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

THÔNG TƯ
Quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động

Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2013, được sửa đổi, bổ sung bởi:

Thông tư số 20/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

Thông tư số 44/2018/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

Thông tư số 14/2019/TT-NHNN ngày 30 tháng 8 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều tại các Thông tư có quy định về chế độ báo cáo định kỳ của Ngân hàng Nhà nước, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 10 năm 2019.

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 năm 2010;

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

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

Căn cứ Nghị định số 96/2008/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2008 của Chính phủ quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;

Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine - viết tắt là ATM).[1,2,3]

---

[1] Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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 có căn cứ ban hành như sau:

"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 năm 2010;

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

[2] Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động có căn cứ ban hành như sau:

"*Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

Căn cứ Luật các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017;

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về các yêu cầu, thủ tục và trách nhiệm đối với việc trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của các ATM.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Đối tượng áp dụng Thông tư này là các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trang bị ATM (sau đây gọi là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán) và các đơn vị có liên quan đến việc trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của ATM.

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; Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 16/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

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 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động."

[3] Thông tư số 14/2019/TT-NHNN ngày 30 tháng 8 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều tại các Thông tư có quy định về chế độ báo cáo định kỳ của Ngân hàng Nhà nước có căn cứ ban hành như sau:

"Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 16 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017;

Căn cứ Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 16/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều tại các Thông tư có quy định về chế độ báo cáo định kỳ của Ngân hàng Nhà nước."

Điều 3. Trang bị lần đầu hệ thống ATM[4]

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.

Điều 4. Lắp đặt, thay đổi địa điểm, thay đổi thời gian, chấm dứt hoạt động ATM[5]

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

---

[4] Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

[5] Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

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.[6] 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 cho 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 theo Mẫu số 1 (đối với ATM) hoặc theo Mẫu số 2 (đối với ATM lưu động) ban hành kèm theo Thông tư này.

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 khác địa bàn tỉnh, thành phố nơi đặt trụ sở hoặc chi nhánh của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tiếp quản lý ATM, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thông báo cho chi nhánh Ngân hàng Nhà nước trên địa bàn nơi triển khai, lắp đặt ATM và chi nhánh Ngân hàng Nhà nước trên địa bàn nơi đặt trụ sở hoặc chi nhánh trực tiếp quản lý ATM theo Mẫu số 1 (đối với ATM) hoặc theo Mẫu số 2 (đối với ATM lưu động) ban hành kèm theo Thông tư này.

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.

---

[6] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 1 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

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.

Điều 5. Quy định về quản lý, vận hành ATM

Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải đảm bảo:

1.[7] 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.[8] Bố trí lực lượng trực để kịp thời phát hiện, khắc phục sự cố ATM ngừng hoạt động. Trường hợp ATM ngừng (hoặc dự kiến ngừng) hoạt động quá 24 giờ, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải báo cáo theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về chế độ báo cáo thống kê áp dụng đối với tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và thông báo rộng rãi cho khách hàng trong ngày làm việc tiếp theo kể từ khi phát sinh ATM ngừng (hoặc dự kiến ngừng) hoạt động quá 24 giờ.

---

[7] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 3 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

[8] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 1 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

3. Duy trì hoạt động bộ phận hỗ trợ khách hàng 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần để khách hàng liên hệ được bất cứ lúc nào.

4.[9] Phối hợp với tổ chức chuyển mạch thẻ để đảm bảo các giao dịch ATM liên ngân hàng được thực hiện thông suốt và an toàn.

5. Giám sát mức tồn quỹ tại ATM, đảm bảo ATM phải có tiền để đáp ứng nhu cầu rút tiền của khách hàng.

Trường hợp địa điểm đặt ATM nằm trong nội đô, thị xã, trung tâm huyện nơi có đơn vị tiếp quỹ của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thực hiện tiếp quỹ để đảm bảo thời gian ATM hết tiền không quá 04 giờ làm việc và không quá 01 ngày nếu ngoài giờ làm việc. Các trường hợp khác, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thực hiện tiếp quỹ để đảm bảo thời gian ATM hết tiền không quá 08 giờ làm việc và không quá 01 ngày nếu ngoài giờ làm việc.

6. Theo dõi, phát hiện và kịp thời xử lý các giao dịch bị lỗi, đảm bảo xử lý chính xác giao dịch của khách hàng. Đền bù thiệt hại kịp thời cho khách hàng trong trường hợp tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để xảy ra lỗi, sai sót hoặc sự cố gây thiệt hại cho khách hàng.

7. Tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý ngay các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng. Thời hạn tối đa để xử lý tra soát, khiếu nại và trả lời khách hàng đối với giao dịch ATM nội mạng là 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của khách hàng. Thời hạn tối đa để xử lý tra soát, khiếu nại và trả lời khách hàng đối với giao dịch ATM ngoại mạng (trừ các giao dịch quốc tế) là 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của khách hàng.

---

[9] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 3 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

8.[10] 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.

Điều 6. Quy định cụ thể đối với ATM[11]

1.[12] 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.

2.[13] ***(được bãi bỏ)***

---

[10] Khoản này được bổ sung theo quy định tại khoản 3 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

[11] Tên của Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 4 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

[12] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 4 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

[13] Khoản này được bãi bỏ theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

3. ATM phải có biểu tượng hướng dẫn cách đưa thẻ vào đầu đọc tại vị trí đầu đọc thẻ.

4. ATM cho phép khách hàng giao dịch tối thiểu bằng hai ngôn ngữ là tiếng Việt và tiếng Anh.

5. Biên lai giao dịch ATM phải rõ ràng, dễ đọc, có thể in bằng ngôn ngữ tiếng Việt hoặc tiếng Anh theo lựa chọn của khách hàng. Các thông tin trên biên lai tối thiểu phải thể hiện: Tên tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trang bị ATM, tên hoặc số hiệu ATM, loại giao dịch, mã giao dịch, ngày tháng và thời gian thực hiện giao dịch, số tiền giao dịch, phí giao dịch, số dư cuối (đối với giao dịch nội mạng).

6. Có hình thức nhắc nhở khách hàng không để quên thẻ hoặc quên tiền sau giao dịch ATM. Trường hợp ATM được cài đặt trả tiền sau khi trả thẻ thì tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải hướng dẫn khách hàng chờ một thời gian nhất định để nhận tiền sau khi ATM trả thẻ, đề phòng cả trường hợp tiền ra chậm do tốc độ chậm của đường truyền.

7.[14] 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.

8. ATM phải ghi chép và lưu trữ đầy đủ nhật ký giao dịch và các thông tin liên quan để đáp ứng yêu cầu tra soát, kiểm tra và giải quyết tranh chấp.

Nhật ký giao dịch ATM phải rõ ràng, dễ đọc. Các thông tin trên nhật ký giao dịch ATM tối thiểu phải bao gồm các dữ liệu: tên hoặc số hiệu ATM; số thẻ; mã giao dịch; ngày giao dịch; thời gian giao dịch; số tiền giao dịch; số tờ tiền theo

---

[14] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 4 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

từng loại mệnh giá được trả ra; đối với giao dịch thành công, nhật ký phải thể hiện tiền đã được máy trả ra.

Dữ liệu giao dịch và nhật ký giao dịch ATM phải được đảm bảo tính toàn vẹn và được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Điều 7. Quy định về đảm bảo an toàn, bảo mật hoạt động ATM

Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm:

1.[15] Tuân thủ các quy định hiện hành về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng.

2. Trang bị camera giám sát và thiết bị chống sao chép, trộm cắp thông tin thẻ cho ATM trong thời hạn 06 tháng kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực.

Lưu trữ hình ảnh thu được của camera tối thiểu 100 ngày. Trường hợp có phát sinh yêu cầu tra soát, khiếu nại hoặc phục vụ công tác điều tra của cơ quan công an, hình ảnh phải được cung cấp và lưu trữ theo thời hạn lưu trữ hồ sơ xử lý tra soát khiếu nại trong sử dụng thẻ của khách hàng.

3.[16] 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.

4. Có biện pháp để bảo mật, tránh để lộ hoặc sao chép mã PIN khi khách hàng nhập mã PIN tại ATM.

---

[15] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 3 Điều 1 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

[16] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

5. Thường xuyên theo dõi, giám sát các giao dịch ATM và thông báo cho khách hàng các giao dịch nghi ngờ gian lận.

6. Cung cấp và khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ kiểm soát giao dịch, số dư tài khoản (như dịch vụ SMS banking, Internet banking) để giúp khách hàng tự giám sát tài khoản của mình.

7.[17] Cung cấp thông tin, phối hợp với cơ quan công an, chi nhánh Ngân hàng Nhà nước trên địa bàn nơi triển khai, lắp đặt ATM và các tổ chức liên quan trong việc đảm bảo ATM hoạt động an toàn, thông suốt; phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt động ATM và điều tra, xử lý khi phát hiện tội phạm công nghệ cao, trộm cắp, cướp, phá hoại ATM. Thường xuyên cập nhật, thông báo các thủ đoạn trộm cắp tiền từ ATM và hướng dẫn khách hàng biện pháp giao dịch an toàn tại ATM như niêm yết tại nơi đặt ATM, trên màn hình ATM hoặc các hình thức khác.

8. Các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thỏa thuận, hợp tác với nhau trong việc chia sẻ thông tin về tội phạm liên quan hoạt động ATM để có biện pháp phòng, chống kịp thời, hiệu quả.

9.[18] 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.

Điều 8. Quy định về việc kiểm tra, bảo trì, bảo dưỡng ATM

Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm:

---

[17] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 3 Điều 1 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

[18] Khoản này được bổ sung theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

1. Xây dựng và thực hiện kế hoạch kiểm tra, bảo trì, bảo dưỡng ATM định kỳ.

2. Đảm bảo an toàn cho ATM và tiền trong ATM trong khi bảo trì, bảo dưỡng.

3. Khi thực hiện kiểm tra, bảo trì, bảo dưỡng ATM cần chú trọng vấn đề an toàn điện, phòng chống cháy nổ, phát hiện, tháo gỡ và ngăn chặn các thiết bị lắp đặt trái phép nhằm trộm cắp thông tin thẻ.

4. Việc kiểm tra, bảo trì, bảo dưỡng ATM phải có biên bản ghi chép.

Điều 9. Quy định đối với ATM lưu động

1. ATM lưu động là ATM có thể được di chuyển thường xuyên hoặc định kỳ đến một hoặc một số địa điểm để phục vụ khách hàng trong những khoảng thời gian với dịch vụ nhất định.

2.[19] 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.

---

[19] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 6 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

3.[20] ***(được bãi bỏ)***

4.[21] 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.

5. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải đảm bảo an toàn đối với các thiết bị và các kết nối mạng không dây.

6. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có biện pháp ngăn ngừa việc giả mạo ATM lưu động và hướng dẫn khách hàng đặc điểm nhận biết.

7.[22] ***(được bãi bỏ)***

Điều 10. Thông tin, báo cáo[23]

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, chi nhánh Ngân hàng Nhà nước trên địa bàn nơi triển khai, lắp đặt ATM có trách nhiệm báo cáo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam như sau:

---

[20] Khoản này được bãi bỏ theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

[21] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 6 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

[22] Khoản này được bãi bỏ theo quy định tại khoản 2 Điều 3 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

[23] Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Thông tư số 14/2019/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều tại các Thông tư có quy định về chế độ báo cáo định kỳ của Ngân hàng Nhà nước, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 10 năm 2019.

a) Báo cáo theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về chế độ báo cáo thống kê áp dụng đối với tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài và khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

b) Báo cáo tình hình hoạt động ATM 6 tháng đầu năm và báo cáo năm như sau:

- Phương thức gửi, nhận báo cáo: Báo cáo được lập bằng văn bản gửi đến Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Vụ Thanh toán) theo một trong các hình thức: gửi trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính hoặc qua hệ thống thư điện tử của Ngân hàng Nhà nước.

- Thời gian chốt số liệu: tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 6 của kỳ báo cáo đối với báo cáo 6 tháng và từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của năm báo cáo đối với báo cáo năm.

- Thời hạn gửi báo cáo: chậm nhất vào ngày 15 tháng 7 của năm báo cáo đối với báo cáo 6 tháng và chậm nhất vào ngày 15 tháng 01 của năm tiếp theo đối với báo cáo năm.

- Đề cương báo cáo theo Mẫu số 4 (đối với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán) và Mẫu số 5 (đối với Ngân hàng Nhà nước chi nhánh) ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán) như sau:

a) Báo cáo tình hình nâng cấp hệ thống ATM bằng văn bản giấy, gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính trong thời hạn 10 ngày trước ngày thực hiện nâng cấp hệ thống ATM.

b) Báo cáo vấn đề bất thường phát sinh đối với hệ thống ATM: Khi phát hiện những vấn đề bất thường, có thể gây rủi ro, mất an toàn trong hệ thống ATM của mình và đối với hệ thống ATM của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác, Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thông báo cho Ngân hàng Nhà nước qua địa chỉ thư điện tử tt@sbv.gov.vn trong vòng 24 giờ về các nội dung bao gồm thời điểm xảy ra vụ việc, mô tả vụ việc, ảnh hưởng, rủi ro trong hệ thống ATM của mình và đối với hệ thống ATM của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác,

nguyên nhân vụ việc, biện pháp xử lý. Đồng thời lập báo cáo bằng văn bản giấy, gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính trong thời hạn 3 ngày làm việc kể từ ngày có thông báo cho Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Điều 11. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

1.[24] Vụ Thanh toán có trách nhiệm tiếp nhận, tổng hợp và báo cáo Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về tình hình hoạt động ATM theo quy định tại Thông tư này.

2. Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng có trách nhiệm thanh tra, kiểm tra việc tuân thủ các quy định tại Thông tư này của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; xử lý các vi phạm theo thẩm quyền và thông báo cho Vụ Thanh toán.

3.[25] Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước trên địa bàn nơi triển khai, lắp đặt ATM có trách nhiệm:

a) Kiểm tra, xử lý vi phạm theo thẩm quyền đối với hoạt động ATM trên địa bàn: Định kỳ hoặc đột xuất lựa chọn kiểm tra một số ATM trên địa bàn, lập biên bản kiểm tra ATM theo nội dung hướng dẫn tại Mẫu số 3 ban hành kèm theo Thông tư này;

b) Phối hợp, trao đổi thông tin với chi nhánh Ngân hàng Nhà nước trên địa bàn nơi đặt trụ sở hoặc chi nhánh của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tiếp quản lý ATM về việc kiểm tra, xử lý vi phạm đối với các ATM triển khai, lắp đặt khác địa bàn tỉnh, thành phố nơi đặt trụ sở hoặc chi nhánh của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tiếp quản lý ATM;

---

[24] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

[25] Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

c) Phản ánh kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, sự cố phát sinh về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (qua Vụ Thanh toán) để phối hợp xử lý.

Điều 12. Hiệu lực thi hành[26,27,28]

---

[26] Điều 3 và Điều 4 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016 quy định như sau:

"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./."

[27] Điều 2 và Điều 3 Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019 quy định như sau:

"Điều 2. 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 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.

Điều 3. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

2. Thông tư này bãi bỏ khoản 7 Điều 9, điểm d khoản 3 Điều 11 Thông tư số 36/2012/TT-NHNN đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 6, khoản 7 Điều 1 Thông tư số 20/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam 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 (gọi tắt là Thông tư số 20/2016/TT-NHNN).

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2013.

Điều 13. 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, Tổng giám đốc (Giám đốc) các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

---

3. Thay thế Mẫu số 1, 2, 3, 4 và 5 ban hành kèm theo Thông tư số 20/2016/TT-NHNN bằng Mẫu số 1, 2, 3, 4 và 5 ban hành kèm theo Thông tư này./."

[28] Điều 3 và Điều 4 Thông tư số 14/2019/TT-NHNN ngày 30 tháng 8 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều tại các Thông tư có quy định về chế độ báo cáo định kỳ của Ngân hàng Nhà nước, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 10 năm 2019 quy định như sau:

"Điều 3. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Chủ tịch Hội đồng quản trị (Hội đồng thành viên), Tổng Giám đốc (Giám đốc) các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, Kho bạc Nhà nước, Công ty thông tin tín dụng, Các cơ sở in, đúc tiền, Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam, các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này.

Điều 4. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 10 năm 2019.

2. Thông tư này bãi bỏ các quy định sau:

a) Khoản 6 Điều 1 Thông tư số 27/2014/TT-NHNN ngày 18 tháng 9 năm 2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 16/2010/TT-NHNN;

b) Khoản 4 Điều 1 Thông tư số 44/2018/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN./."

Phụ lục

MẪU ĐĂNG KÝ; MẪU XÁC NHẬN LẮP ĐẶT, THAY ĐỔI ĐỊA ĐIỂM, CHẤM DỨT HOẠT ĐỘNG ATM VÀ MẪU BIÊN BẢN KIỂM TRA ATM[29]

(Ban hành kèm theo Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động)

[29] Phụ lục này gồm Mẫu số 1, 2 và Mẫu số 3 ban hành kèm theo Thông tư số 36/2012/TT-NHNN được bãi bỏ theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Thông tư số 20/2016/TT-NHNN 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016.

Mẫu số 1[30]

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số.....	
V/v lắp đặt/thay đổi địa điểm, thời gian/chấm dứt hoạt động ATM	*....., ngày..... tháng..... năm.....*

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.....(2)...;
Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.....(3)...

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:...(4)...
- Địa chỉ lắp đặt ATM:
- ATM trực thuộc quản lý của:...(5)...
- Địa chỉ của đơn vị trực tiếp quản lý ATM:
- Thời gian lắp đặt/chấm dứt hoạt động ATM:
- Thời gian hoạt động:...(6)...

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

---

[30] Mẫu này được thay thế theo quy định tại khoản 3 Điều 3 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

- Tên gọi hoặc số hiệu ATM (cũ và mới):

- Số series ATM:

- Loại máy ATM: ...(4)...

- Địa chỉ lắp đặt ATM (cũ và mới):

- ATM trực thuộc quản lý của: ...(5)... (cũ và mới)

- Địa chỉ của đơn vị trực tiếp quản lý ATM (cũ và mới):

- Thời gian bắt đầu sử dụng địa điểm mới:

- Thời gian hoạt động: ...(6)... (cũ và mới)

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:

+ 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.

- Đảm bảo chất lượng, an toàn, thông suốt hoạt động ATM và chịu trách nhiệm về toàn bộ rủi ro của ATM./.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN

(*Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu*)

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu.

- Hướng dẫn điền thông tin:

(1): Tên tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có nhu cầu lắp đặt, thay đổi địa điểm, thay đổi thời gian, chấm dứt hoạt động ATM.

(2): Tên tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương nơi lắp đặt ATM.

(3): Tên tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương nơi đặt trụ sở hoặc chi nhánh của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tiếp quản lý ATM.

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

(5): Tên đơn vị trực tiếp quản lý ATM.

(6): Ghi rõ thời gian hoạt động của ATM (nhất là đối với ATM có giới hạn về thời gian hoạt động như ATM lắp đặt tại siêu thị, tòa nhà, trung tâm thương mại...).

Mẫu số 2[31]

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số.....	
V/v triển khai/thay đổi địa điểm, thời gian/chấm dứt hoạt động ATM lưu động	*....., ngày..... tháng..... năm.....*

Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.....(2).....;
Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.....(3).....

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:...(4)...

- Biển số xe ATM lưu động:

- ATM lưu động trực thuộc quản lý của:...(5)...

- Địa chỉ của đơn vị trực tiếp quản lý ATM:

- Dịch vụ cung ứng:

- Thời điểm triển khai/chấm dứt hoạt động ATM lưu động:

---

[31] Mẫu này được thay thế theo quy định tại khoản 3 Điều 3 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

- Lý do triển khai ATM lưu động (nêu cụ thể):....(6)....

- Địa điểm hoạt động/chấm dứt hoạt động:...(7)...

- Thời gian hoạt động:...(8)...

2. Đối với thay đổi địa điểm, thời gian hoạt động 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:...(5)... (cũ và mới)

- Địa chỉ của đơn vị trực tiếp quản lý ATM (cũ và mới):

- Thời điểm bắt đầu thay đổi thời gian, địa điểm hoạt động ATM lưu động:

- Địa điểm hoạt động:...(7)... (cũ và mới)

- Thời gian hoạt động:...(8)... (cũ và mới)

...(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.

- Đảm bảo chất lượng, an toàn, thông suốt hoạt động ATM lưu động và chịu trách nhiệm về toàn bộ rủi ro của ATM lưu động./.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN

(*Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu*)

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu.

- Hướng dẫn điền thông tin:

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

(2): Tên tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương nơi triển khai ATM lưu động.

(3): Tên tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương nơi đặt trụ sở hoặc chi nhánh của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tiếp quản lý ATM lưu động.

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

(5): Tên đơn vị trực tiếp quản lý ATM lưu động.

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

(7), (8): 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 triển khai dịch vụ ATM lưu động (có thể thống kê dưới dạng bảng biểu).

Mẫu số 3[32]

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày..... tháng..... năm.....

BIÊN BẢN KIỂM TRA ATM

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán/chi nhánh của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tiếp quản lý ATM:

Tên tổ chức/chi nhánh:.....

Họ và tên người đại diện:..... Chức vụ:.....

2. Thông tin về ATM:

Tên gọi hoặc số hiệu ATM:.....

Hãng sản xuất:.....

Địa điểm đặt ATM:.....

3. Họ và tên người kiểm tra:..... Chức vụ:.....

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

5. Kết quả kiểm tra:

TT	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			

[32] Mẫu này được thay thế theo quy định tại khoản 3 Điều 3 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

3	Nguồn điện (trang bị lưu điện, máy phát điện dự phòng...)			
4	Các chỉ dẫn, hướng dẫn cần thiết đối với khách hàng			
5	Thời gian tiếp quỹ, trạng thái quỹ			
6	Nội dung khác			

6. Ý kiến kết luận:

.....

.....

.....

ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC/CHI NHÁNH TRỰC TIẾP QUẢN LÝ ATM

(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI KIỂM TRA

(Ký, ghi rõ họ tên)

Mẫu số 4[33]

TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:.....	*....., ngày..... tháng..... năm.....*

BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG ATM
Kỳ báo cáo (6 tháng đầu năm.....) năm.....

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

1. Báo cáo, đánh giá về tình hình hoạt động ATM (bao gồm ATM lưu động, nếu có)

- Đánh giá về chất lượng dịch vụ ATM (tính ổn định, thông suốt của hệ thống ATM; tình trạng quá tải ATM trong những ngày cao điểm...);

- Công tác an ninh, an toàn hoạt động ATM, trong đó tập trung một số nội dung sau:

+ Việc tổ chức, vận hành hệ thống quản lý, giám sát hoạt động mạng lưới ATM.

+ Tình hình tội phạm liên quan đến ATM của đơn vị báo cáo (nêu rõ số vụ việc mất an ninh, an toàn ATM đã được phát hiện, địa bàn xảy ra, thiệt hại, kết quả xử lý vụ việc...).

2. Các vướng mắc, kiến nghị.

Nơi nhận: - Như trên; - Lưu.	**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN** (*Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu*)

[33] Mẫu này được thay thế theo quy định tại khoản 3 Điều 3 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.

Mẫu số 5[34]

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM **CHI NHÁNH.....**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** *....., ngày..... tháng..... năm.....*

BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG ATM

Kỳ báo cáo (6 tháng đầu năm.....) năm.....

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

1. Tình hình hoạt động ATM

Tình hình hoạt động ATM (bao gồm ATM lưu động, nếu có) 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, ghi rõ họ tên, đóng dấu*)

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM Số: 31/VBHN-NHNN	**XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT** *Hà Nội, ngày 16 tháng 9 năm 2019* **KT. THỐNG ĐỐC** **PHÓ THỐNG ĐỐC** **Đoàn Thái Sơn**

[34] Mẫu này được thay thế theo quy định tại khoản 3 Điều 3 của Thông tư số 44/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động, có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 02 năm 2019.