NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 38 /2019/TT-NHNN	*Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2019*

THÔNG TƯ

Quy định về việc cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng tại Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

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;

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

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 của Chính phủ về 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 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 việc cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng tại Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về việc cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, bao gồm: chuyển tiền, thu hộ, chi hộ bằng đồng Việt Nam không qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi là tổ chức cung ứng dịch vụ).

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng tại Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi là khách hàng sử dụng dịch vụ).

Điều 3. Chứng từ sử dụng trong thanh toán

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ quy định quy cách, mẫu biểu, in ấn, phát hành chứng từ sử dụng trong thanh toán đảm bảo phù hợp với quy trình thanh toán của từng loại hình dịch vụ và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Việc lập, ký, kiểm soát, luân chuyển, quản lý, sử dụng và bảo quản chứng từ thanh toán đảm bảo theo đúng quy định pháp luật về chế độ chứng từ kế toán.

3. Đối với chứng từ điện tử các thông tin dữ liệu trong chứng từ phải được kiểm soát đầy đủ đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ và tính toàn vẹn của thông tin. Đồng thời, chứng từ phải được kiểm soát, quản lý bảo mật để ngăn ngừa tránh việc lợi dụng khai thác, xâm nhập, sao chép thông tin bất hợp pháp.

Chương II

HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG QUA TÀI KHOẢN THANH TOÁN CỦA KHÁCH HÀNG

Điều 4. Dịch vụ chuyển tiền

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thực hiện cung ứng dịch vụ chuyển tiền đảm bảo xử lý nhanh chóng, chặt chẽ, chính xác, an toàn, bảo mật đúng pháp luật; xây dựng, ban hành quy trình nội bộ, trong đó phải có các nội dung sau:

a) Quy định rõ các khâu xử lý như: lập, đối chiếu kiểm soát, lưu trữ chứng từ chuyển tiền; xử lý lệnh chuyển tiền; sai sót và điều chỉnh sai sót, tra soát, khiếu nại; hạch toán theo chế độ kế toán hiện hành, theo dõi sổ sách kế toán đầy đủ;

b) Quy định cụ thể hạn mức chuyển tiền, nhận tiền tại các điểm cung cấp dịch vụ của mình phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, bộ máy vận hành để đảm bảo an toàn, đúng pháp luật trong quá trình thực hiện;

c) Quy định trách nhiệm cụ thể cho từng bộ phận, cá nhân quản lý, vận hành và thực hiện quy trình chuyển tiền, tối thiểu có các nội dung: thực hiện đúng quy trình, giao dịch thanh toán, các quy định về an toàn, bảo mật, trách nhiệm phối hợp tra

soát, xử lý các khiếu nại và chịu trách nhiệm đền bù các thiệt hại cho khách hàng do lỗi của mình gây ra;

d) Các quy định liên quan khác.

2. Xử lý lệnh chuyển tiền

a) Khi nhận yêu cầu chuyển tiền, nhân viên của tổ chức cung ứng dịch vụ có trách nhiệm kiểm soát các thông tin trên mẫu chuyển tiền. Sau khi kiểm soát, nếu chứng từ thanh toán do khách hàng lập hợp pháp, hợp lệ và số tiền mặt khách hàng nộp khớp đúng với số tiền ghi trên lệnh chuyển tiền, nhân viên ký chứng từ, làm thủ tục chuyển tiền đi cho khách hàng. Chậm nhất trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được chứng từ thanh toán hợp pháp, hợp lệ của khách hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ phải xử lý và hoàn tất việc chuyển tiền đi cho khách hàng;

b) Khi nhận được lệnh chuyển tiền đến, tổ chức cung ứng dịch vụ phục vụ bên thụ hưởng phải kiểm tra chứng từ đảm bảo hợp pháp, hợp lệ và thực hiện hạch toán ngay vào tài khoản thích hợp và thông báo cho bên thụ hưởng đến nhận tiền hoặc giao tiền tại địa chỉ bên chuyển tiền yêu cầu theo thỏa thuận;

c) Trường hợp tổ chức cung ứng dịch vụ phục vụ bên thụ hưởng đã thông báo cho bên thụ hưởng, nhưng bên thụ hưởng không đến nhận tiền hoặc không liên hệ được với bên thụ hưởng để thông báo nhận tiền, trong vòng tối đa 30 ngày kể từ ngày nhận lệnh chuyển tiền đến, tổ chức cung ứng dịch vụ làm thủ tục trả lại tiền cho bên chuyển tiền.

3. Sai sót và điều chỉnh sai sót, tra soát, khiếu nại trong chuyển tiền

a) Khi phát hiện việc chuyển tiền có sai sót hoặc chênh lệch số liệu trong chuyển tiền (gọi chung là sai sót), các bên liên quan phải có biện pháp xử lý điều chỉnh theo đúng quy định, đảm bảo số liệu chính xác, thống nhất không để ảnh hưởng đến hoạt động chuyển tiền hoặc gây thiệt hại cho khách hàng. Việc điều chỉnh sai sót trong chuyển tiền phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

(i) Tuân thủ chặt chẽ quy định và phương pháp điều chỉnh sai sót trong kế toán và thanh toán chuyển tiền: sai sót ở khâu nào sửa chữa điều chỉnh ở khâu đó, nghiêm cấm việc tự ý sửa chữa số liệu điều chỉnh sai sót;

(ii) Cá nhân, tổ chức gây ra sai sót hoặc vi phạm quy định và phương pháp điều chỉnh sai sót, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý và bồi thường thiệt hại do mình gây ra cho các bên liên quan theo quy định của pháp luật;

b) Tổ chức cung ứng dịch vụ quy định cụ thể thời hạn khách hàng sử dụng dịch vụ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với tổ chức cung ứng dịch vụ, nhưng không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát;

c) Tổ chức cung ứng dịch vụ có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ, đảm bảo tuân thủ tối thiểu các quy định sau:

(i) Áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua các địa điểm giao dịch của tổ chức cung ứng dịch vụ; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ;

(ii) Xây dựng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại để khách hàng sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, tổ chức cung ứng dịch vụ yêu cầu khách hàng bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của tổ chức cung ứng dịch vụ làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

(iii) Tổ chức cung ứng dịch vụ có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định tại điểm c(i) Khoản này;

d) Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

(i) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ phải chịu trách nhiệm trả tiền cho khách hàng và bồi thường thiệt hại (tối đa không quá số tiền chuyển) nếu do lỗi sai sót của mình gây ra và/hoặc sai sót không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận với khách hàng sử dụng dịch vụ;

Trường hợp sai sót do lỗi của khách hàng (bên chuyển tiền), tổ chức cung ứng dịch vụ phối hợp với bên chuyển tiền để xử lý lệnh khi chưa chi trả tiền cho bên thụ hưởng và hoàn trả lại tiền cho bên chuyển tiền nếu bên chuyển tiền có yêu cầu;

(ii) Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm c Khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, tổ chức cung ứng dịch vụ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Dịch vụ thu hộ và dịch vụ chi hộ

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ xây dựng, ban hành quy trình nội bộ về dịch vụ thu hộ và dịch vụ chi hộ, trong đó, đảm bảo quy định rõ các bước, khâu xử lý, các nội dung kiểm tra, kiểm soát, quy định trách nhiệm cụ thể cho từng đơn vị, cá nhân thực hiện quy trình, đảm bảo nhanh chóng, chính xác, an toàn, đúng pháp luật.

2. Hợp đồng/văn bản thỏa thuận về dịch vụ thu hộ, chi hộ

Để thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ, bên nhờ thu hoặc bên trả tiền phải cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ các văn bản, tài liệu cần thiết liên quan đến số tiền phải thu hoặc phải trả làm điều kiện để tổ chức cung ứng dịch vụ thực hiện việc thu hộ, chi hộ tiền. Tổ chức cung ứng dịch vụ thực hiện thu hộ, chi hộ theo đúng nội dung hợp đồng/văn bản thỏa thuận với bên nhờ thu hoặc bên trả tiền và phù hợp quy định pháp luật có liên quan.

Căn cứ vào từng loại hình dịch vụ thu hộ, chi hộ, tổ chức cung ứng dịch vụ giao kết hợp đồng/văn bản thỏa thuận với khách hàng sử dụng dịch vụ đảm bảo có các nội dung cơ bản:

a) Số hợp đồng/văn bản thỏa thuận;

b) Thời điểm (ngày, tháng, năm) lập;

c) Tên, địa chỉ của các bên tham gia;

d) Thỏa thuận về thời hạn xử lý các giao dịch thanh toán, quyết toán;

đ) Phạm vi cung cấp dịch vụ;

e) Đối tượng khách hàng;

g) Địa điểm giao dịch;

h) Việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật;

i) Các nội dung về quyền và nghĩa vụ của các bên;

k) Trách nhiệm phối hợp xử lý tra soát, khiếu nại, tranh chấp rủi ro trong quá trình thực hiện, trong đó quy định cụ thể trách nhiệm của các bên trong việc tiếp nhận thông tin từ khách hàng, thời gian xử lý, trách nhiệm và phương án đền bù các tổn thất phát sinh;

l) Quy định về phí thu hộ, chi hộ;

m) Các nội dung khác do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 6. Quyền hạn và trách nhiệm của khách hàng sử dụng dịch vụ

1. Khách hàng được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ tổ chức cung ứng dịch vụ để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

2. Khách hàng được khiếu nại và yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ bồi thường thiệt hại khi: tổ chức cung ứng dịch vụ thực hiện giao dịch thanh toán chậm so với thỏa thuận, không thực hiện giao dịch thanh toán hoặc chuyển nhầm địa chỉ người nhận, sai thông tin người nhận, sai nội dung giao dịch với thông tin

mà khách hàng đã cung cấp hoặc chuyển thiếu số tiền mà khách hàng đã nộp để chuyển đi, thu phí dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng không đúng loại phí hoặc vượt quá mức phí mà tổ chức cung ứng dịch vụ đã công bố và các vi phạm khác theo thỏa thuận với khách hàng.

3. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp; tự bảo vệ các bí mật thông tin giao dịch của mình để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho tổ chức cung ứng dịch vụ khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.

4. Không được sử dụng các dịch vụ thanh toán cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

5. Thực hiện các quyền và trách nhiệm khác theo quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 7. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ

1. Có quyền từ chối hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ thanh toán cho khách hàng khi khách hàng không đáp ứng đầy đủ các quy định pháp luật hoặc vi phạm hợp đồng hoặc văn bản thỏa thuận giữa các bên, vi phạm quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

2. Trang bị cơ sở vật chất, kỹ thuật, hệ thống công nghệ thông tin tại các địa điểm cung ứng dịch vụ bảo đảm cung ứng dịch vụ thanh toán thông suốt, bảo mật và an toàn.

3. Có biện pháp đảm bảo khả năng thanh toán tại hệ thống, đồng thời phải duy trì tổng số dư tài khoản thanh toán tại ngân hàng và lượng tiền mặt tại đơn vị mình luôn lớn hơn số tiền phải trả cho khách hàng tại thời điểm thực hiện các giao dịch thanh toán.

4. Ban hành các cơ chế quản lý rủi ro: nhận diện các rủi ro, phân nhóm các loại rủi ro xảy ra đối với từng loại hình dịch vụ cung ứng, bảo mật và bảo đảm tính toàn vẹn, chính xác của thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch, có biện pháp đánh giá, kiểm soát, phòng ngừa rủi ro và tuân thủ theo các quy định của pháp luật.

5. Ban hành quy trình và thủ tục giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp; cơ chế đền bù, bồi thường thiệt hại đối với các trường hợp phát sinh rủi ro, sự cố trong quá trình cung ứng dịch vụ.

6. Ban hành quy định về việc giao nhận, bảo quản, trang bị két sắt tại các địa điểm giao dịch của hệ thống mình, thu, vận chuyển tiền mặt đảm bảo cuối ngày nộp vào tài khoản thanh toán mở tại ngân hàng, có phương án phòng cháy chữa cháy

theo quy định của pháp luật; đảm bảo an ninh, an toàn đối với việc luân chuyển tiền mặt cũng như xác định hạn mức tồn quỹ tiền mặt cuối ngày cho mỗi điểm giao dịch phù hợp với khả năng quản lý của mình và tính thanh khoản cho khách hàng sử dụng dịch vụ.

7. Niêm yết công khai tại địa điểm giao dịch và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của tổ chức cung ứng dịch vụ tối thiểu các nội dung sau: quy trình thực hiện từng loại dịch vụ giữa tổ chức cung ứng dịch vụ và khách hàng; quy trình, thủ tục giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp; cơ chế đền bù, bồi thường thiệt hại; các loại phí (đối với các dịch vụ có thu phí).

8. Quy định cụ thể các nội dung đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

9. Cung cấp các thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán, thông tin cá nhân của khách hàng và các thông tin liên quan khác theo yêu cầu của khách hàng, của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

10. Thực hiện các quyền và trách nhiệm khác theo quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Chế độ báo cáo

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ có trách nhiệm báo cáo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (qua Vụ Thanh toán) về tình hình triển khai thực hiện dịch vụ theo chế độ định kỳ hằng quý (trước ngày 05 của tháng tiếp theo quý báo cáo) và định kỳ hằng năm (trước ngày 15 tháng 01 của năm tiếp theo năm báo cáo) theo Phụ lục đính kèm Thông tư này.

2. Tổ chức cung ứng dịch vụ có trách nhiệm báo cáo kịp thời cho Ngân hàng Nhà nước Việt Nam các thông tin liên quan trong các trường hợp sau:

a) Theo yêu cầu cụ thể của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam để phục vụ cho mục tiêu quản lý nhà nước;

b) Khi có phát sinh diễn biến bất thường hoặc sự cố gây gián đoạn trong hoạt động cung ứng có thể làm ảnh hưởng đến hoạt động của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày..19/02/2020

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Vụ Thanh toán có trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát và phối hợp với các đơn vị liên quan để xử lý vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Thông tư này.

2. Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có trách nhiệm thanh tra, giám sát về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng qua tổ chức cung ứng dịch vụ theo quy định của pháp luật, báo cáo Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về các trường hợp vi phạm và kịp thời xử lý các trường hợp vi phạm theo thẩm quyền và thông báo cho Vụ Thanh toán để theo dõi.

3. Cục Công nghệ thông tin phối hợp với Vụ Thanh toán kiểm tra việc tuân thủ các quy định về an toàn, bảo mật và quản lý rủi ro trong giao dịch điện tử của tổ chức cung ứng dịch vụ.

4. Trong thời hạn 03 tháng kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, tổ chức cung ứng dịch vụ có trách nhiệm rà soát quy trình nội bộ để đảm bảo tuân thủ quy định tại Thông tư này và cung cấp cho Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Vụ Thanh toán) ngay sau khi ban hành và khi sửa đổi, bổ sung, thay thế các quy trình này.

5. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Thanh toán, Chánh thanh tra, giám sát ngân hàng và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Chủ tịch Hội đồng quản trị và Tổng giám đốc Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này./.

Nơi nhận:
- Như khoản 5 Điều 10;
- Ban lãnh đạo NHNN;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (để kiểm tra);
- Công báo;
- Lưu: VP, Vụ PC, Vụ TT (5b).

KT. THỐNG ĐỐC
PHÓ THỐNG ĐỐC

Nguyễn Kim Anh

Phụ lục

(Ban hành kèm theo Thông tư số 38/2019/TT-NHNN ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam)

Đơn vị báo cáo

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

....., ngày ... tháng ... năm

BÁO CÁO
VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ THANH TOÁN
Kỳ (Quý/Năm)...

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

I. Dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng mà tổ chức cung cấp

(Báo cáo chi tiết từng loại hình dịch vụ được cung cấp)

1. Loại hình dịch vụ cung cấp, thời điểm bắt đầu thực hiện

2. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ (tính đến cuối kỳ báo cáo), địa điểm giao dịch.

3. Giao dịch thanh toán được thực hiện qua từng dịch vụ thanh toán (phát sinh trong kỳ báo cáo):

Tổng số lượng giao dịch, bình quân ngày/tháng

Tổng giá trị giao dịch, bình quân ngày/tháng

Tổng giá trị phí dịch vụ thu được từ từng dịch vụ thanh toán.

4. Ngoài ra, đối với dịch vụ thu hộ, chi hộ cung cấp thêm danh sách các tổ chức cung ứng hàng hóa, dịch vụ ký kết hợp đồng thỏa thuận thu hộ, chi hộ với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, nêu cụ thể loại hình dịch vụ thu hộ, chi hộ.

5. Danh sách ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán (nếu có) tham gia vào triển khai dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

6. Liệt kê chi tiết các loại phí quy định liên quan đến dịch vụ thanh toán cung ứng. Khi có sự thay đổi trong biểu phí cần báo cáo và gửi về Ngân hàng Nhà nước để theo dõi và quản lý.

II. Khó khăn, vướng mắc

III. Đề xuất, kiến nghị

Người lập	**Kiểm soát**	**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP** *(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*