

QUY ĐỊNH VỀ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM

Điều 1. Đối tượng gửi tiền gửi tiết kiệm

1. Công dân Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.
2. Công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc không mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.
3. Công dân Việt Nam bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật hoặc chưa đủ 15 tuổi thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm thông qua người đại diện theo pháp luật; công dân Việt Nam có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm thông qua người giám hộ.

Điều 2. Phạm vi nhận tiền gửi tiết kiệm

1. Các đơn vị OCB được nhận tiền gửi tiết kiệm của mọi cá nhân theo các loại kỳ hạn khác nhau phù hợp với quy định của OCB và quy định của pháp luật.
2. Việc nhận tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ được thực hiện phù hợp với quy định hiện hành của pháp luật về quản lý ngoại hối.
3. Công dân Việt Nam được gửi tiền gửi tiết kiệm bằng đồng Việt Nam.
4. Công dân Việt Nam là người cư trú được gửi tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ.

Điều 3. Hình thức tiền gửi tiết kiệm

1. Hình thức tiền gửi tiết kiệm phân loại theo kỳ hạn gửi tiền gồm:
 - a. Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn;
 - b. Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn. Kỳ hạn gửi tiền cụ thể do OCB quy định trong từng thời kỳ.
2. Hình thức tiền gửi tiết kiệm có thể được phân loại theo các tiêu chí khác phụ thuộc vào từng sản phẩm của OCB và phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 4. Địa điểm nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm

1. Việc nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm được thực hiện tại địa điểm giao dịch hợp pháp thuộc mạng lưới hoạt động của OCB (tại Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm hoặc tại Đơn vị khác thuộc hệ thống OCB tùy thuộc vào nhu cầu của người gửi tiền), trừ trường hợp nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm bằng phương tiện điện tử.
2. Đối với mỗi thẻ tiết kiệm, OCB được nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm tại địa điểm giao dịch nơi cấp thẻ tiết kiệm hoặc các địa điểm giao dịch khác của OCB. Trường hợp thực hiện việc nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm đối với mỗi thẻ tiết kiệm tại nhiều đơn vị, OCB phải đảm bảo sự tiện lợi, chính xác, bí mật, an toàn tài sản cho người gửi tiền

Điều 5. Lãi suất và phương thức trả lãi tiền gửi tiết kiệm

1. OCB quy định mức lãi suất tiền gửi tiết kiệm phù hợp với lãi suất thị trường trên cơ sở đảm bảo hiệu quả kinh doanh, an toàn trong hoạt động và tuân thủ quy định của pháp luật.

2. Lãi suất tiền gửi tiết kiệm được quy đổi theo tỷ lệ %/tháng (30 ngày) hoặc tỷ lệ %/năm (365 ngày).
3. Phương thức trả lãi: do OCB quy định tương ứng với hình thức tiền gửi tiết kiệm.

Điều 6. Biện pháp tra cứu khoản tiền gửi tiết kiệm và biện pháp thông báo khi có thay đổi đối với khoản tiền gửi tiết kiệm

Người gửi tiền thực hiện tra cứu khoản tiền gửi tiết kiệm và nhận thông tin thay đổi của khoản tiền gửi tiết kiệm thông qua các biện pháp tra cứu do OCB cung cấp.

1. Tin nhắn điện thoại: thông qua việc đăng ký SMS cho từng thẻ tiết kiệm.
2. Trang thông tin điện tử: thông qua website chính thức của OCB (tại mục “Tra cứu tài khoản tiết kiệm Online”).
3. Kênh tại quầy: ĐVKD có trách nhiệm cung cấp thông tin về số dư các khoản tiền gửi tiết kiệm khi nhận được yêu cầu trực tiếp từ chính chủ tài khoản tại quầy giao dịch. ĐVKD có trách nhiệm cung cấp thông tin theo đề nghị của khách hàng sau khi xác minh, kiểm tra thông tin phù hợp với thông tin cá nhân người gửi tiền đã đăng ký tại OCB.

Điều 7. Thủ tục gửi tiền gửi tiết kiệm dành cho khách hàng chưa có thông tin

1. Người gửi tiền phải trực tiếp thực hiện giao dịch gửi tiền tại Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm và xuất trình các giấy tờ sau:
 - a. Đối với người gửi tiền là công dân Việt Nam phải xuất trình CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực hoặc Giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi.
 - b. Đối với người gửi tiền là người đại diện theo pháp luật của chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm và là cá nhân, ngoài việc xuất trình CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực, phải xuất trình các giấy tờ chứng minh tư cách của người đại diện theo pháp luật của người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi và giấy tờ xác minh thông tin của chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm.
 - c. Đối với người gửi tiền là người đại diện theo pháp luật của chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm và là pháp nhân: Quyết định thành lập hoặc Giấy phép hoạt động hoặc Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc các giấy tờ khác tương đương theo quy định của pháp luật; CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực và giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện hợp pháp của pháp nhân thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm và giấy tờ xác minh thông tin của chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm.
2. Người gửi tiền đăng ký chữ ký mẫu và thông tin cá nhân theo quy định của OCB. Đơn vị phát hành thẻ tiết kiệm thực hiện lưu chữ ký mẫu và thông tin cá nhân của chính người gửi tiền trên hệ thống theo quy định hiện hành của OCB.
3. Các trường hợp giao dịch với người không nhìn được, người không đọc được, người không biết viết (mù chữ), người không viết được, ký được (vì lý do bệnh tật, tai nạn,...), thì:
 - a. Người gửi tiền điểm chỉ vào chữ ký mẫu, các chứng từ giao dịch.

- b. Người làm chứng phải xác nhận nội dung làm chứng trên tất cả các chứng từ giao dịch giữa người gửi tiền với OCB. Đồng thời, người làm chứng phải có đáp ứng đủ các điều kiện sau đây:
- Từ đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.
 - Không có quyền, lợi ích hoặc nghĩa vụ về tài sản liên quan đến việc công chứng.
 - Không phải là cán bộ nhân viên OCB hoặc người thân của cán bộ nhân viên OCB.
- c. Đơn vị kiểm tra và bảo đảm bên xác lập giao dịch gửi tiết kiệm có thể nghe được và hiểu được các nội dung liên quan (minh mẫn, sáng suốt, nhận biết rõ hành vi gửi tiền). ĐVKD Lập biên bản (theo mẫu OCB từng thời kỳ) giữa đơn vị đại diện giao dịch với người làm chứng ghi nhận lại nội dung chính của giao dịch và sự việc điểm chỉ.
4. Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm đối chiếu, cập nhật các thông tin người gửi tiền theo quy định của OCB và quy định của pháp luật về Phòng, chống rửa tiền.
5. Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm thực hiện các thủ tục nhận tiền gửi tiết kiệm, mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm và cấp thẻ tiết kiệm cho người gửi tiền lần đầu sau khi người gửi tiền đã thực hiện các thủ tục nêu tại Khoản 1,2 và 3 Điều này.

Điều 8. Thủ tục gửi tiền gửi tiết kiệm các lần tiếp theo

1. Người gửi tiền phải trực tiếp đến địa điểm giao dịch của OCB, xuất trình các giấy tờ nêu tại Khoản 1 và 3, Điều 7 Quy định này, điền và ký xác nhận vào các chứng từ gửi tiền gửi tiết kiệm.
2. Đối với giao dịch gửi tiền mặt vào thẻ tiết kiệm đã cấp: Người gửi tiền thực hiện các thủ tục nêu tại Khoản 1 và 3, Điều 7 Quy định này, xuất trình thẻ tiết kiệm đã cấp. Đơn vị nhận tiền gửi tiết kiệm, ghi nhận tiền gửi tiết kiệm vào thẻ tiết kiệm đã cấp và giao thẻ tiết kiệm cho người gửi tiền.
3. Đối với giao dịch gửi từ tài khoản thanh toán của người gửi tiền vào thẻ tiết kiệm đã cấp: Người gửi tiền thực hiện các thủ tục nêu tại Khoản 1 và 3, Điều 7 Quy định này, xuất trình thẻ tiết kiệm đã cấp, thực hiện lệnh chuyển tiền theo quy định OCB từng thời kỳ. Đơn vị thực hiện lệnh chuyển tiền, ghi nhận tiền gửi tiết kiệm vào thẻ tiết kiệm đã cấp và giao thẻ tiết kiệm cho người gửi tiền.

Điều 9. Đồng chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm chung

1. Thủ tục gửi tiền tiết kiệm của đồng chủ sở hữu:
 - a. Các đồng chủ sở hữu phải trực tiếp thực hiện giao dịch gửi tiền tại Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm và xuất trình CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực;
 - b. Các đồng chủ sở hữu đăng ký thông tin theo yêu cầu của OCB và lưu chữ ký mẫu của các đồng chủ sở hữu. Các trường hợp giao dịch với người không nhìn được, người không đọc được, người không biết viết (mù chữ), người không viết được, ký được (vì lý do bệnh tật, tai nạn...), người thì thực hiện theo Khoản 3 điều 7 Quy định này.
 - c. Đồng chủ sở hữu ký xác nhận vào văn bản thỏa thuận về việc quản lý và sử dụng tài khoản tiền gửi tiết kiệm chung (mẫu OCB quy định);

- d. Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm đối chiếu, cập nhật các thông tin người gửi tiền theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
 - e. Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm thực hiện các thủ tục nhận tiền gửi tiết kiệm, mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm và cấp thẻ tiết kiệm sau khi đồng chủ sở hữu đã thực hiện các thủ tục nêu tại điểm a, b và c Khoản này.
2. Thủ tục chi trả tiền gửi tiết kiệm của đồng chủ sở hữu được thực hiện theo quy định tại Điều 11 và Điều 12 Quy định này và tuân theo văn bản thỏa thuận giữa các đồng chủ sở hữu (mẫu OCB quy định) và các văn bản pháp luật có liên quan.

Điều 10. Kéo dài thời hạn gửi tiền

1. Người gửi tiền được quyền thỏa thuận với OCB kéo dài thêm một thời hạn mới khi Thẻ tiết kiệm đến hạn thanh toán. Việc thỏa thuận được thực hiện vào ngày gửi tiền.
2. Vào ngày đến hạn của khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, nếu người gửi tiền không đến rút tiền và không có yêu cầu hoặc thỏa thuận khác thì OCB kéo dài thêm một thời hạn mới theo quy định của từng sản phẩm tiết kiệm OCB ban hành từng thời kỳ

Điều 11. Thủ tục chi trả tiền gửi tiết kiệm tại địa điểm giao dịch của OCB

1. Người gửi tiền thực hiện các thủ tục sau:
 - a. Xuất trình thẻ tiết kiệm do OCB phát hành;
 - b. Xuất trình CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực hoặc Giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi;
 - c. Nộp Giấy lĩnh tiết kiệm và ký đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký tại OCB;
 - d. Đối với trường hợp người gửi tiền là người đại diện theo pháp luật của chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm và là cá nhân: người gửi tiền ngoài việc thực hiện các thủ tục nêu tại điểm a, b, c Khoản này phải xuất trình thêm các giấy tờ chứng minh tư cách của người đại diện theo pháp luật của người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.
 - e. Đối với người gửi tiền là người đại diện theo pháp luật của chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm và là pháp nhân: ngoài việc thực hiện các thủ tục nêu tại điểm a,b,c Khoản này phải xuất trình thêm Quyết định thành lập hoặc Giấy phép hoạt động hoặc Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc các giấy tờ khác tương đương theo quy định của pháp luật; CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực và giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện hợp pháp của pháp nhân thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm.

- f. Đối với người gửi tiền là người không nhìn được, không đọc được, người không biết viết (mù chữ), người không viết được, ký được (vì lý do bệnh tật, tai nạn...): ngoài việc thực hiện các thủ tục nêu tại điểm a,b Khoản này, người gửi tiền điền chỉ vào các chứng từ giao dịch. Người làm chứng phải xác nhận nội dung làm chứng trên tất cả các chứng từ giao dịch giữa người gửi tiền với OCB (quy định về người làm chứng theo Khoản 3 Điều 10 Quy định này). Đơn vị kiểm tra và bảo đảm bên xác lập giao dịch rút tiền gửi tiết kiệm có thể nghe được và hiểu được các nội dung liên quan (minh mẫn, sáng suốt, nhận biết rõ hành vi gửi tiền). ĐVKD Lập biên bản (theo mẫu OCB từng thời kỳ) giữa đơn vị đại diện giao dịch với người làm chứng ghi nhận lại nội dung chính của giao dịch và sự việc điểm chỉ.
- g. Các thủ tục có liên quan khác theo yêu cầu của OCB.
2. Đồng tiền chi trả gốc và lãi (đồng Việt Nam hoặc ngoại tệ) là loại đồng tiền mà người gửi tiền đã gửi. Đối với tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ, khi người gửi tiền có yêu cầu nhận gốc, lãi bằng đồng Việt Nam, người gửi tiền có thể thực hiện các thủ tục mua bán ngoại tệ theo quy định của OCB trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định của Pháp luật.
 3. Đối với tiền gửi tiết kiệm bằng đồng Việt Nam của công dân Việt Nam là người cư trú, người gửi tiền và OCB được thỏa thuận việc chi trả gốc, lãi vào tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của chính người gửi tiền.
 4. Đối với tiền gửi tiết kiệm bằng đồng Việt Nam của công dân Việt Nam là người không cư trú gửi từ tài khoản thanh toán của người gửi tiền, người gửi tiền và OCB được thỏa thuận chi trả gốc bằng số tiền đã gửi và lãi tương ứng vào tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của chính người gửi tiền.
 5. Đối với tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ của công dân Việt Nam là người cư trú gửi từ tài khoản thanh toán của người gửi tiền, người gửi tiền và OCB được thỏa thuận chi trả gốc bằng số tiền đã gửi và lãi tương ứng vào tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ của chính người gửi tiền.
 6. Đối với tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, trường hợp ngày đến hạn thanh toán trùng với ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật, việc chi trả gốc và lãi tiền gửi tiết kiệm được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo ngày nghỉ, ngày lễ đó. Trường hợp người gửi tiền có nhu cầu tất toán thẻ tiết kiệm trước ngày đáo hạn và được OCB chấp thuận thì người gửi tiền được hưởng lãi suất theo quy định của pháp luật về rút tiền gửi trước hạn hoặc theo quy định riêng của từng sản phẩm (nếu có) tại OCB và không vượt quá mức lãi suất trần theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Rút tiền gửi tiết kiệm trước hạn

1. Trường hợp sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có quy định được rút trước hạn, người gửi tiền có nhu cầu rút tiền gửi tiết kiệm trước hạn thì phải thông báo trước cho OCB theo thời hạn tối thiểu do OCB quy định trong từng thời kỳ.
2. Trường hợp người gửi tiền có nhu cầu rút tiền gửi tiết kiệm trước hạn nhưng không đáp ứng đủ quy định tại Khoản 1 Điều này, OCB có thể cho phép người gửi tiền rút tiền trước thời hạn. Trường hợp này, người gửi tiền được hưởng lãi suất tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của OCB theo từng đồng tiền; mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn này là thấp nhất tại thời điểm người gửi rút tiền gửi trước hạn.

3. Phí rút tiền gửi tiết kiệm trước hạn được thu theo quy định OCB trong từng thời kỳ.

Điều 13. Rút tiền gửi tiết kiệm theo thừa kế

1. Người thừa kế nộp hồ sơ nhận thừa kế tại Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm, gồm:
 - a. Bản chính thẻ tiết kiệm;
 - b. Bản chính một trong các giấy tờ sau: Văn bản thỏa thuận phân chia di sản hoặc văn bản khai nhận di sản có công chứng theo quy định của pháp luật (kể cả trường hợp thừa kế theo di chúc); hoặc Bản án/ Quyết định có hiệu lực của Tòa án về giải quyết vấn đề thừa kế.
 - c. Đối với trường hợp người thừa kế là cá nhân: Bản chính CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực của người thừa kế (đơn vị thực hiện lưu bản sao có đối chiếu bản gốc);
 - d. Đối với trường hợp người thừa kế là tổ chức: Bản chính giấy tờ về việc thành lập tổ chức (Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, Giấy phép hoạt động...), bản chính CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực của người đại diện theo pháp luật hoặc người được người đại diện theo pháp luật ủy quyền, trường hợp này phải có giấy ủy quyền theo quy định của OCB hoặc của pháp luật. (đơn vị thực hiện lưu bản sao có đối chiếu bản gốc).
2. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày giao đủ hồ sơ nêu tại khoản 1 Điều này, người thừa kế mang bản chính CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực (đối với trường hợp người thừa kế là cá nhân) hoặc Bản chính giấy tờ về việc thành lập tổ chức (Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, Giấy phép hoạt động...), bản chính CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực của người đại diện theo pháp luật hoặc người được người đại diện theo pháp luật ủy quyền, trường hợp này phải có giấy ủy quyền theo quy định của OCB hoặc của pháp luật (đối với trường hợp người thừa kế là tổ chức) và phiếu tiếp nhận hồ sơ đến Đơn vị phát hành thẻ tiết kiệm để nhận kết quả:
 - a. Trường hợp chấp nhận: Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm thực hiện chi trả tiền gửi tiết kiệm cho người thừa kế phù hợp với quy định của OCB và quy định của pháp luật.
 - b. Trường hợp không chấp nhận: Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm thông báo trả lời bằng văn bản có chữ ký, đóng dấu của Trưởng Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm hoặc người được ủy quyền, nêu rõ lý do không chấp nhận.
3. Người thừa kế phải trả phí làm thủ tục nhận thừa kế theo quy định của OCB trong từng thời kỳ.

Điều 14. Rút tiền gửi tiết kiệm theo giấy ủy quyền

1. Người ủy quyền:
 - a. Người ủy quyền: là cá nhân (chủ/ đồng chủ sở hữu) phải có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, tức là từ đủ 18 tuổi trở lên (tính tròn ngày tháng năm).
 - b. Người ủy quyền: là cá nhân đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc không mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật. Đối với trường hợp này ủy quyền phải được lập tại Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 2. Người được ủy quyền:
-

- a. Người được ủy quyền phải thuộc đối tượng gửi tiền gửi tiết kiệm
 - b. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu tại OCB (kể cả trường hợp văn bản ủy quyền được lập tại Cơ quan nhà nước có thẩm quyền). Đơn vị tiếp nhận văn bản ủy quyền phải thực hiện mở CIF cho người được ủy quyền (nếu chưa có thông tin).
 - c. Người được ủy quyền không có quyền sở hữu thẻ tiết kiệm và không được thực hiện giao dịch chuyển nhượng thẻ tiết kiệm mà mình được ủy quyền cho người khác hoặc với OCB.
 - d. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại cho người khác.
3. Hình thức lập văn bản ủy quyền:
- a. Lập ủy quyền tại Ngân hàng OCB: Người ủy quyền và người được ủy quyền cùng đến OCB, xuất trình CMND/CCCD/HC (còn hiệu lực), điền đầy đủ các thông tin yêu cầu trong Giấy ủy quyền (theo mẫu OCB) 03 bản (người ủy quyền, người được ủy quyền và OCB mỗi bên giữ 01 bản) và ký tên trước sự chứng kiến của hai nhân viên OCB (một nhân viên giao dịch và một phụ trách Phòng/ Bộ phận Dịch vụ khách hàng).
 - b. Lập ủy quyền ngoài OCB: Người ủy quyền và người được ủy quyền phải lập văn bản ủy quyền rút tiền gửi tiết kiệm tại các cơ quan có thẩm quyền chứng thực/công chứng.
 - + Tại Ủy ban Nhân dân xã/phường/thị trấn: chứng thực chữ ký của KH, không chứng thực nội dung ủy quyền.
 - + Tại Phòng công chứng, Văn phòng công chứng (sau đây gọi là tổ chức hành nghề Công chứng): chứng thực toàn bộ nội dung ủy quyền phù hợp pháp luật.
 - + Tại Cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan đại diện lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài (đối với cá nhân Việt Nam ở nước ngoài).
 - c. Nội dung ủy quyền: phải cụ thể rõ ràng, tránh việc ghi ủy quyền chung chung, không xác định được phạm vi công việc. Nội dung các công việc ủy quyền phải hiểu theo một nghĩa, xác định cụ thể phạm vi công việc ủy quyền (như ủy quyền rút tiền lãi, tiền gốc Thẻ tiết kiệm, ..), không ghi là: ủy quyền toàn quyền hay ủy quyền toàn bộ hay quyết định mọi việc, mọi vấn đề liên quan.
 - d. Đối với văn bản ủy quyền lập tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài đã được hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam, và trong trường hợp xét thấy cần thiết, OCB có thể yêu cầu Sở Ngoại vụ TP.HCM hoặc Cục lãnh sự Bộ ngoại giao xác nhận con dấu của cơ quan nước ngoài.
 - e. Trường hợp ủy quyền tại quầy giao dịch của OCB: Nội dung ủy quyền phải được điền đầy đủ thông tin hoặc đánh máy cụ thể, sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt hoặc song ngữ (Việt-Anh), ghi/ in cụ thể nội dung ủy quyền trên giấy trắng trước khi ký. Mọi hành vi tẩy xóa, chỉnh sửa, bổ sung hay sửa chữa chông chéo, đè các nội dung đã được ghi hoặc in trong tài liệu ủy quyền lên nhau khi và sau khi ký không có giá trị thực hiện.
 - f. Chủ sở hữu được phép ủy quyền một hay nhiều Thẻ tiết kiệm mở tại cùng một hoặc nhiều đơn vị tại cùng một văn bản ủy quyền.
 - g. Chủ sở hữu được phép ủy quyền cho một hay nhiều người thực hiện giao dịch rút tiền gửi tiết kiệm với nội dung khác nhau.
-

- h. Trong thời hạn ủy quyền, chủ sở hữu vẫn có toàn quyền đối với tiền gửi tiết kiệm của mình.
 - i. Các đồng chủ sở hữu ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác sử dụng Thẻ tiết kiệm đồng chủ sở hữu phải trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình.
 - j. Trong trường hợp các đồng chủ sở hữu không có thỏa thuận về phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình về việc sử dụng và định đoạt đối với tiền gửi tiết kiệm chung thì việc ủy quyền phải có sự đồng ý của tất cả các đồng chủ sở hữu, cùng ký tên xác nhận trên văn bản ủy quyền.
 - k. 01 người được ủy quyền (không phải là 01 trong các đồng chủ sở hữu) chỉ thực hiện giao dịch trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của 01 đồng chủ sở hữu, không đại diện cho đồng chủ sở hữu khác (ngoại trừ trường hợp cả 02 đồng chủ sở hữu cùng ủy quyền cho cùng 01 người) khi thực hiện giao dịch liên quan đến tiền gửi tiết kiệm chung phải được sự đồng ý và có chữ ký xác nhận của tất cả các đồng chủ sở hữu.
4. Giao dịch rút tiền gửi tiết kiệm theo văn bản ủy quyền
- Người được ủy quyền phải xuất trình các giấy tờ sau:
- a. Giấy ủy quyền lập ngoài OCB thì phải có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền (Phòng công chứng, Văn phòng Công chứng, Ủy ban nhân dân cấp xã, huyện, Cơ quan đại diện ngoại giao), trường hợp người ủy quyền ở nước ngoài thì giấy ủy quyền phải có xác nhận của Cơ quan đại diện Việt Nam ở nước ngoài nơi người ủy quyền cư trú. Chữ ký của người ủy quyền phải đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký tại OCB. Nếu giấy ủy quyền sử dụng ngôn ngữ là tiếng nước ngoài đều phải dịch ra Tiếng Việt và phải được chứng nhận tại cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam.
 - b. Hoặc Giấy ủy quyền được lập tại quầy giao dịch của OCB theo mẫu do OCB quy định. Chữ ký của người ủy quyền phải đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký tại OCB (đối với trường hợp đồng chủ sở hữu thì phải có đầy đủ chữ ký của các chủ sở hữu trên giấy ủy quyền đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký tại OCB).
 - c. Bản chính thẻ tiết kiệm, giấy ủy quyền phù hợp với quy định của pháp luật kèm bản chính CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực, đồng thời GDV phải sao lưu văn bản ủy quyền cùng chứng từ giao dịch.
 - d. Sau khi kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của giấy ủy quyền, OCB căn cứ vào nội dung ủy quyền để thực hiện việc chi trả tiền gửi tiết kiệm.
 - e. Người được ủy quyền chỉ được thực hiện giao dịch trong phạm vi được ủy quyền và trong thời hạn ủy quyền hoặc đến khi chấm dứt ủy quyền.
5. Hiệu lực của giấy ủy quyền:
- a. Thời hạn ủy quyền: do các bên thỏa thuận, ghi rõ trên giấy ủy quyền và tối đa trong thời hạn 12 tháng.
 - b. Việc ủy quyền đương nhiên chấm dứt trong các trường hợp sau:
 - Theo thỏa thuận
 - Thời hạn ủy quyền đã hết

- Công việc được ủy quyền đã hoàn thành
 - Người ủy quyền hủy bỏ việc ủy quyền.
 - Người ủy quyền hoặc người được ủy quyền chết, bị Tòa án tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, mất tích hoặc là đã chết, người được ủy quyền là pháp nhân chấm dứt tồn tại.
6. Thay đổi nội dung ủy quyền và mất văn bản ủy quyền:
- a. Trong thời hạn ủy quyền, khách hàng có bất kỳ thay đổi thông tin nào về nội dung ủy quyền, thời hạn ủy quyền, người được ủy quyền thì khách hàng phải thực hiện hủy ủy quyền đã lập trước đó và lập ủy quyền mới.
 - b. Trong thời hạn ủy quyền, khách hàng báo mất văn bản ủy quyền thì khách hàng phải thực hiện hủy ủy quyền đã lập trước đó và lập ủy quyền mới.
7. Chấm dứt ủy quyền trước hạn:
- a. Người ủy quyền và/ hoặc người được ủy quyền trực tiếp đến OCB thông báo văn bản chấm dứt ủy quyền theo mẫu OCB hoặc gửi văn bản chấm dứt ủy quyền có chữ ký được cơ quan có thẩm quyền công chứng/ chứng thực.
 - b. Đối với yêu cầu chấm dứt ủy quyền lập tại OCB thì lập thành 02 (hai) bản: OCB giữ 01 bản và khách hàng giữ 01 bản.

Điều 15. Sử dụng thẻ tiết kiệm làm tài sản bảo đảm tiền vay

1. Thẻ tiết kiệm do OCB phát hành được sử dụng làm tài sản bảo đảm tại các tổ chức tín dụng theo các quy định pháp luật hiện hành.
2. Khi sử dụng thẻ tiết kiệm làm tài sản bảo đảm tại OCB, chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm hoặc đồng chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm phải cam kết trường hợp đến hạn trả nợ mà bên vay không trả được nợ thì OCB có quyền xử lý số tiền gửi tiết kiệm của bên vay để thu hồi nợ theo quy định của pháp luật

Điều 16. Chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm

1. Việc chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm và tất toán Thẻ tiết kiệm là đối tượng chuyển giao quyền sở hữu phải được thực hiện tại Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm, mỗi thẻ tiết kiệm chỉ được thực hiện chuyển nhượng tối đa 02 lần và chỉ áp dụng cho tiền gửi tiết kiệm bằng đồng Việt Nam. Người nhận chuyển giao quyền sở hữu phải thuộc đối tượng gửi tiền gửi tiết kiệm. Người chuyển giao quyền sở hữu và người nhận chuyển giao quyền sở hữu phải trực tiếp đến địa điểm giao dịch hợp pháp của OCB và thực hiện các thủ tục như sau:
 - a. Xuất trình bản chính thẻ tiết kiệm;
 - b. Giấy đề nghị kèm hợp đồng chuyển nhượng và nhận chuyển nhượng tài sản theo mẫu OCB quy định (gọi tắt là HĐ chuyển nhượng);
 - c. Đối với cá nhân: Xuất trình bản chính CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực của cả bên chuyển quyền sở hữu (người gửi tiền) và bên nhận chuyển quyền sở hữu;
 - d. Đối với trường hợp đồng chủ sở hữu thì phải có đầy đủ chữ ký của các chủ sở hữu trên hợp đồng chuyển giao quyền sở hữu đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký tại OCB;

- e. Đơn vị thực hiện tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra thông tin khách hàng, thông tin Thẻ tiết kiệm, chữ ký khách hàng khớp đúng với hệ thống OCB và đăng ký thông tin người chuyển nhượng trên hệ thống OCB (trường hợp khách hàng chưa có thông tin tại OCB). Sau đó, thực hiện đóng dấu xác nhận “Đã chuyển nhượng”, cập nhật chính xác thông tin người nhận chuyển nhượng trên mẫu dấu và Kiểm soát viên/ Trưởng phòng dịch vụ khách hàng/ Trưởng đơn vị ký xác nhận, ghi rõ họ tên (đối với phôi thẻ tiết kiệm cũ) hoặc thực hiện in thông tin người nhận chuyển nhượng (đối với phôi thẻ tiết kiệm mới).
2. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày giao đủ hồ sơ chuyển giao quyền sở hữu, bên chuyển giao quyền sở hữu (người gửi tiền) và bên nhận chuyển giao quyền sở hữu mang bản chính CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực và phiếu tiếp nhận hồ sơ đến Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm để nhận HĐ chuyển nhượng cùng thẻ tiết kiệm đã đóng dấu xác nhận. Trường hợp không chấp nhận, Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm thông báo trả lời bằng văn bản có chữ ký, đóng dấu của Trưởng Đơn vị hoặc người được uỷ quyền phù hợp với quy định của OCB, nêu rõ lý do không chấp nhận.
 3. Thực hiện scan HĐ chuyển nhượng lên hệ thống tại phần “Lưu chữ ký” và gửi thông báo cho tất cả đơn vị kinh doanh toàn hệ thống OCB về thông tin thẻ tiết kiệm đã chuyển nhượng kèm file HĐ chuyển nhượng. Khi khách hàng đã tắt toán thẻ tiết kiệm được chuyển giao quyền sở hữu, Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm thực hiện xóa file scan HĐ chuyển nhượng trên hệ thống tại phần “Lưu chữ ký”.
 4. Phí làm thủ tục chuyển giao quyền sở hữu được thu theo quy định của OCB trong từng thời kỳ.

Điều 17. Quy định nhận, chi trả tiền gửi tiết kiệm bằng phương tiện điện tử

1. Việc nhận, chi trả tiền gửi tiết kiệm bằng phương tiện điện tử được thực hiện thông qua tài khoản thanh toán của người gửi tiền tại OCB phù hợp với quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, về phòng, chống rửa tiền và các quy định của pháp luật có liên quan.
2. Đơn vị nhận thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ trên kênh điện tử phải lưu giữ đầy đủ các thông tin liên quan đến việc đăng ký để đáp ứng yêu cầu của người gửi tiền trong việc tra soát, kiểm tra và giải quyết tranh chấp, như sau: CMND/ CCCD/HC chủ tài khoản; Giấy đăng ký kiểm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ.
3. Trong trường hợp người gửi tiền có nhu cầu tắt toán tiền gửi tiết kiệm bằng phương pháp điện tử tại quầy giao dịch: Đơn vị tiếp nhận việc tắt toán phải lưu giữ đầy đủ các thông tin chứng từ liên quan đến việc chi trả tiền gửi tiết kiệm bằng phương tiện điện tử để đáp ứng yêu cầu của người gửi tiền trong việc tra soát, kiểm tra và giải quyết tranh chấp, như: CMND/ CCCD/HC chủ tài khoản; Giấy lĩnh tiền tiết kiệm.

Điều 18. Mức thu phí đối với việc nhận, chi trả tiền gửi tiết kiệm và các dịch vụ liên quan đến tiền gửi tiết kiệm

1. Việc nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm tại Đơn vị thực hiện giao dịch khác Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm trên cùng địa bàn tỉnh/thành phố được thực hiện miễn phí.
2. Việc nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm tại Đơn vị thực hiện giao dịch khác Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm nhưng khác địa bàn tỉnh/thành phố được thực hiện theo biểu phí dịch vụ của OCB trong từng thời kỳ.

3. Phí rút tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và có kỳ hạn được thu theo quy định của OCB trong từng thời kỳ.
4. Đối với các dịch vụ khác liên quan đến tiền gửi tiết kiệm, thu theo quy định của OCB trong từng thời kỳ.

Điều 19. Xử lý giao dịch trong các trường hợp đặc biệt

1. *Trường hợp Tổ chức tín dụng (TCTD) khác yêu cầu xác minh tình trạng và phong tỏa thẻ tiết kiệm của khách hàng gửi tại OCB khi người gửi tiền có nhu cầu vay cầm cố thẻ tiết kiệm tại TCTD đó.*

Khách hàng và nhân sự của TCTD đến trực tiếp OCB tại Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm để thực hiện.

a. Hồ sơ thủ tục gồm:

- Bản chính thẻ tiết kiệm;
- CMND/CCCD/HC còn hiệu lực của người gửi tiền;
- Giấy đề nghị phong tỏa của TCTD khác (có đầy đủ chữ ký của khách hàng và cấp có thẩm quyền của TCTD);
- Giấy đề nghị kiểm xác nhận phong tỏa tài khoản theo mẫu OCB;
- Bản chính hoặc bản sao có đóng dấu treo Văn bản chứng minh thẩm quyền và chữ ký trên Giấy đề nghị phong tỏa của TCTD đó: như Quyết định bổ nhiệm, Đơn điều động nhân sự, Giấy ủy quyền.....

b. Đơn vị phát hành thẻ tiết kiệm thực hiện:

- Kiểm tra thông tin thẻ tiết kiệm phải được ký phát hành bởi người có thẩm quyền của OCB;
- Kiểm tra chữ ký của người gửi tiền trên Giấy đề nghị phong tỏa theo mẫu OCB và trên Giấy đề nghị phong tỏa của TCTD khác khớp đúng với hệ thống OCB;
- Kiểm tra và đảm bảo thẻ tiết kiệm không bị phong tỏa cho các mục đích khác tại thời điểm ký xác nhận phong tỏa;
- Đơn vị bổ sung thêm vào Giấy đề nghị phong tỏa khi thực hiện xác nhận: "Kể từ thời điểm ký xác nhận phong tỏa, Đơn vị sẽ phong tỏa và không thực hiện bất cứ giao dịch nào liên quan đến Thẻ tiết kiệm nêu trên cho khách hàng, trừ khi có thông báo chấp thuận/ văn bản đề nghị giải tỏa của TCTD đề nghị phong tỏa".
- Thực hiện phong tỏa thẻ tiết kiệm, ghi rõ nội dung phong tỏa trên hệ thống OCB;
- Thực hiện thu phí dịch vụ (nếu có).

Lưu ý: Đơn vị chỉ được xác nhận nội dung thông tin thẻ tiết kiệm và hiện trạng thẻ tiết kiệm cho TCTD khác, ngoài ra không được xác nhận hoặc cam kết các nội dung khác. Và thẻ tiết kiệm phải được phong tỏa trên hệ thống hoàn tất trước khi ký và trả bản xác nhận phong tỏa.

2. Hướng dẫn xử lý Trường hợp người gửi tiền/ đồng chủ sở hữu/ Người giám hộ của chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm chết/ bị tuyên bố là đã chết/ bị tuyên bố mất tích/ mất năng lực hành vi dân sự/ khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi:

a. Đối với người gửi tiền

a.1 Trường hợp chủ sở hữu bị chết, tuyên bố chết: những giấy tờ cần thiết khi thực hiện rút tiền trong thẻ tiết kiệm như sau:

- Hồ sơ rút tiền được quy định tại Điều 13 Quyết định này;
- Đồng thời đơn vị kinh doanh hướng dẫn người gửi tiền lập thêm Giấy đề nghị nhận tiền của người thụ hưởng Thẻ tiết kiệm theo mẫu OCB.

Lưu ý: Việc chi trả tiền gửi thừa kế phải bảo đảm: Chi trả tiền gửi theo quy định của pháp luật, đúng thủ tục nội bộ ngân hàng quy định. Nếu có phát sinh tranh chấp liên quan đến Thẻ tiết kiệm, đơn vị thực hiện theo Quyết định có hiệu lực của Tòa án.

a.2 Trường hợp người gửi tiền bị tuyên bố mất tích: những giấy tờ cần thiết khi thực hiện rút tiền trong Thẻ tiết kiệm như sau:

- Bản chính Quyết định của Tòa án tuyên bố một người mất tích và trong nội dung của quyết định chỉ rõ người nào được quyền quản lý tài sản của người mất tích;
- Bản chính CMND/ CCCD/ HC còn hiệu lực của chủ Thẻ tiết kiệm (nếu có);
- Bản chính Thẻ tiết kiệm;
- Bản chính CMND/ CCCD/ HC còn hiệu lực của người quản lý tài sản theo Quyết định của Tòa án.
- Giấy đề nghị nhận tiền của người thụ hưởng Thẻ tiết kiệm theo mẫu OCB.

a.3 Trường hợp người gửi tiền tiết kiệm bị mất năng lực hành vi dân sự: Trong trường hợp này, các giao dịch phải được thực hiện thông qua người đại diện theo pháp luật, có quyền thay mặt cho chủ tài khoản bị tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự để thực hiện giao dịch tại OCB:

- Bản chính Quyết định của Tòa án tuyên bố người đó bị mất năng lực hành vi dân sự.
- Bản chính Chứng từ chứng minh tư cách người đại diện theo pháp luật của người gửi tiền.
- Bản chính CMND/ CCCD/ HC còn hiệu lực của chủ Thẻ tiết kiệm (nếu có)
- Bản chính CMND/ CCCD/ HC còn hiệu lực của người đại diện theo pháp luật khi tham gia giao dịch.
- Giấy đề nghị nhận tiền của người thụ hưởng Thẻ tiết kiệm theo mẫu OCB.

a.4 Trường hợp người gửi tiền bệnh nặng:

- Trường hợp chủ tài khoản bệnh nặng nhưng vẫn nhận thức, làm chủ được hành vi: chủ tài khoản có thể lập văn bản ủy quyền cho một người khác tham gia giao dịch rút tiền gửi tiết kiệm, văn bản này phải thể hiện rõ thẻ tiết kiệm của người gửi tiền và cần được công chứng để bảo đảm giá trị chứng minh.

- Trường hợp chủ tài khoản bệnh nặng không nhận thức được hành vi: áp dụng tương tự các quy định về trường hợp một người mất năng lực hành vi dân sự để giải quyết, các giao dịch liên quan đến thẻ tiết kiệm của Người gửi tiền sẽ được thực hiện thông qua người giám hộ hợp pháp (lưu ý: Trong quyết định của Tòa án sẽ xác định rõ quyền, nghĩa vụ của người giám hộ, do đó, ĐVKD cần kiểm tra nội dung này để xác định người giám hộ của Người gửi tiền có quyền thay mặt Người gửi tiền xác lập giao dịch với OCB).

b. Đối với đồng chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm chung

- b.1 Trường hợp đồng chủ sở hữu chết, bị tuyên bố chết, bị tuyên bố mất tích: những giấy tờ cần thiết khi đồng chủ sở hữu còn lại cùng với các đồng thừa kế rút tiền trong Thẻ tiết kiệm tương tự như trường hợp nêu tại Mục a.1 và a.2 Khoản 2 Điều này.

Lưu ý khi rút tiền: ngoài việc các đồng chủ sở hữu đã được xác định ký hoặc ủy quyền cho một người vào văn bản yêu cầu OCB cho rút tiền trên Thẻ tiết kiệm, thì còn phải có chữ ký của đồng chủ sở hữu còn lại.

- b.2 Trường hợp đồng chủ sở hữu bị mất năng lực hành vi dân sự: những giấy tờ cần thiết tương tự như trường hợp nêu tại Mục a.3 Khoản 2 Điều này.

c. Đối với người đại diện theo pháp luật/ Người giám hộ của Người gửi tiền

Trường hợp người đại diện theo pháp luật/ người giám hộ của người gửi tiền chết, bị tuyên bố chết, bị tuyên bố mất tích, bị mất năng lực hành vi dân sự: thì sẽ thay đổi người đại diện theo pháp luật/ người giám hộ mới theo pháp luật. Những giấy tờ cơ bản cần yêu cầu người đại diện theo pháp luật/ người giám hộ mới xuất trình gồm:

- Bản chính Giấy chứng tử của người giám hộ cũ, Quyết định của Tòa án tuyên bố người giám hộ bị mất năng lực hành vi dân sự, đã chết hoặc mất tích.
- Bản chính Quyết định cử người giám hộ mới của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- Bản chính CMND/ CCCD/ HC còn hiệu lực của chủ Thẻ tiết kiệm (nếu có)
- Bản chính CMND/ CCCD/ HC còn hiệu lực của người đại diện theo pháp luật/ người giám hộ mới khi tham gia giao dịch.
- Giấy đề nghị nhận tiền của người thụ hưởng Thẻ tiết kiệm theo mẫu OCB.

3. Trường hợp Người được giám hộ bị mất năng lực hành vi dân sự/ hạn chế năng lực hành vi dân sự/ khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi có lại năng lực hành vi dân sự thì người gửi tiền và đại diện theo pháp luật của người gửi tiền gửi tiết kiệm mang theo Quyết định của tòa án, trực tiếp đến OCB để đăng ký thông tin, chữ ký mẫu để thực hiện giao dịch cho những lần sau.

Điều 20. Xử lý các trường hợp rủi ro

1. Trường hợp Thẻ tiết kiệm không kỳ hạn bị nhàu nát, rách nhưng còn nhận dạng được:

- a. Chủ sở hữu hoặc đồng chủ sở hữu trực tiếp đến Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm đề nghị bằng văn bản (mẫu OCB quy định) để thông báo về việc thẻ tiết kiệm bị nhàu nát, rách đồng thời xuất trình các loại giấy tờ theo quy định tại Điều 7 Quy định này;

- b. Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của các chứng từ theo quy định để thu hồi và lưu lại thẻ tiết kiệm bị nhàu nát, rách; thu phí tái cấp thẻ tiết kiệm theo biểu phí dịch vụ của OCB và cấp lại thẻ tiết kiệm mới cho người gửi tiền;
 - c. Đơn vị phát hành Thẻ tiết kiệm chịu trách nhiệm tái cấp thẻ tiết kiệm mới.
2. Trường hợp Thẻ tiết kiệm có kỳ hạn bị nhàu nát, rách nhưng còn nhận dạng được:
- a. OCB không tiến hành tái cấp Thẻ tiết kiệm mới.
 - b. Khách hàng được quyền rút tiền theo quy định tại Điều 11 và Điều 12 của Quy định này.
 - c. Khách hàng được quyền sử dụng Thẻ tiết kiệm theo quy định tại Điều 15 và Điều 16 Quy định này.
3. Trường hợp Thẻ tiết kiệm bị nhàu nát, rách không còn nhận dạng được hoặc bị mất (sau đây gọi chung là mất):
- a. Chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm phải làm thủ tục báo mất thẻ tiết kiệm tại bất kỳ đơn vị nào trong hệ thống OCB. Trường hợp mất thẻ tiết kiệm đồng chủ sở hữu, người làm thủ tục báo mất thẻ tiết kiệm có thể là một trong các đồng chủ sở hữu.
 - b. Giấy báo mất Thẻ tiết kiệm do khách hàng thực hiện và Giấy đề nghị kiêm xác nhận phong tỏa tài khoản (theo mẫu OCB quy định). Chữ ký của khách hàng trên Giấy báo mất Thẻ tiết kiệm và Giấy đề nghị kiêm xác nhận phong tỏa tài khoản phải đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký trong hệ thống OCB.
 - c. Sau khi kiểm tra CMND/CCCD/HC hoặc giấy tờ tương đương, nhận diện khách hàng, kiểm tra các yếu tố trên giấy báo mất thẻ tiết kiệm, nếu thấy số tiền gửi tiết kiệm trên thẻ tiết kiệm báo mất chưa tất toán và không đang trong tình trạng bị phong tỏa, OCB sẽ thực hiện xác nhận Giấy báo mất, chuyển cho khách hàng 1 bản và thông báo khách hàng chỉ được rút tiền tại đơn vị phát hành thẻ tiết kiệm.
 - d. Sau khi kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của các chứng từ theo quy định, thực hiện phong tỏa thẻ tiết kiệm, ghi rõ nội dung phong tỏa, thực hiện thu phí dịch vụ (nếu có) và thực hiện scan giấy báo mất thẻ tiết kiệm lên hệ thống phần “Lưu chữ ký” và gửi thông báo cho toàn hệ thống về việc mất thẻ tiết kiệm;
 - e. Sau 15 ngày kể từ ngày OCB nhận thông báo mất thẻ tiết kiệm, nếu không có tranh chấp, khiếu nại gì, chủ sở hữu hoặc đồng chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm hoặc người được ủy quyền có quyền rút tiền gửi tiết kiệm tại đơn vị phát hành thẻ tiết kiệm (trường hợp đồng chủ sở hữu thì phải có đầy đủ chữ ký của các chủ sở hữu khi rút thẻ tiết kiệm bị mất);
 - f. Khi rút tiền, khách hàng xuất trình Giấy báo mất đã có chữ ký xác nhận của OCB thay cho thẻ tiết kiệm, lập giấy đề nghị kiêm xác nhận giải tỏa tài khoản (theo mẫu OCB) và thực hiện các thủ tục rút tiền như quy định tại Điều 11, Điều 12, Điều 13 và Điều 14 Quy định này.

