chữ ký mẫu trong trường hợp thay đổi chữ ký mẫu hoặc chưa có chữ ký mẫu được đăng ký tại Ngân hàng.
The customer shall register the Specimen Signature in case of change specimen signature or specimen signature not registered at the Bank.
- Khi mở Tiền gửi có kỳ hạn, Khách hàng sẽ được nhận: (i) Chứng nhận Tiền gửi dưới dạng điện tử qua SMS và Email theo thông tin đã được đăng ký với Ngân hàng hoặc (ii) Sổ tài khoản hoặc (iii) Chứng nhận Tiền gửi (bản giấy) sẽ được phát hành khi có yêu cầu của Khách hàng.
For opening Term Deposit, Customers shall receive (i) digital deposit certificate via SMS and Email as the information that registered with the Bank (ii) Passbook or (iii) Deposit Certificate (original) is only issued upon customer's demand.

4.2. Thủ tục chi trả tiền gửi có kỳ hạn:

Procedure for receiving Term deposit:

- Khi thực hiện bất kỳ giao dịch rút tiền hoặc tắt toán nào tại quầy, Khách hàng phải:
For any cash withdrawal or account closure at counter, the Customers must:
 - + Xuất trình Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi trong trường hợp có phát hành Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi;
Present the Passbook or Deposit Certificate in case of issuing Passbook or Deposit Certificate;
 - + Xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của Khách hàng, hoặc của tất cả Khách hàng (đối với tiền gửi chung có kỳ hạn).
Present the identity proof of the Customer or of all Customers (applied to joint savings deposit).
 - + Trường hợp Khách hàng thông qua Người đại diện hợp pháp để nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn, Người đại diện hợp pháp phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của Người đại diện hợp pháp, Giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện hợp pháp và Giấy tờ xác minh thông tin của Khách hàng. Riêng trường hợp Khách hàng là:
 - In case of Term deposit is going to made by the Lawful representative, the Lawful representative must present the representative's status proof and identity proof and identity proof of the Customer. If customer is:
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 nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn thông qua Người đại diện theo pháp luật.
A person with limited legal capacity, legally incapacitated person as per the law or a person aged under 15 years, Customer shall make a Term deposit or receive payment thereof via Legal representative.
 - A person with limited recognition and behavior control under law, Customer shall make a Term deposit or receive payment thereof via Guardian.
 - + Nộp đơn "Yêu cầu rút từng phần/ Đóng tài khoản Tiền gửi" có chữ ký đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký tại Ngân hàng.
Submit Partial withdrawal/ Account closure Request Form with the signature as the same as the sample signature registered at Bank.
- Sau khi hoàn tất thủ tục, Ngân hàng chi trả đầy đủ gốc, lãi Tiền gửi có kỳ hạn qua tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng.
After completing all procedures, the Bank shall pay the principal and the interest through Demand deposit account of Customer opened at the Bank.

5. Thủ tục nhận và chi trả tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử:

Procedure for Depositing and receiving online Term deposit:

Khách hàng thực hiện giao dịch nhận và chi trả tiền gửi có kỳ hạn vào tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại

Ngân hàng thông qua Ngân hàng trực tuyến/ SOL Mobile Banking trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến/ SOL Mobile Banking.

The Customer processes depositing and receiving Term deposit into Customer Demand Deposit Account opened at the Bank via Internet Banking/ Sol Mobile Banking in case customer registered using Internet banking/ SOL Mobile Banking.

6. Phương thức tính lãi và thanh toán lãi:

Interest calculation and payment method:

6.1. Phương thức tính lãi:

Interest calculation method:

- Lãi suất: được tính theo tỷ lệ %/ năm trên cơ sở một năm là 365 ngày.
Interest rate %/year and the basis of interest calculation is 365 days/ year
- Lãi của tiền gửi có kỳ hạn được xác định như sau:
Deposit interest of Time deposit Account is calculated as below:

Số tiền lãi	$\frac{\text{Số dư thực tế} \times \text{Số ngày duy trì thực tế} \times \text{Lãi suất áp dụng}}{365}$
Deposit interest	$\frac{\text{Actual balance} \times \text{No.of days has actual balance} \times \text{Interest}}{365}$

Trong đó:

In which:

- Số dư thực tế: tiền gốc được duy trì trong suốt thời hạn tính lãi của Tiền gửi;
Actual Balance: Principle amount to be maintained during interest payment period;
- Số ngày duy trì thực tế là số ngày mà số dư thực tế không đổi được tính từ (và bao gồm) Ngày gửi tiền cho đến (và không bao gồm) Ngày đáo hạn hoặc ngày rút trước hạn;
The number of days has actual balance: Number of days has unchanged actual balance beginning from (and included) Deposit date until (and excluded) Maturity date or a date of early withdrawal;
- Lãi suất áp dụng: Lãi suất hàng năm trên cơ sở một năm có 365 ngày theo mức lãi suất được thỏa thuận trên Đơn "Yêu cầu mở tài khoản tiết kiệm/ tiền gửi có kỳ hạn" (Sau đây gọi là "Đơn yêu cầu") trừ trường hợp Tiền gửi được tái tục tại Điều 8 và rút trước hạn tại Điều 7.
Interest Rate: Interest rate per annual on the basis of one (1) year having 365 days agreed on the "Time Deposit/ Time Saving Account Opening Request" (Herein after "Request form") except for the renewal and the early withdrawal stipulated at Article 8 and Article 7 respectively.

6.2. Phương thức thanh toán lãi:

Interest payment method:

- Phương thức thanh toán lãi tiền gửi có kỳ hạn được thực hiện theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng trên Đơn yêu cầu.
Term account's interest payment method is performed accordance with agreement between the Bank and the Customer on the Request form.
- Các phương thức thanh toán lãi:
Interest payment methods:
 - + Thanh toán định kỳ hàng tháng hoặc,
Monthly paid or,
 - + Thanh toán vào Ngày Đáo Hạn hoặc,
Paid on Maturity Date or,
 - + Cộng dồn vào Tiền Gốc vào Ngày Đáo Hạn để tự động tái tục.
Add to Principal on Maturity Date in order to renew automatically.

7. Rút tiền gửi trước hạn:

Premature withdrawal:

7.1. Rút trước hạn từng phần:

Partial withdrawal:

- Tiền gửi có kỳ hạn có thể được rút từng phần, nhiều lần vào bất kỳ thời điểm nào trước ngày đến hạn với bất kỳ số tiền nào nhưng tổng số tiền được rút không vượt quá số dư còn lại trên Tiền gửi có kỳ hạn đó.
Term Deposit can be withdrawn in partial, several times at any time and in any amount up to the full amount of the deposit.

- Khi rút từng phần, số tiền được rút trước hạn sẽ được áp dụng mức lãi suất tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất được Ngân hàng công bố, theo đối tượng khách hàng và theo loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn tiền gửi và tính trên thời gian gửi thực tế; số tiền còn lại sẽ được tiếp tục duy trì cho tới ngày đáo hạn với mức lãi suất đang áp dụng cho khoản tiền gửi đó.

In case of partial withdrawal, the amount to be withdrawn shall be applied a maximum interest rate equal to the Bank's lowest prevailing interest rate of Demand Deposit announced by the Bank, based on the type of customer and the currency of the deposit at time of withdrawal for the period the deposit has remained with the Bank; the remaining deposit amount shall be applied the same interest rate that is applied on the deposit.

7.2. Rút trước hạn toàn bộ (Đóng Tiền gửi có kỳ hạn trước hạn):

Premature withdrawal (Early Term Deposit Closure):

- Toàn bộ số dư của Tiền gửi có thể được rút trước hạn vào bất kỳ thời điểm nào trước ngày đến hạn.
Whole amount of the deposit can be withdrawn at any time prior to maturity date.
- Khi rút trước hạn, tiền gửi sẽ được áp dụng mức lãi suất tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất được Ngân hàng công bố, theo đối tượng khách hàng và theo loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn tiền gửi và tính trên thời gian gửi thực tế.
In case of Premature withdrawal, the deposit shall be applied a maximum interest rate equal to the Bank's lowest prevailing interest rate of Demand Deposit announced by the Bank, based on the type of customer and the currency of the deposit at time of withdrawal for the period the deposit has remained with the Bank.
- Trong trường hợp rút trước hạn Tiền gửi có kỳ hạn nhận lãi hằng tháng, nếu Ngân hàng đã trả trước tiền lãi cho Khách hàng thì khoản chênh lệch giữa tiền lãi thực tế và tiền lãi trả trước sẽ phải được hoàn trả lại cho Ngân hàng bằng cách cắt trừ vào tiền gửi có kỳ hạn được rút trước hạn hoặc trích tiền từ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng tại Ngân Hàng.
In case of closing Monthly interest Time Deposit Account, If the Bank has advanced the interest to the Customer, the different amount between the actual interest and advanced interest shall be returned to the Bank by deducting from the withdrawn Term Deposit or debiting into any Customer's account at the Bank.

8. Tái tục tiền gửi:

Renewal:

- Khi mở Tiền gửi có kỳ hạn, Khách hàng có thể đăng ký Lựa chọn Tái tục (Chỉ thị đáo hạn) tại Đơn yêu cầu cho Tiền gửi có kỳ hạn khi đến hạn như sau:
When opening Term deposit, customer can register Renewal Type (Maturity Instruction) in the Request form for the Term deposit at maturity as follows:
 - + **Tự động tái tục gốc và lãi:** Tiền gửi có kỳ hạn sẽ tự động tái tục cả gốc và lãi với cùng kỳ hạn ban đầu theo lãi suất tại thời điểm tái tục được công bố bởi Ngân hàng.
Auto-renewal of Principle and Interest: The Term deposit shall be automatically renewed on principle and interest for the same tenor at the prevailing interest rate of renewal date announced by the Bank.
 - + **Tự động tái tục gốc:** Tiền gửi có kỳ hạn sẽ tự động tái tục gốc với cùng kỳ hạn ban đầu theo lãi suất tại thời điểm tái tục được công bố bởi Ngân hàng. Lãi được trả vào Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng.
Auto-renewal of Principle only: The Term deposit shall be automatically renewed on principle only for the same tenor at the prevailing interest rate of renewal date announced by the Bank. The interest will be paid into Demand Account of the Customer opened at the Bank.
 - + **Không tái tục, ghi có Gốc và Lãi vào Tài khoản thanh toán:** Vào ngày đáo hạn, toàn bộ gốc và lãi sẽ được tự động chuyển vào Tài khoản thanh toán và theo đó Tiền gửi có kỳ hạn sẽ bị đóng.
Non-renewal, credit Principle and Interest to Demand account: Total principle and interest will automatically be released to Demand account and the Term Deposit will be closed accordingly.
- Khách hàng có thể thay đổi Lựa chọn tái tục trong suốt thời hạn của Tiền gửi có kỳ hạn và việc thay đổi phải được thực hiện trước ngày đáo hạn của tiền gửi có kỳ hạn.
Customer can change Renewal Type (Maturity Instruction) during the tenor of Term Deposit and this change must be made before the maturity date of the account.
- Trường hợp kỳ hạn gia hạn của Tiền gửi có kỳ hạn vượt quá thời hạn hiệu lực của Visa/ Thẻ cư trú của người nước ngoài thì tài khoản tiền gửi có kỳ hạn sẽ tự động đóng để ghi có tiền gốc và lãi vào Tài khoản thanh toán của Khách hàng.
In the event of the Term deposit's renewal tenor exceeds the valid term of foreigner's Visa/ Temporary resident card, such Time Deposit Account shall be automatically closed then transfer Principle and Interest to Customer's Demand account.
- Vào ngày đáo hạn, nếu Tài khoản thanh toán đã đóng hoặc ở tình trạng không hoạt động thì khoản lãi và/hoặc gốc sẽ không chuyển sang Tài khoản thanh toán như đã đăng ký tại Đơn yêu cầu. Tài khoản có kỳ hạn tiếp tục duy trì và khoản tiền gửi sẽ hưởng lãi suất không kỳ hạn thấp nhất tại thời điểm đó cho khoảng thời gian từ ngày đáo hạn tới lúc khách hàng yêu cầu đóng tài khoản và rút tiền.

On the maturity date, if the Demand Account is closed/dormant, the interest and/or principle will not be released into Demand Account as registered on the Request form. The Term Account shall be maintained and the deposit on it will be applied the lowest prevailing interest rate of DDA for period from maturity date until customer makes the request for account closure and cash withdrawal.

9. Tra cứu tài khoản tiền gửi có kỳ hạn:

Inquiry Term Deposit:

Khách hàng có thể tra cứu thông tin về Tiền gửi có kỳ hạn tại các Chi Nhánh/ Phòng Giao Dịch của Ngân hàng, Ngân hàng trực tuyến (<https://online.shinhan.com.vn>)/ SOL Mobile banking (trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến/ SOL Mobile Banking), Trung tâm CSKH: 1900 1577 hoặc các phương tiện tra cứu khác do Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.

The Customer can inquiry Term Deposit at the Bank's Branches/ Transaction Offices, Internet Banking (<https://online.shinhan.com.vn>)/ SOL Mobile banking (In case customer registers Internet banking/ SOL Mobile Banking), Contact center: 1900 1577 or other inquiry methods provided by the Bank from time to time.

10. Xử lý trường hợp mất/ nhàu nát/ rách Thỏa thuận Tiền gửi có kỳ hạn hoặc Sổ tài khoản/ Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn:

Handling in case of rumpled, torn or lost Term Deposit Agreement or Passbook/Certificate of Term Deposit:

- Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng trong vòng 5 (năm) ngày kể từ ngày mất / nhàu nát/ rách Thỏa thuận Tiền gửi có kỳ hạn hoặc Sổ tài khoản/ Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn.

The customer must notify the Bank within 5 (five) days from the date of Term Deposit Agreement or Passbook/Certificate of Term Deposit rumpled, torn or lost.

- Ngân hàng sẽ thu phí phát hành lại Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn theo mức phí quy định tại Biểu phí của Ngân hàng.

The bank shall collect Passbook or Certificate of Term Deposit reissuance fee in accordance with the Bank tariff.

- Trường hợp khách hàng tìm thấy Sổ Tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi có kỳ hạn sau khi đã thông báo mất Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi thì khách hàng phải xuất trình Sổ tài khoản hoặc Chứng nhận Tiền gửi đã tìm thấy để Ngân hàng thu hồi.

In case customer finds the Passbook or Certificate of Term Deposit after informing the Bank of the loss of the Passbook or Certificate of Deposit, customer must present the Passbook or Certificate of Deposit that has been found for revoking by the Bank.