

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM

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

Số: 3376/NHNN-TT

Hà Nội, ngày 07 tháng 5 năm 2010

V/v tăng cường đảm bảo chất lượng dịch vụ
tại các máy ATM

Kính gửi: Các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thẻ

Qua theo dõi tình hình hoạt động của mạng lưới ATM của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho thấy gần đây có nhiều phản ánh của khách hàng về vấn đề chất lượng dịch vụ qua ATM. Để đảm bảo chất lượng dịch vụ ATM và hạn chế những dư luận có ảnh hưởng không tốt đến việc cung ứng các dịch vụ thanh toán thẻ qua ATM, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đề nghị các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thẻ:

1. Thường xuyên kiểm tra, giám sát tình trạng hoạt động các máy ATM của mình, có biện pháp phát hiện kịp thời và xử lý nhanh nếu có xảy ra sự cố. Trong trường hợp ATM có sự cố chưa khắc phục được ngay, cần có thông báo, hướng dẫn khách hàng đến các điểm giao dịch gần nhất để thực hiện;

2. Chú trọng công tác tiếp quỹ đối với các ATM của mình, thực hiện kiểm tra kỹ chất lượng tiền mặt trước khi đưa vào ATM, tránh để lẫn tiền không đủ tiêu chuẩn ra lưu thông;

3. Tăng cường các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán thẻ (trang bị và thường xuyên kiểm tra hoạt động của các camera giám sát; cung cấp và khuyến khích sử dụng dịch vụ SMS banking để giúp khách hàng kiểm soát giao dịch, số dư tài khoản qua điện thoại...);

4. Đối với những vấn đề phát sinh có tính chất nghiêm trọng, có nguy cơ phát triển rộng; hoặc những vấn đề gây bức xúc, ảnh hưởng không tốt trong dư luận cần báo cáo kịp thời về Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán - Điện thoại: 04 2223 9547; Fax: 04 2223 9304; Email: vuthanhtoan@sbc.gov.vn) để nắm thông tin và phối hợp xử lý.

Nơi nhận:

- Như trên,
- PTĐ Nguyễn Toàn Thắng (cố b/c);
- Lưu: VP, TT.

TL. THÔNG ĐỌC
KT. VỤ TRƯỞNG VỤ TÀI CHÍNH TOÁN
PHÓ VỤ TRƯỞNG

Trần Thị Kim Chinh