

Số: 20 /2016/TT-NHNN

Hà Nội, ngày 30 tháng 6 năm 2016

THÔNG TƯ

Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán

Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 tháng 2010;

Căn cứ Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 tháng 2005;

Căn cứ Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;

Căn cứ Nghị định số 35/2007/NĐ-CP ngày 08 tháng 3 tháng 2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;

Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán.

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 36/2012/TT-NHNN quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động

1. Sửa đổi, bổ sung Điều 3 như sau:

“Điều 3. Trang bị lần đầu hệ thống ATM

Khi trang bị lần đầu hệ thống ATM (trừ ATM lưu động), tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm:

1. Xây dựng đề án trang bị, tổ chức vận hành, bảo trì, bảo dưỡng và giám sát hoạt động ATM, đảm bảo có đủ hệ thống cơ sở hạ tầng cần thiết, hệ thống dự phòng, phần mềm quản lý đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật về an toàn bảo mật đối với trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ ngân hàng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước để vận hành hoạt động ATM thông suốt, ổn định và an toàn.

2. Xây dựng các quy định nội bộ về chính sách bảo mật thông tin, quy trình vận hành, quản lý rủi ro, bảo trì, bảo dưỡng, kiểm soát, giám sát hoạt động ATM.

3. Xây dựng kế hoạch, bố trí mạng lưới ATM hợp lý để đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu rút tiền của khách hàng.

4. Gửi đề án và các tài liệu tại Khoản 1, Khoản 2 và Khoản 3 Điều này về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (qua Vụ Thanh toán) ít nhất 15 ngày làm việc trước khi triển khai thực hiện.”

2. Sửa đổi, bổ sung Điều 4 như sau:

“Điều 4. Lắp đặt, thay đổi địa điểm, thay đổi thời gian, chấm dứt hoạt động ATM

1. Khi lắp đặt ATM, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm đảm bảo địa điểm đặt ATM thuận tiện, đủ ánh sáng cần thiết và an ninh, an toàn cho khách hàng giao dịch; điện cho phòng đặt ATM và cho ATM hoạt động đáp ứng quy định theo chuẩn quốc gia về kỹ thuật và an toàn điện; ATM có nguồn điện dự phòng hoặc có chức năng tự động trả thẻ cho khách hàng để đề phòng ATM nuốt thẻ của khách hàng khi mất điện nguồn chính đột ngột.

2. Trong thời hạn 10 ngày làm việc trước ngày triển khai lắp đặt, thay đổi địa điểm, thay đổi thời gian, chấm dứt hoạt động ATM, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thông báo bằng văn bản theo Mẫu số 1 (đối với ATM) hoặc theo Mẫu số 2 (đối với ATM lưu động) đính kèm Thông tư này gửi Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi là chi nhánh Ngân hàng Nhà nước) trên địa bàn nơi triển khai, lắp đặt ATM.

3. Đối với các trường hợp thay đổi địa điểm ATM khác địa bàn tỉnh, thành phố thì tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thông báo chấm dứt hoạt động ATM tại địa bàn cũ và thông báo lắp đặt ATM tại địa bàn mới.

4. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải cập nhật thông tin về việc lắp đặt, thay đổi địa điểm, thay đổi thời gian, chấm dứt hoạt động ATM trên hệ thống quản lý ATM và trang thông tin điện tử chính thức của mình.

5. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về lắp đặt và an toàn vật lý ATM theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về an toàn bảo mật đối với trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ ngân hàng.”

3. Sửa đổi Khoản 1, Khoản 2, Khoản 4 và bổ sung Khoản 8 Điều 5 như sau:

“1. Thời gian phục vụ khách hàng của hệ thống ATM là 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần. Đối với máy ATM lắp đặt tại những địa điểm khách hàng chỉ có thể tiếp cận ATM trong những thời gian nhất định thì thời gian phục vụ của ATM tùy thuộc vào địa điểm lắp đặt ATM và phải được niêm yết tại nơi đặt ATM cũng như trên trang thông tin điện tử chính thức của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

2. Bố trí lực lượng trực để khắc phục sự cố ATM ngừng hoạt động trong thời gian nhanh nhất có thể. Trường hợp ATM ngừng hoạt động (hoặc dự kiến ngừng hoạt động) quá 24 giờ phải báo cáo chi nhánh Ngân hàng Nhà nước trên địa bàn trong ngày làm việc tiếp theo kể từ khi phát sinh (hoặc dự kiến) ATM ngừng hoạt động quá 24 giờ và có hình thức thích hợp thông báo rộng rãi cho khách hàng.”

“4. Phối hợp với tổ chức chuyên mạch thẻ để đảm bảo các giao dịch ATM liên ngân hàng được thực hiện thông suốt và an toàn.”

“8. Đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật về phần mềm, đường truyền cho ATM theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về an toàn bảo mật đối với trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ ngân hàng.”

4. Sửa đổi tên Điều và Khoản 1, Khoản 7 Điều 6 như sau:

“Điều 6. Quy định cụ thể đối với ATM

1. Tại nơi đặt ATM phải niêm yết số điện thoại và địa chỉ liên hệ của đơn vị quản lý vận hành ATM để khách hàng biết liên hệ khi gặp sự cố trong giao dịch; thủ tục, thời hạn tra soát, khiếu nại.

Tại nơi đặt ATM phải có hướng dẫn hoặc biểu tượng để khách hàng nhận biết các loại thẻ được chấp nhận thanh toán, bản hướng dẫn khách hàng sử dụng ATM, tên hoặc số hiệu ATM, các dịch vụ cung cấp tại ATM, các loại phí liên quan; những nội dung này thể hiện dưới dạng bản in hoặc trên màn hình ATM.”

“7. Các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không được áp đặt hạn mức cho một lần rút tiền tại ATM thấp hơn 5 triệu đồng đối với giao dịch nội mạng và 3 triệu đồng đối với giao dịch liên ngân hàng.”

5. Sửa đổi Khoản 3 và bổ sung Khoản 9 Điều 7 như sau:

“3. Bố trí lực lượng giám sát, bảo vệ tại chỗ cho các ATM hoặc phối hợp với đơn vị cho thuê địa điểm đặt ATM hoặc các lực lượng an ninh trên địa bàn để thực hiện kiểm tra, giám sát, bảo vệ ATM.”

“9. Đáp ứng các yêu cầu khác về an ninh, an toàn hệ thống ATM theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về an toàn bảo mật đối với trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ ngân hàng.”

6. Sửa đổi Khoản 2, Khoản 4 và bổ sung Khoản 7 Điều 9 như sau:

“2. Khi triển khai lần đầu ATM lưu động, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm:

a) Xây dựng đề án trang bị, tổ chức vận hành, bảo trì, bảo dưỡng và giám sát hoạt động ATM lưu động, trong đó xác định rõ nội dung hoạt động (dịch vụ dự kiến cung cấp, loại khách hàng); tổng số xe ATM lưu động, số lượng ATM trên từng xe; địa bàn hoạt động; thời gian dùng ATM lưu động phục vụ khách hàng.

b) Xây dựng các quy định nội bộ về chính sách bảo mật thông tin, quy trình vận hành, quy trình quản lý rủi ro, bảo trì, bảo dưỡng, kiểm soát, giám sát hoạt động của ATM lưu động.

c) Gửi đề án và các quy định nội bộ tại Điểm a và Điểm b Khoản này về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (qua Vụ Thanh toán) ít nhất 15 ngày làm việc trước khi triển khai thực hiện.

d) Trường hợp có thay đổi các nội dung tại đề án và các quy định nội bộ tại Điểm a và Điểm b Khoản này, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán gửi tài liệu bổ sung về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trước khi thực hiện.”

“4. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán triển khai ATM lưu động theo đúng nội dung đề án đã gửi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và đảm bảo tuân thủ các quy định chung về ATM.”

“7. Định kỳ hàng quý (trước ngày mùng 05 của tháng đầu quý tiếp theo), tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán báo cáo tình hình triển khai dịch vụ ATM lưu động theo Mẫu số 4 đính kèm Thông tư này.”

7. Sửa đổi Điểm b và bổ sung Điểm d Khoản 3 Điều 11 như sau:

“b) Kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm đối với hoạt động ATM trên địa bàn: Định kỳ hoặc khi cần thiết tổ chức kiểm tra toàn bộ hoặc lựa chọn kiểm tra một số ATM trên địa bàn, lập biên bản kiểm tra ATM theo Mẫu số 3 đính kèm Thông tư này. Trường hợp phát hiện tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trên địa bàn không tuân thủ các quy định tại Thông tư này thì xử lý vi phạm theo thẩm quyền.

Tại địa bàn Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, Cục Thanh tra, giám sát ngân hàng chủ trì phối hợp với chi nhánh Ngân hàng Nhà nước trong việc kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm đối với hoạt động ATM trên địa bàn cũng như trong công tác phòng, chống tội phạm về ATM, đồng thời thông tin kết quả cho chi nhánh Ngân hàng Nhà nước.”

“d) Định kỳ hàng quý (trước ngày mùng 05 của tháng đầu quý tiếp theo), báo cáo tình hình hoạt động của mạng lưới ATM trên địa bàn theo Mẫu số 5 đính kèm Thông tư này.”

8. Bãi bỏ Khoản 3 Điều 3; Khoản 2 Điều 6; Khoản 3 Điều 9 và Mẫu số 1, 2, 3 đính kèm Thông tư 36/2012/TT-NHNN.

Điều 2. Sửa đổi một số điều của Thông tư 39/2014/TT-NHNN hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán

1. Sửa đổi Khoản 2 Điều 4 như sau:

“2. Tổ chức không phải là ngân hàng được xin cấp Giấy phép thực hiện một hoặc một số dịch vụ trung gian thanh toán quy định tại Điều 2 Thông tư này trên cơ sở đáp ứng các điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 15 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP và các quy định của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, thay thế các điều kiện này (nếu có).”

2. Sửa đổi Khoản 2 Điều 5 như sau:

“2. Hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 16 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP và các quy định của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).”

3. Bãi bỏ Khoản 6 Điều 3.

Điều 3. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

Điều 4. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Thanh toán, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Cục trưởng Cục Thanh tra, giám sát ngân hàng thành phố Hà Nội, Cục trưởng Cục Thanh tra, giám sát ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh và Tổng giám đốc (Giám đốc) các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- BLĐ NHNN VN;
- Bộ Công an;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (để kiểm tra);
- Công báo;
- Lưu: VP, PC, TT (5b).

KT. THỐNG ĐỐC
PHÓ THỐNG ĐỐC



Nguyễn Kim Anh

.....(1).....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số

.....(2)....., ngày tháng năm.....

V/v lắp đặt/thay đổi địa điểm, thời
gian/chấm dứt hoạt động ATM

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.....(2)...

Căn cứ nhu cầu hoạt động kinh doanh,(1).... thông báo về việc lắp
đặt/thay đổi địa điểm, thời gian/chấm dứt hoạt động ATM trên địa bàn tỉnh,
thành phố...(2)...., như sau:

1. Đối với lắp đặt/chấm dứt hoạt động ATM:

- Tên gọi hoặc số hiệu ATM:
- Số series ATM:
- Loại máy ATM:...(3)...
- Địa chỉ:
- ATM trực thuộc quản lý của: ...(4)...
- Thời gian lắp đặt/chấm dứt hoạt động ATM:
- Thời gian hoạt động:...(5)...

2. Đối với thay đổi địa điểm ATM:

- Tên gọi hoặc số hiệu ATM (cũ và mới):
- Số series ATM:
- Loại máy ATM:
- Địa chỉ (cũ và mới):
- ATM trực thuộc quản lý của:...(4).... (cũ và mới)
- Thời gian bắt đầu sử dụng địa điểm mới:
- Thời gian hoạt động:...(5)...

3. Đối với lắp đặt/thay đổi địa điểm ATM:

...(1).... đã đáp ứng đầy đủ các quy định tại Thông tư quy định về trang bị,
quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động
như sau:

2

+ Trang bị các thiết bị tại ATM: (nêu cụ thể: Ví dụ: Camera giám sát; thiết bị chống sao chép, trộm cắp thông tin thẻ;...)

+ Đảm bảo an toàn điện; nguồn điện dự phòng; ánh sáng cần thiết: (nêu cụ thể)

+ Đáp ứng đủ các quy định khác về trang bị, quản lý, vận hành, đảm bảo an toàn hoạt động ATM: (nêu cụ thể)

4. ...(1)... xin cam kết đảm bảo:

- Chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung trong thông báo này.

- Thực hiện nghiêm túc các quy định tại Thông tư quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và các quy định liên quan của pháp luật. Tổ chức quản lý hoạt động ATM an toàn, thông suốt và chịu trách nhiệm về toàn bộ rủi ro của ATM.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Vụ Thanh toán;
- Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng;
- Lưu.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP

(Ký tên và đóng dấu)

- Hướng dẫn điền thông tin:

(1): Tên tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trên địa bàn lắp đặt, thay đổi địa điểm, chấm dứt hoạt động ATM.

(2): Tên tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương.

(3): Loại máy ATM như Diebold, Wincor...

(4): Tên tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trên địa bàn trực tiếp quản lý ATM.

(5): Đối với ATM có giới hạn về thời gian hoạt động, như ATM lắp đặt tại siêu thị, tòa nhà, trung tâm thương mại...

.....(1).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số

.....(2)....., ngày tháng năm.....

V/v triển khai/thay đổi địa điểm,
thời gian/chấm dứt hoạt động
ATM lưu động

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.....(2).....

Căn cứ nhu cầu hoạt động kinh doanh,(1).... thông báo về việc triển khai/thay đổi địa điểm, thời gian/chấm dứt hoạt động ATM lưu động trên địa bàn tỉnh, thành phố...(2)...., như sau:

1. Đối với triển khai/chấm dứt hoạt động ATM lưu động:

- Số lượng ATM lưu động triển khai/chấm dứt (số lượng xe, số lượng máy ATM):

- Tên gọi hoặc số hiệu ATM lưu động:
- Số series ATM lưu động:
- Loại máy ATM lưu động:...(3)...
- Biển số xe ATM lưu động:
- ATM lưu động trực thuộc quản lý của: ...(4)...
- Dịch vụ cung ứng:
- Thời điểm triển khai/chấm dứt hoạt động ATM lưu động:
- Lý do triển khai ATM lưu động (nêu cụ thể):(5)....
- Địa điểm hoạt động/chấm dứt hoạt động: ...(6)...
- Thời gian hoạt động: ...(7)...

2. Đối với thay đổi địa điểm, thời gian ATM lưu động:

- Tên gọi hoặc số hiệu ATM lưu động:
- Số series ATM lưu động:
- Loại máy ATM lưu động:
- Biển số xe ATM lưu động:
- ATM lưu động trực thuộc quản lý của: ...(4)...
- Thời điểm bắt đầu thay đổi thời gian, địa điểm ATM lưu động:
- Địa điểm hoạt động (cũ và mới): ...(6)...
- Thời gian hoạt động (cũ và mới): ...(7)...

...(1)... xin cam kết đảm bảo:

- Chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung trong công văn này.

- Triển khai hoạt động ATM lưu động theo đúng địa điểm và thời gian nêu trên.

- Thực hiện nghiêm túc các quy định tại Thông tư quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và các quy định liên quan của pháp luật. Tổ chức quản lý hoạt động ATM lưu động an toàn, thông suốt và chịu trách nhiệm về toàn bộ rủi ro của ATM lưu động./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Vụ Thanh toán;
- Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng;
- Lưu.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP

(Ký tên và đóng dấu)

- Hướng dẫn điền thông tin:

(1): Tên tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trên địa bàn triển khai, thay đổi thời gian, địa điểm, chấm dứt hoạt động ATM lưu động.

(2): Tên tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương.

(3): Loại máy ATM như Diebold, Wincor...

(4): Tên tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trên địa bàn trực tiếp sử dụng ATM lưu động.

(5): Nêu lý do triển khai ATM lưu động.

(6), (7): Trong trường hợp ATM lưu động hoạt động tại nhiều địa điểm khác nhau, thống kê danh sách địa điểm và thời gian hoạt động của ATM lưu động (giờ, ngày, tháng, năm) tương ứng với từng địa điểm mà tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trên địa bàn triển khai dịch vụ ATM lưu động (có thể thống kê dưới dạng bảng biểu).

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM
CHI NHÁNH TỈNH, TP...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm.....

BIÊN BẢN KIỂM TRA ATM

Tên tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán:.....

Họ và tên người đại diện tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán
..... Chức vụ

Tên gọi hoặc số hiệu ATM:.....

Hãng sản xuất:.....

Địa điểm đặt ATM:.....

Họ và tên người kiểm tra: Chức vụ:

Nội dung kiểm tra: đánh giá mức độ đáp ứng các yêu cầu đối với ATM.

Kết quả kiểm tra:

STT	Nội dung kiểm tra	Đáp ứng	Không đáp ứng	Ghi chú
1	Trang bị camera			
2	Trang bị thiết bị chống sao chép, trộm cắp thông tin thẻ			
3	An toàn về điện (dây nối đất, dây dẫn đủ tiêu chuẩn, thiết kế điện, rò điện,...)			
4	Nguồn điện (Trang bị lưu điện, máy phát điện dự phòng,...)			
5	Các chỉ dẫn, hướng dẫn cần thiết đối với khách hàng			
6	Thời gian tiếp quỹ, trạng thái quỹ			
7	Nội dung khác			

Ý kiến kết luận:

.....
.....
.....
.....

**ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ TỔ CHỨC CUNG
ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI KIỂM TRA

(Ký và ghi rõ họ tên)

TÊN ĐƠN VỊ BÁO CÁO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:.....

....., ngày..... tháng..... năm

BÁO CÁO TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI DỊCH VỤ ATM LƯU ĐỘNG

QUÝ..... NĂM.....

Kính gửi: Vụ Thanh toán – Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

I. Số liệu chung

TT	Biển số xe ATM lưu động	Tên gọi hoặc số hiệu ATM lưu động	Số series ATM lưu động	Tên chi nhánh triển khai ATM lưu động	Địa chỉ triển khai ATM lưu động	Thời gian triển khai ATM lưu động (ngày, tháng, năm)	Số lượng giao dịch phát sinh (món)	Giá trị giao dịch phát sinh (triệu đồng)
1	...							
		...						
		...						
		...						
		...						
2	...							

II. Báo cáo số liệu giao dịch qua ATM lưu động

Đơn vị: Món/triệu đồng

TT	Loại giao dịch	Số lượng	Giá trị
1.	Giao dịch phát sinh*		
	a.		
	b.		
	c.		
	d. Khác		
	Tổng cộng		
2.	Giao dịch có tra soát, khiếu nại		
3.	Giao dịch có gian lận, giả mạo đã phát hiện		

2

(*): Thống kê theo các loại dịch vụ được đề cập trong Đề án trang bị, tổ chức vận hành, bảo trì, bảo dưỡng và giám sát hoạt động ATM lưu động (chỉ thống kê các giao dịch tài chính, không thống kê các giao dịch không phát sinh giá trị tiền tệ như truy vấn, sao kê...).

III. Đánh giá tình hình triển khai dịch vụ ATM lưu động.

IV. Kiến nghị, đề xuất (nếu có).

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP

(Ký tên và đóng dấu)

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM
ĐƠN VỊ NHNN.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm.....

**BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG ATM TRÊN ĐỊA BÀN
QUÝ.....NĂM.....**

Kính gửi: Vụ Thanh toán

1. Tình hình hoạt động ATM

Tình hình hoạt động ATM và việc quản lý, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm đối với hoạt động ATM trên địa bàn:

- a. Về việc đảm bảo chất lượng dịch vụ ATM
- b. Về việc đảm bảo an toàn, an ninh hoạt động ATM (nêu rõ các vụ việc liên quan, nếu có).

2. Tình hình dư luận: những vấn đề bức xúc phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng liên quan đến dịch vụ ATM trên địa bàn và biện pháp khắc phục.

3. Các vướng mắc, kiến nghị.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu.

GIÁM ĐỐC

(Ký tên và đóng dấu)