

HƯỚNG DẪN

Tổ chức hoạt động giao dịch tại xã, phường, đặc khu

Đề hoạt động giao dịch tại xã, phường, đặc khu (sau đây gọi chung là xã) được triển khai thống nhất trong toàn hệ thống, nhằm giúp người nghèo và các đối tượng chính sách tiếp cận tín dụng chính sách xã hội thuận lợi, tiết giảm chi phí, thực hiện quy chế dân chủ, công khai và tăng cường sự giám sát của chính quyền địa phương, các tổ chức chính trị - xã hội trong việc thực thi tín dụng chính sách xã hội, Tổng Giám đốc Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH) hướng dẫn tổ chức hoạt động giao dịch tại xã như sau:

I. ĐIỂM GIAO DỊCH

1. Điểm giao dịch

a) Điểm giao dịch là địa điểm Tổ giao dịch của NHCSXH tổ chức giao dịch với khách hàng, tổ chức, cá nhân liên quan trên địa bàn. Số lượng điểm giao dịch trong một xã được mở phù hợp với thực tế địa phương, bảo đảm về cơ sở vật chất, an ninh, an toàn và thuận lợi cho khách hàng đến giao dịch.

b) Điểm giao dịch được đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân (UBND) xã hoặc địa điểm phù hợp khác do UBND xã bố trí, xác nhận bằng văn bản gửi NHCSXH.

c) Địa bàn phục vụ của một điểm giao dịch là một hoặc một số thôn, xóm, làng, ấp, bản, buôn, bon, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố, khóm, tiểu khu ... (sau đây gọi chung là thôn) liên kề thuộc một xã. Các Tổ Tiết kiệm và vay vốn (TK&VV) trong một thôn chỉ bố trí giao dịch tại một điểm giao dịch.

d) Thông tin điểm giao dịch (tên điểm giao dịch, ngày giao dịch, thời gian giao dịch) được niêm yết công khai trên biển hiệu điểm giao dịch và trên website của NHCSXH. Trong đó:

- Tên điểm giao dịch do NHCSXH nơi cho vay xem xét, quyết định việc đặt tên.
- Ngày giao dịch là một ngày cố định trong tháng, được bố trí sau ngày 04 và trước ngày 27 hằng tháng.

2. Về mở, đóng và điều chỉnh điểm giao dịch

a) Mở mới, đóng điểm giao dịch: Thực hiện theo hướng dẫn của Tổng Giám đốc NHCSXH (hiện nay theo văn bản số 4079/NHCS-TDNN ngày 07/9/2026 về việc sắp xếp điểm giao dịch).

b) Điều chỉnh địa bàn phục vụ, địa điểm, tên điểm giao dịch, ngày và thời gian giao dịch do Giám đốc NHCSXH nơi cho vay xem xét, quyết định theo thực tế tại địa phương.

Sau khi quyết định điều chỉnh, NHCSXH nơi cho vay báo cáo Chi nhánh NHCSXH cấp tỉnh để tổng hợp, lập Báo cáo thay đổi thông tin điểm giao dịch

(mẫu số 01/GDX kèm theo) trên hệ thống, gửi Hội sở chính chậm nhất 10 ngày trước ngày giao dịch theo lịch mới; đồng thời, thông báo, công khai kịp thời nội dung thay đổi cho khách hàng và các tổ chức, cá nhân liên quan.

3. Phiên giao dịch tại điểm giao dịch

a) Phiên giao dịch tại điểm giao dịch được thực hiện cố định theo ngày và thời gian giao dịch đã được công khai của điểm giao dịch. Những phiên giao dịch theo lịch cố định trùng vào các ngày nghỉ hằng tuần thì phải tổ chức giao dịch theo lịch cố định.

Thời gian giao dịch của một phiên giao dịch được tính từ khi bắt đầu đến khi kết thúc, trong điều kiện bình thường tối đa không quá 4 giờ làm việc.

b) NHCSXH nơi cho vay được chuyển, dừng phiên giao dịch cố định và thực hiện khai báo trên hệ thống phần mềm việc chuyển, dừng phiên giao dịch trong các trường hợp sau:

- Những phiên giao dịch theo lịch cố định trùng vào các ngày nghỉ lễ, tết (bao gồm ngày được nghỉ bù theo Thông báo của cơ quan có thẩm quyền) hoặc theo đề nghị bằng văn bản của UBND xã vì lý do bảo đảm an ninh, an toàn không thể tổ chức phiên giao dịch cố định, NHCSXH nơi cho vay tổ chức phiên giao dịch bù vào trước hoặc sau ngày giao dịch cố định trong cùng tháng; thông báo bằng văn bản gửi UBND xã để thông báo cho tổ chức chính trị - xã hội (CT-XH) nhận ủy thác xã, Tổ trưởng Tổ TK&VV, khách hàng biết về lý do chuyển phiên giao dịch và kế hoạch tổ chức phiên giao dịch bù.

- Trường hợp vì lý do khách quan như thiên tai, dịch bệnh không thể tổ chức phiên giao dịch cố định thì NHCSXH nơi cho vay phải thông báo kịp thời việc tạm dừng phiên giao dịch cho UBND xã để thông báo cho tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã và các thành phần liên quan đến phiên giao dịch; lưu giữ tài liệu chứng minh lý do không thể tổ chức phiên giao dịch và tổ chức giao dịch bù vào ngày khác phù hợp.

c) NHCSXH nơi cho vay được tổ chức các phiên giao dịch bổ sung ngoài phiên giao dịch theo lịch cố định tùy thuộc vào yêu cầu công việc. Việc tổ chức phiên giao dịch bổ sung phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả. NHCSXH nơi cho vay thông báo về phiên giao dịch bổ sung (thời gian giao dịch và công việc thực hiện) bằng văn bản gửi cho UBND xã và tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã chậm nhất 03 ngày làm việc trước ngày giao dịch bổ sung để thông báo cho Tổ trưởng Tổ TK&VV và khách hàng.

4. Biển hiệu, biển chỉ dẫn và các nội dung công khai tại điểm giao dịch

a) NHCSXH nơi cho vay thực hiện công khai tại các điểm giao dịch:

- Biển hiệu điểm giao dịch
- Bảng “Thông tin hoạt động tín dụng chính sách”
- Bảng “Nội quy giao dịch”
- Hòm thư góp ý
- Biển chỉ dẫn đến điểm giao dịch: Áp dụng đối với những điểm giao dịch phải đặt biển chỉ dẫn.

b) Về quy cách biển hiệu, biển chỉ dẫn, các bảng công khai được thực hiện theo hướng dẫn của Tổng Giám đốc NHCSXH (hiện nay theo văn bản số 6555/HD-NHCS ngày 24/10/2024, 5535/NHCS-TDNN ngày 12/6/2025, 8917/NHCS-TDNN ngày 01/10/2025 của Tổng Giám đốc NHCSXH và các văn bản liên quan).

c) Việc thực hiện công khai tại điểm giao dịch phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, được cập nhật kịp thời khi có thay đổi, được niêm yết tại vị trí thuận tiện để khách hàng và các tổ chức, cá nhân liên quan dễ tiếp cận, theo dõi.

II. TỔ GIAO DỊCH

1. Tổ giao dịch

Tổ giao dịch do NHCSXH nơi cho vay thành lập để tổ chức thực hiện giao dịch với khách hàng, Tổ TK&VV trên địa bàn. Tổ giao dịch thực hiện các hoạt động nghiệp vụ tại điểm giao dịch trên địa bàn xã theo quy định tại văn bản này và các văn bản khác có liên quan.

2. Số lượng, thành phần Tổ giao dịch

a) Tổ giao dịch phải có tối thiểu 03 cán bộ để đảm nhiệm các vị trí chức danh công việc: Tổ trưởng, Kiểm soát viên, Giao dịch viên, Lái xe, Bảo vệ.

b) Căn cứ khối lượng công việc của từng phiên giao dịch, Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Chi nhánh NHCSXH cấp tỉnh được phân công phụ trách công tác tín dụng Hội sở chi nhánh, Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Phòng giao dịch NHCSXH được phân công/ủy quyền (sau đây gọi chung là Giám đốc NHCSXH nơi cho vay) quyết định số lượng, phân công cán bộ tham gia Tổ giao dịch bảo đảm các nguyên tắc sau:

- Cán bộ Tổ giao dịch là cán bộ chuyên môn nghiệp vụ tại NHCSXH nơi cho vay đã được đào tạo, sử dụng thành thạo chương trình phần mềm giao dịch xã. Các thành viên trong Tổ giao dịch không có quan hệ gia đình (vợ/chồng); bố, mẹ, người trực tiếp nuôi dưỡng hoặc bố, mẹ, người trực tiếp nuôi dưỡng vợ/chồng; con đẻ, con nuôi, con dâu, con rể; anh, chị, em ruột; anh, chị, em ruột của vợ/chồng theo quy định của pháp luật.

- Tổ trưởng Tổ giao dịch:

- + Là cán bộ tín dụng được phân công theo dõi địa bàn thuộc điểm giao dịch. Trường hợp, cán bộ tín dụng phân công theo dõi địa bàn không tham gia Tổ giao dịch xã, Giám đốc NHCSXH nơi cho vay bố trí cán bộ khác làm Tổ trưởng Tổ giao dịch.

- + Là người được Giám đốc NHCSXH nơi mở thẻ tiết kiệm ủy quyền bằng văn bản ký tên trên thẻ tiết kiệm phát hành cho người gửi tiền tại Điểm giao dịch (văn bản ủy quyền tham khảo mẫu số 02/GDX kèm theo).

- + Tổ trưởng Tổ giao dịch có thể kiêm Kiểm soát viên.

- Một Tổ giao dịch có một hoặc nhiều Kiểm soát viên, các Kiểm soát viên làm việc độc lập với nhau.

- Một Tổ giao dịch có một hoặc nhiều Giao dịch viên, trong đó có một Giao dịch viên được phân công là Giao dịch viên chính. Không bố trí cán bộ tín

dụng làm Giao dịch viên của Tổ giao dịch tại địa bàn cán bộ tín dụng đó được phân công theo dõi.

- Lái xe: Là cán bộ được giao thực hiện nhiệm vụ lái xe trên đường đi về, trực tiếp được giao quản lý phương tiện vận chuyển trong suốt phiên giao dịch.

- Bảo vệ: Là cán bộ được giao nhiệm vụ bảo vệ trên đường đi về hoặc/và tại điểm giao dịch. Trường hợp, bảo vệ là nhân sự ngoài NHCSXH (theo hợp đồng, quy chế phối hợp hoặc văn bản của cơ quan có thẩm quyền) thì NHCSXH nơi cho vay không phải bố trí cán bộ NHCSXH làm nhiệm vụ bảo vệ.

3. Nhiệm vụ của Tổ giao dịch

a) Thực hiện các giao dịch giải ngân, thu nợ; nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm; mở và thực hiện các nghiệp vụ với tài khoản Tổ viên, tài khoản thanh toán của khách hàng; chi tiền thù lao cho cán bộ xã, phường, đặc khu; thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến quản lý thông tin khách hàng và các giao dịch khác theo quy định, hướng dẫn của Tổng Giám đốc NHCSXH.

Đối với những Điểm giao dịch, Tổ giao dịch không thể đi về trong ngày không thực hiện việc nhận, chi trả tiền gửi tiết kiệm tại Điểm giao dịch.

b) Giao dịch với Tổ trưởng Tổ TK&VV theo các nghiệp vụ được NHCSXH ủy nhiệm.

c) Tiếp nhận hồ sơ về nghiệp vụ cho vay, nghiệp vụ xử lý nợ và các hồ sơ liên quan khác.

d) Tổ chức họp giao ban với các tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã, Tổ trưởng Tổ TK&VV.

đ) Quản lý, sử dụng phương tiện vận chuyển, CCDC phục vụ cho hoạt động giao dịch tại điểm giao dịch.

e) Niêm yết các nội dung công khai tại điểm giao dịch theo quy định; kiểm tra biển chỉ dẫn, biển hiệu, nội dung công khai, hòm thư góp ý tại điểm giao dịch để báo cáo Giám đốc NHCSXH nơi cho vay chỉ đạo thay thế, làm mới trong trường hợp bị mất, cũ, hư hỏng, hết hiệu lực,....

g) Giải thích, hướng dẫn, tuyên truyền cho khách hàng, Ban quản lý Tổ TK&VV, cán bộ tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã,... về chủ trương, chính sách tín dụng của Nhà nước và thủ tục, quy trình nghiệp vụ của NHCSXH; tiếp nhận, xử lý ban đầu thông tin phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại phát sinh tại điểm giao dịch theo quy định.

h) Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được Giám đốc NHCSXH nơi cho vay giao theo quy định hiện hành của NHCSXH.

4. Trách nhiệm của các cán bộ tham gia Tổ giao dịch

a) Làm việc độc lập, đúng nhiệm vụ được giao; không được làm hộ, làm thay, làm sai vị trí.

b) Tuân thủ quy trình vận hành phần mềm, thiết bị công cụ, quản lý truy cập, quy chế quản lý tài khoản người sử dụng, quy định về an ninh an toàn, quy định về bảo mật thông tin khách hàng và bảo vệ dữ liệu cá nhân của NHCSXH.

c) Giám sát các cán bộ khác trong Tổ giao dịch để bảo đảm an toàn, hiệu quả hoạt động của Tổ giao dịch.

d) Mặc đồng phục NHCSXH, đeo thẻ cán bộ, có bảng chức danh trong thời gian thực hiện nhiệm vụ tại điểm giao dịch.

đ) Trường hợp xảy ra vụ việc vi phạm, cán bộ được giao nhiệm vụ có hành vi vi phạm hoặc để người khác lợi dụng gây ra làm tổn thất về tài sản hoặc làm ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của NHCSXH thì phải chịu trách nhiệm theo quy định; các cán bộ khác trong Tổ giao dịch chịu trách nhiệm trong phạm vi, chức năng nhiệm vụ được giao.

5. Quy trình thành lập Tổ giao dịch

a) Trưởng/Phó Trưởng phòng Kế hoạch - Tín dụng (KH-TD)/Tổ trưởng Tổ KH-TD đề xuất thành lập Tổ giao dịch (sử dụng Bảng kê theo dõi giao dịch xã - mẫu số 03/GDX kèm theo), tạo lập giao dịch đăng ký và phân quyền Tổ giao dịch trên hệ thống Intellect iDC.

b) Giám đốc NHCSXH nơi cho vay phê duyệt thành lập Tổ giao dịch trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX), phê duyệt giao dịch đăng ký và phân quyền Tổ giao dịch trên hệ thống Intellect iDC.

Bảng kê (mẫu 03/GDX) được lập có đầy đủ họ tên, nhiệm vụ, chữ ký của cán bộ Tổ giao dịch; cán bộ đề xuất thành lập và Giám đốc NHCSXH nơi cho vay.

6. Phương tiện vận chuyển, công cụ dụng cụ làm việc của Tổ giao dịch

a) Phương tiện vận chuyển

Phương tiện vận chuyển là ô tô đã được trang bị để phục vụ giao dịch theo quy định của Tổng Giám đốc về quản lý và sử dụng xe ô tô trong hệ thống NHCSXH. Trường hợp sử dụng phương tiện khác thì NHCSXH nơi cho vay phải có phương án bảo đảm an toàn con người và tài sản; phương án này được lập chung với phương án bảo vệ con người, tài sản trên đường đi, về và tại điểm giao dịch.

b) Công cụ dụng cụ (CCDC)

- Máy tính xách tay, máy in và thiết bị kết nối mạng...

- Thùng đựng tiền/sổ sách/chứng từ được làm bằng kim loại (tôn, inox, sắt,...) bảo đảm an toàn trong quá trình vận chuyển và giao dịch, mỗi Giao dịch viên được trang bị 01 chiếc. Thùng có 02 ngăn (01 ngăn để tiền, 01 ngăn để sổ sách, chứng từ) và có 01 ổ khóa do Giao dịch viên quản lý; riêng thùng của Giao dịch viên chính quản lý phải có then ngang cài qua 02 ổ khóa (01 ổ khoá do Giao dịch viên chính quản lý, 01 ổ khoá do Tổ trưởng Tổ giao dịch quản lý).

- Máy ghi hình ảnh (camera): Tối thiểu 01 chiếc/01 Tổ giao dịch/01 phiên giao dịch.

- Máy đếm tiền có chức năng phát hiện tiền giả, trường hợp máy đếm tiền không có chức năng phát hiện tiền giả thì sử dụng thêm thiết bị phát hiện tiền giả.

- Áo phao cứu sinh và túi ni lông đựng thùng tiền đối với vận chuyển tiền bằng đường thủy; thiết bị, công cụ cần thiết khác (nếu có).

- Công cụ hỗ trợ.
- Bàn, ghế làm việc cho Tổ giao dịch và khách hàng được UBND xã bố trí; trường hợp không bố trí được thì NHCSXH nơi cho vay trang bị bảo đảm đủ điều kiện làm việc tại điểm giao dịch.

c) Phương tiện vận chuyển, CCDC được trang bị, quản lý, sử dụng theo quy định của NHCSXH và quy định của pháp luật.

7. Phương án bảo vệ

a) Phương án bảo vệ

Giám đốc NHCSXH nơi cho vay xây dựng phương án bảo vệ trên đường đi, về và trong thời gian giao dịch tại điểm giao dịch. Phương án bảo vệ (tham khảo mẫu số 04/GDX kèm theo) được lập bằng văn bản gửi tập thể, cá nhân liên quan (UBND xã, công an xã; Ban Giám đốc NHCSXH nơi cho vay, Trưởng/Phó Trưởng phòng KH-TD/Tổ trưởng Tổ KH-TD, cán bộ tín dụng theo dõi địa bàn) và lưu theo chế độ lưu trữ công văn.

b) Phân công cán bộ thực hiện phương án bảo vệ

- Việc phân công cán bộ thực hiện phương án bảo vệ trên đường đi, về và tại điểm giao dịch bảo đảm nguyên tắc:

- + Nhân sự thuộc NHCSXH do Giám đốc NHCSXH nơi cho vay quyết định.
- + Nhân sự ngoài NHCSXH tham gia theo hợp đồng, quy chế phối hợp hoặc văn bản của cơ quan có thẩm quyền.

- Cán bộ thuộc NHCSXH được phân công thực hiện nhiệm vụ bảo vệ Tổ giao dịch trên đường đi, về và tại điểm giao dịch được đào tạo, huấn luyện và cấp giấy chứng nhận sử dụng công cụ hỗ trợ; được trang bị công cụ hỗ trợ và thực hiện ký nhận nhiệm vụ, ký giao nhận công cụ hỗ trợ trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).

- Cán bộ tham gia vận chuyển tiền, tài sản trên đường đi, về phải có ít nhất 3 người gồm: người áp tải, người điều khiển phương tiện (lái xe) và người bảo vệ. Trong đó, Giao dịch viên chính là người áp tải; các thành phần bảo vệ, lái xe có thể là cán bộ trong Tổ giao dịch hoặc thành phần khác (lái xe của NHCSXH, lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp, lực lượng có chức năng bảo vệ an ninh trật tự). Việc theo dõi vận chuyển tiền từng lần, bao gồm bố trí nhân lực, phương tiện, tuyến đường, số tiền vận chuyển được ghi nhận trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).

- Cán bộ thực hiện nhiệm vụ bảo vệ Tổ giao dịch tại điểm giao dịch là Tổ trưởng Tổ giao dịch hoặc thành phần khác (lái xe của NHCSXH, lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp, lực lượng có chức năng bảo vệ an ninh trật tự).

+ Trường hợp bảo vệ tại điểm giao dịch là Tổ trưởng Tổ giao dịch thì Tổ trưởng không kiêm kiểm soát viên Tổ giao dịch, đồng thời phối hợp với lực lượng bảo vệ điểm giao dịch được UBND xã phân công để thực hiện nhiệm vụ.

+ Trường hợp bảo vệ tại điểm giao dịch là lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp hoặc lực lượng có chức năng bảo vệ an ninh, trật tự thì phải có văn bản làm căn cứ triển khai (hợp đồng thuê bảo vệ chuyên nghiệp/quy chế phối

hợp/văn bản của cấp có thẩm quyền,...) và danh sách nhân sự được bố trí theo từng phiên giao dịch có xác nhận của lãnh đạo đơn vị quản lý.

III. HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH XÃ

1. Công việc trước khi đi giao dịch xã

1.1. Công việc tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay

- Thành lập Tổ giao dịch.
- Tạm ứng tiền mặt, thẻ tiết kiệm; nhận hồ sơ, danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân cho phiên giao dịch (nếu có).
- Nhận CCDC, vật liệu cần thiết cho Tổ giao dịch.
- Kiểm tra phiên bản phần mềm Offline trên máy, cập nhật dữ liệu đầu ngày của phiên giao dịch vào phần mềm Offline.

1.2. Nhiệm vụ cụ thể của cán bộ tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay

a) Giám đốc NHCSXH nơi cho vay

- Phê duyệt việc thành lập Tổ giao dịch trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX); phê duyệt giao dịch đăng ký và phân quyền Tổ giao dịch trên hệ thống Intellect iDC.
- Phê duyệt danh sách giải ngân tại điểm giao dịch (nếu có) trên Danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân (mẫu số 05/GDX kèm theo).
- Phê duyệt tạm ứng tiền mặt, thẻ tiết kiệm theo đề nghị của Tổ giao dịch (nếu có) trên Giấy đề nghị tiếp quỹ kiêm tạm ứng tiền mặt và thẻ tiết kiệm (mẫu số 06/GDX kèm theo).

b) Bộ phận Kế toán tại trung tâm

Thực hiện điều chuyển tiền mặt, thẻ tiết kiệm theo đề nghị đã được phê duyệt từ quỹ trung tâm đến Tổ giao dịch theo quy định. Thẻ tiết kiệm sử dụng để giao dịch tiền gửi tiết kiệm tại điểm giao dịch là Thẻ tiết kiệm đã đóng dấu tại vị trí nếp gấp chính giữa phía trong của Thẻ tiết kiệm.

c) Các thành viên Tổ giao dịch

- Tổ trưởng
 - + Nhận và kiểm tra CCDC: Thiết bị kết nối mạng, camera, phao cứu sinh và túi ni lông (nếu có), CCDC cần thiết khác (nếu có).
 - + Nhận chìa khóa hòm thư góp ý, 01 ổ khóa thùng đựng tiền của Giao dịch viên chính.
 - + Ký xác nhận trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).
 - + Triển khai phương án bảo vệ trên đường đi, về và tại điểm giao dịch.
- Kiểm soát viên
 - + Nhận và kiểm tra CCDC: Máy tính xách tay (đối với trường hợp cán bộ không được giao quản lý, sử dụng riêng máy tính xách tay), máy in, máy móc thiết bị khác (nếu có).
 - + Nhận vật liệu cần thiết (giấy in, kẹp ghim,...).

+ Kiểm tra phiên bản phần mềm Offline trên máy tính bảo đảm phiên bản đang sử dụng là mới nhất. Cập nhật dữ liệu đầu ngày của phiên giao dịch vào phần mềm Offline, cập nhật các dữ liệu khác (nếu có), mở phiên giao dịch đầu ngày. Nếu phát hiện sai sót phải báo ngay cho Phòng Công nghệ thông tin chi nhánh NHCSXH tỉnh, thành phố để hỗ trợ.

+ Ký xác nhận trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).

- Giao dịch viên chính

+ Nhận và kiểm tra CCDC: Máy tính xách tay (đối với trường hợp cán bộ không được giao quản lý, sử dụng riêng máy tính xách tay), thùng đựng tiền/sổ sách/chứng từ; máy đếm tiền; thiết bị phát hiện tiền giả (nếu có), máy in (nếu có).

+ Nhận vật liệu cần thiết (bảng kê nộp tiền/lĩnh tiền, dây buộc tiền, dao, kéo, kẹp ghim,...).

+ Nhận bản photo Thẻ lưu tiết kiệm của tất cả các thẻ tiết kiệm được mở tại điểm giao dịch xã đã đóng dấu treo của NHCSXH nơi mở Thẻ tiết kiệm.

+ Kiểm tra phiên bản phần mềm Offline trên máy tính bảo đảm phiên bản đang sử dụng là mới nhất.

+ Lập Giấy đề nghị (mẫu số 06/GDX) và nhận tiền, thẻ tiết kiệm tạm ứng để thực hiện các nghiệp vụ tại điểm giao dịch; nhận hồ sơ giải ngân, Danh sách (mẫu số 05/GDX).

+ Ký xác nhận trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).

- Giao dịch viên (nếu có)

+ Nhận và kiểm tra CCDC: Máy tính xách tay (đối với trường hợp cán bộ không được giao quản lý, sử dụng riêng máy tính xách tay), thùng đựng tiền/sổ sách/chứng từ; máy đếm tiền (nếu có); thiết bị phát hiện tiền giả (nếu có), máy in (nếu có).

+ Nhận vật liệu cần thiết (bảng kê nộp tiền/lĩnh tiền, dây buộc tiền, dao, kéo, kẹp ghim,...).

+ Kiểm tra phiên bản phần mềm Offline trên máy tính bảo đảm phiên bản đang sử dụng là mới nhất.

+ Ký xác nhận trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).

d) Cán bộ NHCSXH được phân công bảo vệ cho Tổ giao dịch

- Cán bộ được phân công nhiệm vụ bảo vệ trên đường đi, về: Nhận và kiểm tra công cụ hỗ trợ bảo vệ từ bộ phận được phân công quản lý công cụ hỗ trợ tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay.

- Ký xác nhận trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).

2. Công việc tại điểm giao dịch

2.1. Công việc của Tổ giao dịch

a) Bố trí vị trí làm việc, lắp đặt thiết bị tại điểm giao dịch.

b) Giao dịch với khách hàng, Tổ trưởng Tổ TK&VV.

c) Phổ biến, quán triệt cho khách hàng về quyền, nghĩa vụ của khách hàng vay vốn (mẫu số 07/GDX kèm theo) trước khi giải ngân.

d) Hợp giao ban với tổ chức CT-XH nhận ủy thác, Tổ trưởng Tổ TK&VV.

đ) Tiếp nhận hồ sơ về nghiệp vụ cho vay, nghiệp vụ xử lý nợ và các hồ sơ liên quan khác.

e) Mở hòm thư góp ý; tiếp nhận, xử lý ban đầu thông tin phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại phát sinh tại điểm giao dịch theo quy định của NHCSXH.

g) Kiểm quỹ cuối phiên giao dịch; sắp xếp hồ sơ, chứng từ của phiên giao dịch.

h) Tập hợp và tiêu hủy biên lai không sử dụng.

i) Kiểm tra biển hiệu, bảng công khai và niêm yết các nội dung công khai tại điểm giao dịch.

k) Quản lý và sử dụng trang thiết bị, CCDC, vật liệu được giao.

2.2. Chi tiết một số nội dung công việc

a) Bố trí vị trí làm việc tại điểm giao dịch

- Vị trí làm việc của các thành viên Tổ giao dịch phải bảo đảm trong một không gian chung, tạo thuận lợi cho việc luân chuyển chứng từ và giám sát lẫn nhau. Việc bố trí vị trí cho khách hàng giao dịch phải tạo được khoảng cách bảo đảm an toàn cho Giao dịch viên và Kiểm soát viên. Những người không có nhiệm vụ, tuyệt đối không được tiếp cận vào khu vực làm việc của Tổ giao dịch.

- Thực hiện lắp đặt camera để ghi hình hoạt động của Tổ giao dịch tại vị trí thuận lợi để giám sát, thu nhận được đầy đủ, rõ hình ảnh của Tổ giao dịch, khách hàng đang thực hiện giao dịch trong suốt thời gian làm việc tại điểm giao dịch.

- Thực hiện treo biển cảnh báo “Khu vực có camera giám sát” tại vị trí dễ nhìn để công khai việc giám sát bằng camera của NHCSXH tại điểm giao dịch.

b) Giao dịch với khách hàng, Tổ trưởng Tổ Tiết kiệm và vay vốn

- Giao dịch với khách hàng, bao gồm:

+ Giao dịch thu tiền mặt: Thu nợ (gốc, lãi) của khách hàng; thu vào tài khoản; thu tiền bị tham ô, chiếm dụng.

+ Giao dịch chi tiền mặt: Giải ngân tiền vay, chi tiền từ tài khoản, đóng tài khoản và chi trả cho khách hàng bằng tiền mặt, chi trả thù lao cán bộ xã, chi thoái trả lãi.

+ Giao dịch trích Nợ từ tài khoản của khách hàng để thu nợ theo đề nghị của khách hàng.

+ Giao dịch giải ngân tiền vay bằng chuyển khoản.

+ Giao dịch chuyển khoản, đóng tài khoản theo hình thức chuyển khoản.

+ Giao dịch tạo mới, chỉnh sửa thông tin khách hàng, tài khoản thanh toán.

+ Giao dịch tiền gửi tiết kiệm tại điểm giao dịch: Nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm tại điểm giao dịch theo quy định của Tổng Giám đốc NHCSXH (hiện nay là văn bản số 3579/NHCS-KHNV ngày 10/6/2019 của Tổng Giám đốc

NHCSXH về hướng dẫn tiền gửi tiết kiệm tại NHCSXH và các văn bản khác có liên quan).

Các giao dịch thu tiền, chi tiền; chuyển khoản; tạo mới, chỉnh sửa thông tin khách hàng, thông tin tài khoản; nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm của khách hàng được thực hiện theo quy trình giao dịch tại điểm (Phụ lục số 01 kèm theo).

- Giao dịch với Tổ trưởng Tổ TK&VV

- + Đối với Tổ TK&VV không được ủy nhiệm thu tiền: Sau khi kết thúc các giao dịch liên quan đến tổ viên thuộc Tổ, Giao dịch viên thực hiện in và giao Bảng kê kết quả giao dịch gửi cho Tổ trưởng Tổ TK&VV theo quy định.

- + Đối với Tổ TK&VV được ủy nhiệm thu tiền: Giao dịch viên thực hiện giao dịch thu tiền ủy nhiệm từ Tổ trưởng Tổ TK&VV theo quy trình thu tiền mặt tại Phụ lục 01, thu lại biên lai thu tiền tháng trước còn tồn chưa sử dụng từ Tổ trưởng Tổ TK&VV. Sau khi kết thúc các giao dịch liên quan đến tổ viên thuộc Tổ, Giao dịch viên thực hiện in và giao Bảng kê lãi phải thu kèm biên lai cho Tổ trưởng Tổ TK&VV để gửi tổ viên theo quy định.

c) Tổ chức họp giao ban tại điểm giao dịch

- Thành phần họp: NHCSXH, đại diện tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã và các Tổ trưởng Tổ TK&VV.

- Thời điểm họp: Tổ chức họp giao ban vào thời điểm thích hợp trong phiên giao dịch.

- Chủ trì họp: Giám đốc/Phó Giám đốc NHCSXH nơi cho vay (đối với địa bàn do chi nhánh NHCSXH cấp tỉnh trực tiếp quản lý thì Phó Giám đốc chi nhánh NHCSXH cấp tỉnh hoặc Trưởng phòng/Phó Trưởng phòng KH-TD) chủ trì cuộc họp giao ban bảo đảm tối thiểu 01 phiên họp/tháng/xã và mời lãnh đạo UBND xã tham dự. Các phiên giao dịch còn lại do Tổ trưởng Tổ giao dịch chủ trì.

- Nội dung họp: Tập trung vào các vấn đề chính như thông báo, hướng dẫn chính sách, nghiệp vụ mới (nếu có); đánh giá khó khăn, tồn tại, nguyên nhân và thống nhất giải pháp khắc phục, nêu rõ kết quả xử lý nợ đến hạn, nợ quá hạn, nợ khó đòi, nợ bị tham ô, chiếm dụng, nợ rủi ro, vốn tín dụng chưa giải ngân, lãi tồn đọng, Tổ TK&VV yếu kém và các tồn tại trong thực hiện nhiệm vụ (nếu có).

- Sau khi kết thúc phiên giao dịch, chậm nhất 3 ngày làm việc, Tổ trưởng Tổ giao dịch hoàn thiện nội dung Thông báo kết luận cuộc họp giao ban (tham khảo mẫu số 08/GDX kèm theo) trình Giám đốc NHCSXH nơi cho vay ký để gửi tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan để thực hiện, giám sát thực hiện.

d) Kiểm quỹ thực tế cuối phiên giao dịch

- Tổ giao dịch thực hiện kiểm kê tiền mặt, thẻ tiết kiệm còn tồn cuối phiên giao dịch tại điểm giao dịch.

- + Tổ trưởng Tổ giao dịch: Là người trực tiếp kiểm đếm tiền mặt, thẻ tiết kiệm.

- + Giao dịch viên chính: Chuẩn bị đầy đủ điều kiện cho việc kiểm quỹ cuối phiên giao dịch; in Báo cáo thẻ tiết kiệm tại điểm giao dịch (mẫu số 09/GDX kèm theo); chứng kiến việc kiểm đếm, không trực tiếp tham gia kiểm đếm.

+ Kiểm soát viên (hoặc giao dịch viên khác trong trường hợp Tổ giao dịch chỉ có một kiểm soát viên kiêm Tổ trưởng): Nhập số tiền tồn thực tế cuối ngày vào Bảng kê kiểm quỹ cuối phiên giao dịch (mẫu số 10/GDX kèm theo) trên phần mềm giao dịch, in, lưu chứng từ để thay thế Sổ kiểm quỹ cuối ngày; đối chiếu thông tin thẻ tiết kiệm với Báo cáo (mẫu số 09/GDX).

- Trường hợp thừa, thiếu tiền mặt thực hiện xử lý theo quy định của Tổng Giám đốc về hướng dẫn thực hiện chế độ giao nhận, bảo quản, vận chuyển tiền mặt, ngoại tệ, giấy tờ có giá trong hệ thống NHCSXH. Trường hợp thẻ tiết kiệm bị mất, hỏng phải tìm nguyên nhân và khai báo trên phần mềm Offline, in Biên bản xác định thẻ tiết kiệm hỏng, mất tại điểm giao dịch (mẫu số 11/GDX kèm theo).

đ) Tiêu hủy biên lai không sử dụng cuối phiên giao dịch

- Cuối phiên giao dịch, giao dịch viên tập hợp và bàn giao biên lai không sử dụng đã thu lại từ Tổ trưởng Tổ TK&VV cho Tổ trưởng Tổ giao dịch, Tổ giao dịch thực hiện kiểm đếm và tiêu hủy biên lai không sử dụng:

+ Tổ trưởng Tổ giao dịch: Chịu trách nhiệm tổ chức việc tiêu hủy biên lai không sử dụng; là người trực tiếp kiểm đếm và tiêu hủy biên lai không sử dụng.

+ Giao dịch viên chính, Giao dịch viên: Là người chứng kiến việc tiêu hủy biên lai không sử dụng đối với phần Biên lai trực tiếp nhận lại từ Tổ trưởng Tổ TK&VV.

+ Kiểm soát viên (hoặc giao dịch viên khác trong trường hợp Tổ giao dịch chỉ có một kiểm soát viên kiêm Tổ trưởng): Thực hiện ghi chép nội dung tiêu hủy Biên lai không sử dụng trên Bảng kê giao, nhận, tiêu hủy Biên lai (mẫu số 12/GDX kèm theo).

- Hình thức tiêu hủy: cắt, xé, nghiền nhỏ, bảo đảm biên lai đã tiêu hủy sẽ không thể sử dụng lại được các thông tin, số liệu trên đó.

2.3. Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên Tổ giao dịch

a) Tổ trưởng

- Bố trí vị trí làm việc cho các thành viên Tổ giao dịch; triển khai phương án bảo vệ tại điểm giao dịch.

- Lắp đặt camera, treo biển cảnh báo “Khu vực có camera giám sát”.

- Đôn đốc các tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã hướng dẫn Tổ trưởng Tổ TK&VV, khách hàng sắp xếp, phân loại tiền và lập Bảng kê các loại tiền nộp đúng với số tiền phải nộp trước khi giao dịch với Giao dịch viên.

- Phổ biến, quán triệt cho khách hàng về quyền, nghĩa vụ của khách hàng vay vốn (mẫu số 07/GDX) trước khi giải ngân.

- Thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm theo quy trình tại Phụ lục 01

- Tiếp nhận hồ sơ về nghiệp vụ cho vay, nghiệp vụ xử lý nợ và các hồ sơ liên quan khác sau khi tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã và Tổ trưởng Tổ TK&VV hoàn chỉnh bảo đảm yêu cầu.

- Mở hòm thư góp ý trước khi tổ chức giao ban; tiếp nhận, xử lý tiếp nhận đối với đơn thư, thông tin phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại phát sinh tại điểm giao dịch theo quy định của NHCSXH.

- Tổ chức cuộc họp giao ban giữa NHCSXH với đại diện tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã và các Tổ trưởng Tổ TK&VV.

- Kiểm tra biên hiệu, bảng công khai tại điểm giao dịch, niêm yết các nội dung công khai tại điểm giao dịch theo quy định.

- Tham gia kiểm quỹ thực tế cuối phiên giao dịch theo quy định.

- Nhận lại biên lai không sử dụng từ các Giao dịch viên, chịu trách nhiệm tổ chức việc tiêu hủy biên lai không sử dụng.

- Quản lý và sử dụng CCDC, vật liệu được giao.

- Xử lý các phát sinh trong phiên giao dịch (nếu có) theo thẩm quyền.

b) Kiểm soát viên

- Thực hiện kiểm soát chặt chẽ, đầy đủ các nội dung giao dịch; phê duyệt giao dịch trên hệ thống; in, ký kiểm soát chứng từ giao dịch theo quy trình tại Phụ lục 01.

- Chịu trách nhiệm về các giao dịch đã phê duyệt hoặc từ chối; ghi rõ lý do trên chứng từ do khách hàng lập hoặc giao dịch viên in đối với giao dịch đã từ chối hoặc yêu cầu chỉnh sửa.

- In và bàn giao cho Tổ trưởng Tổ giao dịch các biểu mẫu để treo công khai theo quy định, in Kết quả giao dịch tại điểm giao dịch (mẫu số 13/GDX kèm theo) để gửi tổ chức CT-XH nhận ủy thác xã.

- Tham gia kiểm quỹ thực tế cuối phiên giao dịch theo quy định, tham gia tiêu hủy biên lai không sử dụng theo quy định khi được phân công.

- Thực hiện đóng phiên giao dịch, xuất dữ liệu giao dịch cuối ngày.

- Quản lý và sử dụng CCDC, vật liệu được giao.

c) Giao dịch viên

- Thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và tạo lập giao dịch trên hệ thống; thực hiện thu, chi tiền mặt với khách hàng theo quy trình tại Phụ lục 01; chịu trách nhiệm về giao dịch mà mình tạo lập; sắp xếp, bảo quản tiền mặt và hồ sơ cho vay, chứng từ giao dịch an toàn theo chế độ quy định. Sử dụng Nhật ký quỹ do Giao dịch viên in ra từ phần mềm giao dịch để thay cho Sổ quỹ tiền mặt.

- Giao dịch viên được điều chuyển tiền mặt cho nhau theo nhu cầu sử dụng và được Kiểm soát viên phê duyệt và bảo đảm chứng từ theo quy định.

- In và giao cho Tổ trưởng Tổ TK&VV Bảng kê, Biên lai theo quy định; thu lại biên lai tháng trước còn tồn chưa sử dụng từ Tổ trưởng Tổ TK&VV. Việc giao nhận được thể hiện trên Bảng kê (mẫu số 12/GDX).

- Cuối phiên, đối chiếu số tiền tồn quỹ trên Nhật ký quỹ với số tiền mặt còn tồn quỹ thực tế bảo đảm khớp đúng. Thực hiện điều chuyển tiền từ quỹ Giao dịch viên về quỹ Giao dịch viên chính.

- Tập hợp và bàn giao biên lai không sử dụng cho Tổ trưởng Tổ giao dịch; tham gia tiêu hủy biên lai không sử dụng theo quy định khi được phân công.

- In Nhật ký quỹ, Liệt kê giao dịch phát sinh, sắp xếp hồ sơ, chứng từ theo quy định; bàn giao toàn bộ hồ sơ, chứng từ cho Giao dịch viên chính.

- Tham gia kiểm quỹ thực tế cuối phiên giao dịch theo quy định khi được phân công.

- Quản lý và sử dụng CCDC, vật liệu được giao.

d) Giao dịch viên chính

Thực hiện các nhiệm vụ nêu tại điểm c khoản này và các nhiệm vụ sau:

- Thực hiện giao dịch nhận tiền gửi tiết kiệm tại điểm giao dịch theo quy trình tại Phụ lục 01.

- Quản lý thẻ tiết kiệm.

- Cuối phiên, đối chiếu số tiền tồn quỹ trên Nhật ký quỹ với số tiền mặt còn tồn quỹ thực tế; đối chiếu thẻ tiết kiệm còn tồn với Báo cáo (mẫu số 09/GDX) bảo đảm khớp đúng.

- Tham gia kiểm quỹ thực tế cuối phiên giao dịch theo quy định.

- Tập hợp và bàn giao Biên lai không sử dụng cho Tổ trưởng Tổ giao dịch; tham gia tiêu hủy biên lai không sử dụng theo quy định.

- In Nhật ký quỹ, Liệt kê giao dịch phát sinh, Báo cáo (mẫu số 09/GDX), Biên bản (mẫu số 11/GDX - nếu có); sắp xếp hồ sơ, chứng từ theo quy định (chứng từ của Giao dịch viên chính và các Giao dịch viên khác).

- Quản lý và sử dụng CCDC, vật liệu được giao.

đ) Cán bộ NHCSXH được phân công nhiệm vụ bảo vệ tại điểm giao dịch.

- Chịu trách nhiệm phối hợp với lực lượng bảo vệ điểm giao dịch do UBND xã phân công để bảo đảm an ninh trật tự, bảo vệ an toàn con người, tài sản của NHCSXH, khách hàng tại điểm giao dịch.

- Trường hợp cán bộ được phân công nhiệm vụ bảo vệ tại điểm giao dịch khác cán bộ được phân công nhiệm vụ bảo vệ trên đường đi, về thì thực hiện nhận công cụ hỗ trợ từ cán bộ được phân công bảo vệ trên đường đi, bàn giao lại sau khi kết thúc phiên giao dịch và ký nhận trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).

3. Công việc tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay sau khi kết thúc phiên giao dịch

3.1. Công việc tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay

a) Bàn giao hồ sơ, chứng từ; dữ liệu giao dịch, camera, sao lưu; CCDC, vật liệu.

b) Điều chuyển tiền mặt, thẻ tiết kiệm tồn quỹ từ điểm giao dịch về kho trung tâm.

c) Báo cáo Giám đốc NHCSXH nơi cho vay về kết quả phiên giao dịch và tồn tại, vướng mắc (nếu có); trình ban hành Thông báo (mẫu số 08/GDX).

d) Cập nhật dữ liệu giao dịch của phiên giao dịch vào hệ thống Intellect iDC; rà soát, kiểm tra hồ sơ, chứng từ của phiên giao dịch; thực hiện tiếp các giao dịch chưa hoàn thành trên phần mềm giao dịch.

đ) Lưu giữ hồ sơ, chứng từ, dữ liệu của điểm giao dịch.

3.2. Nhiệm vụ cụ thể của cán bộ tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay

a) Đối với Tổ giao dịch

- Cán bộ Tổ giao dịch thực hiện bàn giao CCDC theo quy định, ký giao - nhận trên Bảng kê (mẫu 03/GDX).

- Tổ trưởng:

+ Báo cáo Giám đốc NHCSXH nơi cho vay về kết quả phiên giao dịch và tồn tại, vướng mắc (nếu có); trình ban hành Thông báo (mẫu số 08/GDX).

+ Bàn giao Bảng kê (mẫu số 03/GDX) và Bảng kê (mẫu số 12/GDX) cho bộ phận kế toán lưu trữ, đóng tập định kỳ 6 tháng/lần theo từng loại Bảng kê và theo thứ tự tháng/phiên giao dịch.

+ Bàn giao dữ liệu camera phiên giao dịch cho Trưởng hoặc Phó Trưởng phòng KH-TD/Tổ trưởng Tổ KH-TD quản lý và lưu trữ.

- Kiểm soát viên:

+ Bàn giao file dữ liệu giao dịch tại điểm giao dịch cho người có quyền cập nhật dữ liệu lên hệ thống (Trưởng Kế toán/Trưởng, Phó Trưởng phòng Kế toán hoặc Giám đốc NHCSXH nơi cho vay).

+ Bàn giao dữ liệu sao lưu của phiên giao dịch (đuôi .bak) cho Trưởng, Phó Trưởng Phòng KH-TD/Tổ trưởng Tổ KH-TD quản lý và lưu trữ.

- Giao dịch viên chính:

+ Điều chuyển tiền mặt, thẻ tiết kiệm tồn quỹ từ điểm giao dịch về kho trung tâm trên hệ thống.

+ Nộp tiền mặt tồn quỹ, thẻ tiết kiệm (bao gồm cả thẻ tiết kiệm hỏng (nếu có)) của Tổ giao dịch về quỹ NHCSXH nơi cho vay.

+ Bàn giao cho Trưởng, Phó Trưởng phòng Kế toán/Trưởng Kế toán NHCSXH nơi cho vay: Nhật ký quỹ, Liệt kê giao dịch phát sinh (nếu có), hồ sơ, chứng từ phát sinh trong phiên giao dịch.

- Cán bộ NHCSXH được phân công bảo vệ cho Tổ giao dịch trên đường về: Bàn giao công cụ hỗ trợ cho bộ phận được phân công quản lý công cụ hỗ trợ tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay; ký xác nhận trên Bảng kê (mẫu số 03/GDX).

b) Trưởng, Phó Trưởng phòng Kế toán/Trưởng Kế toán NHCSXH nơi cho vay hoặc Giám đốc NHCSXH nơi cho vay

- Cập nhật dữ liệu giao dịch của phiên giao dịch vào hệ thống Intellect iDC.

- Rà soát, kiểm tra chứng từ giải ngân với hồ sơ cho vay đã được phê duyệt; đối chiếu giữa Nhật ký quỹ, Liệt kê giao dịch phát sinh (nếu có) với các chứng từ thu, chi; nếu khớp đúng và chứng từ bảo đảm đầy đủ theo quy định thì ký kiểm soát vào Nhật ký quỹ, Liệt kê giao dịch phát sinh (nếu có) của Tổ giao

dịch. Trường hợp Trường, Phó Trường phòng Kế toán/Trường Kế toán NHCSXH nơi cho vay tham gia Tổ giao dịch, Giám đốc NHCSXH nơi cho vay bố trí cán bộ khác thực hiện.

c) Trường, Phó Trường phòng Kế toán/Trường Kế toán hoặc kế toán viên được phân công

- Hạch toán hoàn tạm ứng thẻ tiết kiệm.

- Thực hiện tiếp các giao dịch chưa hoàn thành trên phần mềm giao dịch để tất toán tài khoản CASA tổng hợp điểm giao dịch và tài khoản trung gian phân hệ Offline.

d) Trường, Phó Trường phòng KH-TD/Tổ trưởng Tổ KH-TD

- Sao chép dữ liệu của camera được ghi hình trong phiên giao dịch, dữ liệu sao lưu (đuôi .bak) ra thiết bị lưu trữ ngoài sau mỗi phiên giao dịch và lưu trữ trong thời gian tối thiểu 12 tháng.

- Dữ liệu từ camera được lưu vào thư mục đặt tên theo định dạng <yyyymmdd>_<Tên điểm giao dịch> (VD:20261112_Van Son). Dữ liệu của phiên giao dịch thu được từ camera được dùng để kiểm soát việc chấp hành các quy định của Tổ giao dịch; kịp thời chấn chỉnh tồn tại, sai sót, xử lý vi phạm diễn ra trong phiên giao dịch và để tra soát khi cần thiết. Việc lưu trữ, khai thác, cung cấp, xóa, hủy dữ liệu từ camera phải tuân thủ theo các quy định của NHCSXH và của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chi nhánh Ngân hàng Chính sách xã hội tỉnh, thành phố

a) Báo cáo Ban đại diện Hội đồng quản trị NHCSXH cấp tỉnh, cấp xã để chỉ đạo triển khai văn bản này.

b) Chỉ đạo NHCSXH nơi cho vay tổ chức quán triệt, tập huấn nội dung văn bản này đến toàn thể cán bộ chuyên môn nghiệp vụ của đơn vị.

c) Thường xuyên phối hợp với các tổ chức CT-XH nhận ủy thác cấp tỉnh, cấp xã, Tổ TK&VV để thực hiện tốt hoạt động giao dịch xã theo đúng quy định tại văn bản này.

2. Ngân hàng Chính sách xã hội nơi cho vay

a) Tổ chức hoạt động giao dịch tại xã, phường, đặc khu bảo đảm an toàn, hiệu quả, đúng quy định tại văn bản này và các văn bản khác có liên quan.

b) Tham mưu UBND xã tạo điều kiện cho NHCSXH thực hiện các nội dung liên quan đến hoạt động của Tổ giao dịch, bố trí nơi làm việc, phân công lực lượng bảo vệ điểm giao dịch để bảo đảm an toàn về con người, tài sản trong thời gian tổ chức giao dịch.

c) Trang bị đầy đủ phương tiện vận chuyển, CCDC, vật liệu làm việc cho Tổ giao dịch.

d) Cán bộ tham gia Tổ giao dịch và cán bộ liên quan khác tuân thủ đúng quy trình, quy định tại văn bản này và các văn bản khác có liên quan.

3. Ban Tín dụng người nghèo và các Ban chuyên môn nghiệp vụ tại Hội sở chính

a) Theo dõi việc triển khai thực hiện văn bản này tại chi nhánh NHCSXH cấp tỉnh, Phòng giao dịch NHCSXH theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và các đơn vị liên quan để xử lý những vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

V. HIỆU LỰC THI HÀNH

Văn bản này có hiệu lực kể từ ngày 01/10/2026, thay thế các văn bản số 4030/NHCS-TDNN ngày 10/12/2014 về việc hướng dẫn tổ chức hoạt động giao dịch tại xã, phường, thị trấn; văn bản số 4016/NHCS-KHNV ngày 03/7/2019 về Hướng dẫn quy trình giao dịch tiền gửi tiết kiệm tại Điểm giao dịch của NHCSXH tại xã, phường, thị trấn; văn bản 7081/NHCS-KHNV ngày 12/9/2019 về việc ủy quyền ký trên Thẻ tiết kiệm khi giao dịch tại Điểm giao dịch xã và các nội dung liên quan đến tổ chức hoạt động giao dịch xã tại các văn bản khác thuộc thẩm quyền của Tổng Giám đốc NHCSXH trái với nội dung văn bản này.

Yêu cầu chi nhánh NHCSXH các tỉnh, thành phố triển khai thực hiện văn bản này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc báo cáo Tổng Giám đốc (qua Ban Tín dụng Người nghèo) để được xem xét, giải quyết. ba

Nơi nhận:

- Chủ tịch HĐQT
- Các thành viên HĐQT; } (để b/c)
- Tổng Giám đốc;
- TW Hội LH Phụ nữ VN;
- TW Hội Nông dân VN;
- TW Hội Cựu chiến binh VN;
- TW Đoàn TNCS HCM; } (để p/h t/h)
- Trưởng Ban Kiểm soát;
- Các Phó TGD, KTT;
- Các Ban CMNV tại HSC;
- SGD, TTĐT, TTCNTT;
- Chi nhánh NHCSXH cấp tỉnh;
- Phòng giao dịch NHCSXH;
- Lưu: VT, TDNN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Huỳnh Văn Thuận

Phụ lục I
QUY TRÌNH GIAO DỊCH TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH
(Ban hành kèm theo văn bản số 4361 /HD-NHCS ngày 29/9/2026 của Tổng Giám đốc NHCSXH)

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
I	QUY TRÌNH THU TIỀN MẶT <i>Bao gồm: các giao dịch thu tiền ủy nhiệm từ Tổ trưởng Tổ TK&VV; thu nợ (gốc, lãi) của khách hàng; thu vào tài khoản của khách hàng; thu nợ; thu tiền bị tham ô, chiếm dụng.</i>			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDV	- Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ giao dịch của khách hàng. - Kiểm tra thông tin trên hồ sơ giao dịch của khách hàng. - Thực hiện thu tiền theo chế độ quy định. - Tạo lập giao dịch trên hệ thống; - In chứng từ (theo nghiệp vụ nếu cần), hướng dẫn khách hàng ký trên chứng từ. - Chuyển hồ sơ giao dịch sang KSV.	<i>Thu tiền ủy nhiệm từ Tổ trưởng, tiếp nhận:</i> Bảng kê 13/TD; 01 liên Bảng kê các loại tiền nộp (do khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in). <i>Thu nợ (gốc, lãi) của khách hàng, tiếp nhận:</i> Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng; 01 liên Bảng kê các loại tiền nộp (do khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in) <i>Thu tiền vào tài khoản của khách hàng, thu tiền bị tham ô, chiếm dụng, tiếp nhận:</i> 02 liên Giấy nộp tiền; 01 Bảng kê các loại tiền nộp (do khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in).

luc

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Đối chiếu giao dịch đã lập trên hệ thống với các yếu tố trên hồ sơ giao dịch do GDV chuyển sang và phê duyệt trên hệ thống. - In chứng từ (nếu có), ký kiểm soát trên chứng từ, sau đó chuyển toàn bộ hồ sơ, chứng từ sang GDV. - Trường hợp phát hiện sai sót thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch. Đối với các chứng từ in ra nhưng không được sử dụng, KSV thực hiện gạch chéo, ghi rõ nội dung từ chối/ hủy và chuyển trả GDV.	<i>Thu tiền ủy nhiệm từ Tổ trưởng, tiếp nhận:</i> - 01 liên Phiếu giao dịch Tổ; 02 liên Bảng kê 12/TD.
				<i>Thu nợ (gốc, lãi) khách hàng</i> - 02 liên phiếu giao dịch.
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV	- Nhận và kiểm tra hồ sơ, chứng từ từ KSV. - Ký và hướng dẫn khách hàng ký chứng từ (nếu cần). - Chính sửa/lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với các giao dịch bị hoàn trả/từ chối tại bước 2 và chuyển lại KSV kiểm soát, phê duyệt; - Trả hồ sơ, chứng từ cho khách hàng. - Sắp xếp, bảo quản an toàn hồ sơ, chứng từ.	<i>Thu tiền ủy nhiệm từ Tổ trưởng Tổ TK&VV</i> - GDV lưu: 01 liên Phiếu giao dịch Tổ; 01 liên Bảng kê 12/TD; 01 liên Bảng kê 13/TD; 01 liên Bảng kê các loại tiền nộp. - Trả Tổ trưởng: 01 liên Bảng kê 12/TD.
				<i>Thu nợ (gốc, lãi) khách hàng</i> - GDV lưu: 01 liên phiếu giao dịch; 01 liên Bảng kê các loại tiền nộp. - Trả khách hàng: 01 liên phiếu giao dịch; Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng.
				<i>Thu tiền vào tài khoản của khách hàng; thu tiền bị tham ô, chiếm dụng</i> - GDV lưu : 01 liên Giấy nộp tiền; 01 Bảng kê các loại tiền nộp. - Trả khách hàng: 01 liên Giấy nộp tiền.

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
II	QUY TRÌNH CHI TIỀN MẶT <i>Bao gồm: các giao dịch giải ngân tiền vay; chi tiền từ tài khoản; đóng tài khoản bằng hình thức tiền mặt; chi trả thù lao cán bộ xã, chi thoái trả lãi.</i>			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDV	- Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ giao dịch của khách hàng. - Kiểm tra, đối chiếu thông tin trên hồ sơ giao dịch và yêu cầu của khách hàng, thông tin giấy tờ tùy thân với dữ liệu trên hệ thống đảm bảo khớp đúng, hợp pháp, hợp lệ. - Thực hiện tạo lập giao dịch trên hệ thống: + Rút tiền từ tài khoản: Căn cứ số dư tài khoản tiền gửi và đề nghị của khách hàng để tạo lập giao dịch rút tiền. + Giải ngân tiền vay: Căn cứ hồ sơ cho vay, Danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân (mẫu số 05/GDX) để tạo lập giao dịch và cập nhật số tiền giải ngân vào Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng. - In chứng từ (theo nghiệp vụ nếu cần), hướng dẫn khách hàng ký trên chứng từ. - Chuyển hồ sơ giao dịch sang KSV.	<i>Giải ngân tiền vay:</i> * Tiếp nhận: - Giấy tờ tùy thân (Thẻ căn cước/Căn cước công dân). - Giấy ủy quyền có xác nhận của UBND cấp xã (đối với trường hợp nhận tiền thay). * Hồ sơ NHCSXH: - Hồ sơ vay vốn (đối với khách hàng giải ngân kỳ đầu) - Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng (đối với khách hàng giải ngân kỳ tiếp theo). - Danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân (mẫu số 05/GDX). <i>Chi tiền từ tài khoản, tiếp nhận:</i> - Giấy tờ tùy thân. - Giấy ủy quyền có xác nhận của UBND cấp xã (đối với trường hợp nhận tiền thay). - Giấy lĩnh tiền mặt (khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in) <i>Đóng tài khoản bằng hình thức tiền mặt, tiếp nhận:</i> - Giấy tờ tùy thân - Giấy đề nghị đóng tài khoản (khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in)

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
				<i>Chi trả thù lao cán bộ xã, chi thoái trả lãi:</i> * Tiếp nhận: - Giấy tờ tùy thân. - Giấy ủy quyền có xác nhận của UBND cấp xã (đối với trường hợp nhận tiền thay). * Hồ sơ NHCSXH: Danh sách chi tiền (nếu có).
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Đối chiếu giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với hồ sơ giao dịch do GDV chuyển sang và phê duyệt giao dịch trên hệ thống. - In và ký kiểm soát trên chứng từ, sau đó chuyển hồ sơ, chứng từ sang GDV. - Trường hợp phát hiện sai sót thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch. Đối với các chứng từ in ra nhưng không được sử dụng, KSV thực hiện gạch chéo, ghi rõ nội dung từ chối/ huỷ và chuyển trả GDV.	<i>Giải ngân tiền vay:</i> - 01 liên Sổ lưu tờ rời (đối với giải ngân lần đầu cho khách hàng dùng Sổ vay vốn) - 01 liên Phiếu giải ngân
				<i>Đóng tài khoản bằng hình thức tiền mặt:</i> - 01 liên Phiếu đóng tài khoản
				<i>Chi trả thù lao cán bộ xã, chi thoái trả lãi.</i> - 01 liên Phiếu chi
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV	- Nhận và kiểm tra các yếu tố trên hồ sơ, chứng từ. - Ký và hướng dẫn khách hàng ký trên hồ sơ, chứng từ (bao gồm cả Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng). - Thực hiện chi tiền cho khách hàng theo chế độ quy định. - Chính sửa/ lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với giao dịch bị từ chối/hoàn trả tại bước 2. - Trả hồ sơ, chứng từ cho khách hàng.	<i>Giải ngân tiền vay</i> - GDV lưu: + 01 liên Phiếu giải ngân + Giấy ủy quyền (nếu có) + Danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân + Hồ sơ vay vốn, Sổ lưu tờ rời (đối với giải ngân khoản vay lần đầu) - Trả khách hàng: Giấy tờ tùy thân; Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng.

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
				<i>Chi tiền từ tài khoản:</i> - GDV lưu: 01 liên Giấy lĩnh tiền mặt - Trả khách hàng: Giấy tờ tùy thân; 01 liên Giấy lĩnh tiền mặt (nếu khách hàng yêu cầu). <i>Đóng tài khoản bằng hình thức tiền mặt:</i> - GDV lưu: Giấy đề nghị đóng tài khoản, 01 liên phiếu đóng tài khoản. - Trả khách hàng: Giấy tờ tùy thân. <i>Chi trả thù lao cán bộ xã, chi thoái trả lãi:</i> - GDV lưu: 01 liên Phiếu chi; Giấy ủy quyền (nếu có). - Trả khách hàng: Giấy tờ tùy thân; 01 liên Phiếu chi (nếu khách hàng yêu cầu).
III	QUY TRÌNH TRÍCH NỢ TỪ TÀI KHOẢN ĐỂ THU NỢ THEO ĐỀ NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDV	- Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ giao dịch của khách hàng. - Kiểm tra thông tin trên hồ sơ giao dịch của khách hàng. - Tạo lập giao dịch trên hệ thống. - Chuyển hồ sơ giao dịch sang KSV.	- Tiếp nhận: Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Đối chiếu giao dịch đã lập trên hệ thống với các yếu tố trên hồ sơ giao dịch do GDV chuyển sang và phê duyệt trên hệ thống. - In và ký kiểm soát trên chứng từ, sau đó chuyển toàn bộ hồ sơ, chứng từ sang GDV. - Trường hợp phát hiện sai sót thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch.	- 02 liên Phiếu giao dịch

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV	- Nhận và kiểm tra hồ sơ, chứng từ từ KSV. - Ký và hướng dẫn khách hàng ký trên hồ sơ, chứng từ. - Chính sửa/lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với các giao dịch bị hoàn trả/từ chối tại bước 2. - Trả hồ sơ, chứng từ cho khách hàng.	- GDV lưu: 01 liên Phiếu giao dịch - Trả khách hàng: Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng; 01 liên Phiếu giao dịch
IV	QUY TRÌNH GIẢI NGÂN TIỀN VAY BẰNG CHUYỂN KHOẢN			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDV	- Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ giao dịch của khách hàng. - Kiểm tra, đối chiếu thông tin trên hồ sơ giao dịch, thông tin giấy tờ tùy thân với dữ liệu trên hệ thống đảm bảo khớp đúng, hợp pháp, hợp lệ. - Căn cứ hồ sơ cho vay, Danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân (mẫu số 05/GDX) để tạo lập giao dịch và cập nhật số tiền giải ngân vào Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng. - Chuyển hồ sơ giao dịch sang KSV.	- Giấy tờ tùy thân. - Giấy đề nghị giải ngân bằng chuyển khoản (nếu có) - Hồ sơ vay vốn (đối với khách hàng giải ngân kỳ đầu tiên); Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng (đối với khách hàng giải ngân kỳ tiếp theo). - Danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân (mẫu số 05/GDX)
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Đối chiếu giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với hồ sơ giao dịch do GDV chuyển sang và phê duyệt trên hệ thống. - In và ký kiểm soát trên chứng từ, sau đó chuyển hồ sơ, chứng từ sang GDV. - Trường hợp phát hiện sai sót thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch.	- 01 liên phiếu giải ngân - 01 liên Sổ lưu tờ rời (đối với Sổ vay vốn và giải ngân khoản vay lần đầu).

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV	- Nhận và kiểm tra các yếu tố trên hồ sơ, chứng từ. - Ký và hướng dẫn khách hàng ký trên hồ sơ, chứng từ (bao gồm cả Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng). - Chỉnh sửa/lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với các giao dịch bị hoàn trả/từ chối tại bước 2. - Trả hồ sơ, chứng từ cho khách hàng.	- GDV lưu: + 01 liên Phiếu giải ngân + Giấy ủy quyền (nếu có) + Giấy đề nghị giải ngân bằng chuyển khoản (nếu cần) + Danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân + Hồ sơ vay vốn, Sổ lưu tờ rời (đối với Sổ vay vốn và giải ngân khoản vay lần đầu) - Trả khách hàng: Giấy tờ tùy thân; Sổ vay vốn/Hợp đồng tín dụng
V	QUY TRÌNH CHUYỂN KHOẢN/ ĐÓNG TÀI KHOẢN THEO HÌNH THỨC CHUYỂN KHOẢN			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDV	- Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ giao dịch của khách hàng. - Kiểm tra, đối chiếu thông tin trên hồ sơ giao dịch, thông tin giấy tờ tùy thân với dữ liệu trên hệ thống đảm bảo khớp đúng, hợp pháp, hợp lệ. - Căn cứ yêu cầu và số tiền thực có trong tài khoản của khách hàng, GDV lập giao dịch trên hệ thống. - Chuyển hồ sơ giao dịch sang KSV.	<i>Chuyển khoản</i> - Giấy tờ tùy thân (Thẻ căn cước/Căn cước công dân) và các giấy tờ liên quan. - 02 liên ủy nhiệm chi (do khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in). <i>Đóng tài khoản theo hình thức chuyển khoản</i> - Giấy tờ tùy thân (Thẻ căn cước/Căn cước công dân) và các giấy tờ liên quan. - Giấy đề nghị đóng tài khoản (khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in).

lưu

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Đối chiếu giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với hồ sơ giao dịch do GDV chuyển sang và phê duyệt trên hệ thống. - Ký kiểm soát trên chứng từ, sau đó chuyển chứng từ sang GDV. - Trường hợp phát hiện sai sót thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch. Đối với các chứng từ in ra nhưng không được sử dụng, KSV thực hiện gạch chéo, ghi rõ nội dung từ chối/ huỷ và chuyển trả GDV.	<i>Đóng tài khoản theo hình thức chuyển khoản:</i> 01 liên Phiếu đóng tài khoản.
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV	- Nhận và kiểm tra các yếu tố trên chứng từ. - Ký và hướng dẫn khách hàng ký trên hồ sơ, chứng từ (nếu cần) - Chính sửa/lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với các giao dịch bị hoàn trả hoặc từ chối tại bước 2. - Trả hồ sơ, chứng từ cho khách hàng.	<i>Chuyển khoản:</i> - GDV lưu: 01 liên Ủy nhiệm chi - Trả khách hàng: Giấy tờ tùy thân; 01 liên Ủy nhiệm chi. <i>Đóng tài khoản theo hình thức chuyển khoản:</i> GDV lưu: Giấy đề nghị đóng tài khoản, phiếu đóng tài khoản.
VI	QUY TRÌNH TẠO MỚI, CHỈNH SỬA THÔNG TIN KHÁCH HÀNG, TÀI KHOẢN THANH TOÁN			
A	Quy trình tạo mới, chỉnh sửa thông tin khách hàng, tài khoản thanh toán			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDV	- Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ giao dịch, chữ ký của khách hàng. - Kiểm tra, đối chiếu thông tin trên hồ sơ giao dịch, thông tin giấy tờ tùy thân của khách hàng. - Căn cứ yêu cầu, GDV lập giao dịch trên hệ thống. - Chuyển hồ sơ giao dịch sang KSV.	- Giấy tờ tùy thân và các loại giấy tờ cần thiết khác liên quan. - Hồ sơ mở mới, chỉnh sửa thông tin khách hàng, tài khoản thanh toán.
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Đối chiếu giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với hồ sơ giao dịch do GDV chuyển sang và phê duyệt trên hệ thống. - Ký kiểm soát trên hồ sơ giao dịch, chuyển hồ sơ sang GDV. - Trường hợp phát hiện sai sót thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch.	

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV	- Nhận và kiểm tra các yếu tố và ký trên Hồ sơ. - Chính sửa/lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với các giao dịch bị hoàn trả/từ chối tại bước 2. - Trả hồ sơ cho khách hàng. Đối với giao dịch mở mới tài khoản thanh toán, việc tiếp nhận, xác minh, kích hoạt, sử dụng tài khoản, thu thập dữ liệu sinh trắc học và trả hồ sơ cho khách hàng thực hiện theo quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán của NHCSXH.	- GDV lưu: Hồ sơ mở mới, chỉnh sửa thông tin khách hàng, tài khoản thanh toán. - Trả khách hàng: Giấy tờ tùy thân, một liên hồ sơ mở tài khoản thanh toán.
B	Đăng ký hoặc huỷ đăng ký dịch vụ tài khoản Đăng ký hoặc huỷ đăng ký dịch vụ Mobile Banking/SMS Banking/thông báo qua Email			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDV	- Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ giao dịch, chữ ký của khách hàng. - Kiểm tra, đối chiếu thông tin trên hồ sơ giao dịch, thông tin giấy tờ tùy thân của khách hàng. - Căn cứ yêu cầu, GDV lập giao dịch trên hệ thống. - Chuyển hồ sơ giao dịch sang KSV.	- Giấy tờ tùy thân và các loại giấy tờ cần thiết khác liên quan. - Hồ sơ đăng ký hoặc huỷ đăng ký dịch vụ.
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Đối chiếu giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với hồ sơ giao dịch do GDV chuyển sang và phê duyệt trên hệ thống. - Ký kiểm soát trên hồ sơ, sau đó chuyển hồ sơ sang GDV. - Trường hợp phát hiện sai sót thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch.	
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV	- Nhận và kiểm tra các yếu tố và ký trên hồ sơ giao dịch. - Chính sửa/lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với các giao dịch bị hoàn trả/từ chối tại bước 2. - Trả hồ sơ cho khách hàng.	- GDV lưu: Hồ sơ Đăng ký hoặc huỷ đăng ký dịch vụ. - Trả khách hàng: Giấy tờ tùy thân.

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
VII	QUY TRÌNH GIAO DỊCH TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH			
A	Quy trình nhận tiền gửi tiết kiệm <i>(Bao gồm các giao dịch mở mới Thẻ tiết kiệm và gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã có)</i>			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDV Chính	Trường hợp mở mới Thẻ tiết kiệm: - Tiếp nhận yêu cầu của người gửi tiền, hướng dẫn người gửi tiền thực hiện: + Xuất trình giấy tờ xác minh thông tin người gửi tiền. + Kê khai thông tin người gửi tiền. + Đăng ký chữ ký mẫu trên Thẻ lưu tiết kiệm. + Lập Giấy gửi tiền, Bảng kê nộp tiền hoặc Ủy nhiệm chi. - Thực hiện kiểm tra, đối chiếu thông tin của người gửi tiền, nhận diện khách hàng. - Thực hiện thu tiền của người gửi tiền theo quy định đối với giao dịch bằng tiền mặt. - Tạo lập giao dịch mở tiền gửi tiết kiệm. Trường hợp sản phẩm tiết kiệm yêu cầu giao dịch qua tài khoản thanh toán và người gửi tiền chưa có tài khoản thì thực hiện mở tài khoản thanh toán trước khi mở tiền gửi tiết kiệm (hiện nay đang áp dụng CASA 106 - Tài khoản 10601) - Chuyển hồ sơ giao dịch và Thẻ tiết kiệm, Thẻ lưu tiết kiệm sang KSV.	* Tiếp nhận: - Giấy tờ tùy thân của người gửi tiền. - Giấy gửi tiền, Bảng kê nộp tiền hoặc Ủy nhiệm chi (do khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in). - Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán (nếu có). * Hồ sơ NHCSXH: Thẻ tiết kiệm, Thẻ lưu tiết kiệm.

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
			Trường hợp đã mở Thẻ tiết kiệm: - Tiếp nhận yêu cầu của người gửi tiền, hướng dẫn người gửi tiền lập Giấy gửi tiền, Bảng kê nộp tiền hoặc Ủy nhiệm chi. - Thực hiện thu tiền của người gửi tiền theo quy định đối với giao dịch bằng tiền mặt - Tạo lập giao dịch gửi thêm tiền vào tài khoản tiền gửi đã có theo yêu cầu của khách hàng. - Chuyển hồ sơ giao dịch và Thẻ tiết kiệm sang KSV.	*Tiếp nhận: - Giấy tờ tùy thân của người gửi tiền. - Giấy gửi tiền, Bảng kê nộp tiền hoặc Ủy nhiệm chi (do khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in). - Thẻ tiết kiệm đã cấp.
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Đối chiếu giao dịch đã lập trên hệ thống với các yếu tố trên hồ sơ giao dịch, Thẻ tiết kiệm do GDV chính chuyển sang và phê duyệt trên hệ thống. Nếu giao dịch lập khớp đúng và hồ sơ giao dịch đảm bảo yếu tố pháp lý thì phê duyệt giao dịch. Trường hợp phát hiện sai sót hoặc hồ sơ giao dịch không đảm bảo yếu tố pháp lý thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch. - Lập Thẻ tiết kiệm và Thẻ lưu tiết kiệm (đối với trường hợp mở mới); ghi nhận số tiền gửi tiết kiệm vào Thẻ tiết kiệm đã cấp (đối với các lần gửi tiếp theo của hình thức TGTK không kỳ hạn, tiết kiệm gửi góp linh hoạt, tiết kiệm tích lũy,...). - Ký kiểm soát trên Thẻ tiết kiệm, Thẻ lưu tiết kiệm và các chứng từ liên quan. Chuyển toàn bộ hồ sơ giao dịch, chứng từ, Thẻ tiết kiệm và Thẻ lưu tiết kiệm sang Tổ trưởng Tổ giao dịch.	- Thẻ tiết kiệm và Thẻ lưu tiết kiệm (đối với trường hợp mở mới Thẻ tiết kiệm). - Giấy tờ tùy thân của người gửi tiền. - Giấy gửi tiền, Bảng kê nộp tiền hoặc Ủy nhiệm chi. - Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán (nếu có).

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
		Tổ trưởng Tổ giao dịch	- Kiểm tra hồ sơ giao dịch, chứng từ, Thẻ tiết kiệm, Thẻ lưu tiết kiệm và đối chiếu với thông tin của người gửi tiền do KSV chuyển sang đảm bảo yếu tố pháp lý; thừa ủy quyền Giám đốc nơi mở Thẻ tiết kiệm ký trên Thẻ tiết kiệm. - Chuyển toàn bộ hồ sơ, chứng từ, Thẻ tiết kiệm, Thẻ lưu tiết kiệm sang GDV chính. - Trường hợp phát hiện sai sót hoặc hồ sơ giao dịch không đảm bảo yếu tố pháp lý thì hoàn trả cho KSV.	
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV chính	- Nhận và kiểm tra hồ sơ, chứng từ. - Ký chứng từ liên quan, Thẻ tiết kiệm và Thẻ lưu tiết kiệm. - Ghi số điện thoại Phòng/Tổ Kế toán trên Thẻ tiết kiệm trước khi trả cho khách hàng. - Chỉnh sửa/lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với các giao dịch bị hoàn trả/từ chối tại bước 2. - Sắp xếp, bảo quản an toàn hồ sơ, chứng từ.	- GDV chính lưu: Giấy gửi tiền, Bảng kê nộp tiền hoặc Ủy nhiệm chi, Thẻ lưu tiết kiệm (trường hợp mở mới Thẻ tiết kiệm), hồ sơ mở tài khoản thanh toán (nếu có). - Trả khách hàng: Thẻ tiết kiệm, giấy tờ tùy thân.

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
B	Quy trình chi trả tiền gửi tiết kiệm áp dụng đối với các Thẻ tiết kiệm mở tại điểm giao dịch (Bao gồm các giao dịch rút từng phần và tất toán tiền gửi tiết kiệm)			
1	Bước 1 - Tiếp nhận và tạo giao dịch	GDVC	- Tiếp nhận yêu cầu của người gửi tiền, hướng dẫn người gửi tiền: + Xuất trình Thẻ tiết kiệm và giấy tờ tùy thân. + Lập Giấy rút tiền có chữ ký đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký. - Kiểm tra đối chiếu các thông tin của người gửi tiền, thông tin Thẻ tiết kiệm với thông tin trên phần mềm Offline, xác nhận chữ ký và nhận diện khách hàng. - Tạo lập giao dịch chi tiền gửi tiết kiệm cho khách hàng. Trường hợp khách hàng rút toàn bộ tiền gửi bằng tiền mặt, nếu tiền lãi của khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn được chi trả vào tài khoản thanh toán của khách hàng, GDV chính lập giao dịch chi tiền lãi từ tài khoản thanh toán của khách hàng. - Chuyển toàn bộ hồ sơ giao dịch, chứng từ, Thẻ tiết kiệm của người gửi tiền sang KSV.	*Tiếp nhận: - Giấy tờ tùy thân của người gửi tiền. - Thẻ tiết kiệm của người gửi tiền. - Giấy rút tiền (do khách hàng lập hoặc GDV hỗ trợ in).
2	Bước 2 - Phê duyệt	KSV	- Kiểm tra hồ sơ, đối chiếu giao dịch đã lập trên hệ thống với các yếu tố trên hồ sơ giao dịch do GDV chính chuyển sang. Nếu giao dịch lập khớp đúng và hồ sơ giao dịch đảm bảo yếu tố pháp lý thì phê duyệt giao dịch. - Ghi nhận số tiền chi trả vào Thẻ tiết kiệm, ký trên Thẻ tiết kiệm và các chứng từ liên quan. - Trường hợp phát hiện sai sót hoặc hồ sơ giao dịch không đảm bảo yếu tố pháp lý thì hoàn trả hoặc từ chối giao dịch. - Chuyển toàn bộ hồ sơ giao dịch sang GDV chính.	- Giấy tờ tùy thân của người gửi tiền. - Thẻ tiết kiệm của người gửi tiền. - Giấy rút tiền

Stt	Bước thực hiện	Người thực hiện	Nội dung công việc	Hồ sơ/Chứng từ
3	Bước 3 - Hoàn tất giao dịch	GDV chính	- Nhận và kiểm tra hồ sơ, ký chứng từ, lập Bảng kê chi tiền và yêu cầu khách hàng ký nhận. - Trả hồ sơ, chứng từ cho khách hàng. - Chính sửa/lập lại giao dịch theo yêu cầu của KSV đối với các giao dịch bị hoàn trả/từ chối tại bước 2. - Sắp xếp, bảo quản an toàn hồ sơ, chứng từ theo quy định. Lưu Thẻ tiết kiệm, bản photo Thẻ lưu tiết kiệm (nếu có) vào bộ chứng từ tất toán Thẻ tiết kiệm.	- GDV lưu: + Giấy rút tiền, bảng kê chi tiền. + Bản photo Thẻ lưu tiết kiệm (nếu có). - Trả khách hàng: + Giấy tờ tùy thân. + Thẻ tiết kiệm (trường hợp khách hàng rút một phần).



Phụ lục II

DANH MỤC MẪU BIỂU

(Ban hành kèm theo văn bản số 4368 /HD-NHCS ngày 23/9/2026 của Tổng Giám đốc NHCSXH)

Stt	Ký hiệu	Tên mẫu biểu
1	01/GDX	Báo cáo thay đổi thông tin điểm giao dịch
2	02/GDX	Văn bản ủy quyền (mẫu tham khảo)
3	03/GDX	Bảng kê theo dõi giao dịch xã
4	04/GDX	Phương án bảo vệ con người, tài sản trên đường đi, về và tại điểm giao dịch xã (mẫu tham khảo)
5	05/GDX	Danh sách khoản vay được phê duyệt giải ngân
6	06/GDX	Giấy đề nghị tiếp quỹ kiêm tạm ứng tiền và thẻ tiết kiệm
7	07/GDX	Nội dung phổ biến cho khách hàng vay vốn
8	08/GDX	Thông báo kết luận cuộc họp giao ban (mẫu tham khảo)
9	09/GDX	Báo cáo Thẻ tiết kiệm tại điểm giao dịch
10	10/GDX	Bảng kê kiểm quỹ cuối phiên giao dịch
11	11/GDX	Biên bản xác định Thẻ tiết kiệm hỏng, mất tại điểm giao dịch
12	12/GDX	Bảng kê giao, nhận, tiêu hủy biên lai
13	13/GDX	Kết quả giao dịch tại điểm giao dịch
14	14/GDX	Phiếu xuất kho
15	15/GDX	Phiếu nhập kho

Lưu

BÁO CÁO THAY ĐỔI THÔNG TIN ĐIỂM GIAO DỊCH

Stt	Tên Phòng giao dịch/ Xã/ Điểm giao dịch	THAY ĐỔI THÔNG TIN ĐIỂM GIAO DỊCH								THAY ĐỔI PHẠM VI HOẠT ĐỘNG ĐIỂM GIAO DỊCH				Ngày hiệu lực	Ghi chú		
		Mã điểm giao dịch	Thông tin trên website NHCSXH			Thông tin thay đổi				Tên thôn	Mã thôn	Chi tiết thay đổi					
			Ngày giao dịch	Giờ giao dịch	Địa điểm giao dịch	Tên điểm giao dịch	Ngày giao dịch	Giờ giao dịch	Địa điểm giao dịch			ĐGD cũ	ĐGD mới				
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18		
I	PGD	Số xã; Số điểm giao dịch:															
I	Xã A																
1.1	Điểm A1	TXN01txxdd	10	7h30-11h	Trụ sở UBND xã A	Điểm A10	15	8h-10h30	Hội trường thôn Z					dd/mm/yyyy	Thay đổi thông tin điểm giao dịch		
...										Thôn C	tt00xxaa	Điểm A1	Điểm A2	dd/mm/yyyy	Thay đổi phạm vi hoạt động điểm giao dịch		
2	Xã B																
2.1	Điểm B1		6	7h30-11h				8h-11h00							Thay đổi thông tin điểm giao dịch		
...																	
II	PGD	Số xã; Số điểm giao dịch:															
Tổng hợp toàn tỉnh: - Số xã, phường, đặc khu: xã - Số điểm giao dịch: điểm giao dịch										Thông tin thay đổi: - Số điểm giao dịch:..... điểm giao dịch - Số thôn:thôn							

LẬP BIỂU
(Ký, ghi rõ họ tên)

KIỂM SOÁT
(Ký, ghi rõ họ tên)

....., ngày ... tháng ... năm
GIÁM ĐỐC
(Ký tên, đóng dấu)



NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI
CHI NHÁNH/PHÒNG GIAO DỊCH.....

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

Số: /QĐ-NHCS

....., ngày.....tháng.....năm 20.....

MẪU THAM KHẢO

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ủy quyền ký Thẻ tiết kiệm phát hành tại Điểm giao dịch

**GIÁM ĐỐC CHI NHÁNH/ PHÒNG GIAO DỊCH
NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI.....**

Căn cứ Nghị định số 06/2026/NĐ-CP ngày 10/01/2026 của Chính phủ quy định về tổ chức và hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội;

Căn cứ Quyết định số 131/2002/QĐ-TTg ngày 04/10/2002 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Ngân hàng Chính sách xã hội;

Căn cứ Quyết định số 51/QĐ-HĐQT ngày 27/8/2026 của Hội đồng quản trị Ngân hàng Chính sách xã hội về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của chi nhánh Ngân hàng Chính sách xã hội cấp tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 61/QĐ-HĐQT ngày 27/8/2026 của Hội đồng quản trị Ngân hàng Chính sách xã hội về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Phòng giao dịch Ngân hàng Chính sách xã hội;

Căn cứ văn bản số /HD-NHCS ngày .../.../.... của Tổng Giám đốc Ngân hàng Chính sách xã hội hướng dẫn về tổ chức hoạt động giao dịch tại xã, phường, đặc khu;

Xét yêu cầu nghiệp vụ;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Kế toán/Trưởng Kế toán.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ủy quyền cho Tổ trưởng Tổ giao dịch theo phân công nhiệm vụ của Giám đốc chi nhánh/Phòng giao dịch tại các phiên giao dịch thuộc Điểm giao dịch của Chi nhánh/Phòng giao dịch NHCSXH... ký tên trên Thẻ tiết kiệm phát hành cho người gửi tiền trong giao dịch nhận tiền gửi tiết kiệm tại Điểm giao dịch của Chi nhánh/Phòng giao dịch NHCSXH ...

Điều 2. Tổ trưởng Tổ giao dịch có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung và phạm vi ủy quyền quy định tại Quyết định này; chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được ủy quyền.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế các Quyết định số..... về việc ủy quyền ký thẻ tiết kiệm phát hành tại Điểm giao dịch.

Điều 4. Tổ trưởng Tổ giao dịch và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Giám đốc CN NHCSXH tỉnh/tp (để b/c);
- Lưu: VT, KT.

GIÁM ĐỐC

lưu

BẢNG KÊ THEO DÕI GIAO DỊCH XÃ

Tên điểm giao dịch: Mã điểm giao dịch:.....

Tên xã: Ngày giao dịch:

PHẦN I. THEO DÕI VẬN CHUYỂN TIỀN ĐI GIAO DỊCH

Stt	Họ và tên	Phân công		Phương tiện sử dụng, Công cụ hỗ trợ	Lượt đi		Lượt về	
		Nhiệm vụ	Ký tên					
1		Áp tải			<Số tiền tạm ứng đầu ngày>		<Số tiền đóng phiên điều về>	
2		Lái xe		<Phương tiện/ biển số...>	Nơi đi: Nơi đến:		Nơi đi: Nơi đến:	
3		Bảo vệ		<Loại công cụ hỗ trợ/ số ký hiệu/ số giấy phép>	Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)	Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)

PHẦN II. PHÂN CÔNG TỔ GIAO DỊCH VÀ GIAO - NHẬN CÔNG CỤ DỤNG CỤ, CÔNG CỤ HỖ TRỢ

Stt	Họ và tên	Phân công		Theo dõi giao - nhận công cụ dụng cụ, công cụ hỗ trợ				
		Nhiệm vụ	Ký tên	Công cụ dụng cụ, Công cụ hỗ trợ	Lượt đi		Lượt về	
					Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)	Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)

lưu

Stt	Họ và tên	Phân công		Theo dõi giao - nhận công cụ dụng cụ, công cụ hỗ trợ				
		Nhiệm vụ	Ký tên	Công cụ dụng cụ, Công cụ hỗ trợ	Lượt đi		Lượt về	
					Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)	Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)

**TRƯỞNG/PHÓ TRƯỞNG PHÒNG KH-TD/
TỔ TRƯỞNG TỔ KH-TD**
(Ký, ghi rõ họ tên)

GIÁM ĐỐC
(Ký, ghi rõ họ tên)

lun

Tên điểm giao dịch: Hoàng Liệt

Tên xã: Phường Hoàng Liệt

Mã điểm giao dịch: TXN0061245

Ngày giao dịch: 10/6/2026

Mẫu ghi chép
tham khảo

PHẦN I. THEO DÕI VẬN CHUYỂN TIỀN ĐI GIAO DỊCH XÃ

Stt	Họ và tên	Phân công		Phương tiện sử dụng, Công cụ hỗ trợ	Lượt đi		Lượt về	
		Nhiệm vụ	Ký tên					
1	Vũ Thị C	Áp tải	C		1.000.0000.000 VNĐ		600.000.000 VNĐ	
2	Nguyễn Văn A	Lái xe	A	Ô tô/30H-125.32	Nơi đi: Trụ sở Phòng giao dịch NHCSXH Hoàng Mai Nơi đến: Điểm giao dịch Hoàng Liệt đặt tại trụ sở UBND phường Hoàng Liệt		Nơi đi: Điểm giao dịch Hoàng Liệt đặt tại trụ sở UBND phường Hoàng Liệt Nơi đến: Trụ sở Phòng giao dịch NHCSXH Hoàng Mai	
3	Nguyễn Văn B	Bảo vệ	B	Dù cui điện / 13090141 / 0419300197	Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)	Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)
					Cán bộ quản lý	B	B	Cán bộ quản lý

PHẦN II. PHÂN CÔNG TỔ GIAO DỊCH VÀ GIAO - NHẬN CÔNG CỤ DỤNG CỤ, CÔNG CỤ HỖ TRỢ

Stt	Họ và tên	Phân công		Theo dõi giao - nhận công cụ dụng cụ, công cụ hỗ trợ				
				Công cụ dụng cụ, Công cụ hỗ trợ	Lượt đi		Lượt về	
		Nhiệm vụ	Ký tên		Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)	Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)
1	Nguyễn Văn A	Tổ trưởng	A	Thiết bị kết nối mạng Camera IP	CBQL	A	A	CBQL
2	Nguyễn Văn B	Kiểm soát viên	B	Máy in	CBQL	B	B	CBQL

Stt	Họ và tên	Phân công		Theo dõi giao - nhận công cụ dụng cụ, công cụ hỗ trợ				
		Nhiệm vụ	Ký tên	Công cụ dụng cụ, Công cụ hỗ trợ	Lượt đi		Lượt về	
					Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)	Người giao (ký tên)	Người nhận (ký tên)
3	Vũ Thị C	Giao dịch viên chính	C	Thùng đựng tiền Máy in Máy đếm tiền	CBQL	C	C	CBQL
4	Trần Thị D	Giao dịch viên	D	Thùng đựng tiền Máy in Máy đếm tiền	CBQL	D	D	CBQL
5	Nguyễn Văn A	Bảo vệ	A	Dùi cui điện/ 13090141/ 0419300197	B	A	A	B

**TRƯỞNG/PHÓ TRƯỞNG PHÒNG KH-TD/
TỔ TRƯỞNG TỔ KH-TD**
(Ký, ghi rõ họ tên)

GIÁM ĐỐC
(Ký, ghi rõ họ tên)

CHI NHÁNH NHCSXH TỈNH
PHÒNG GIAO DỊCH NHCSXH.....

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

Số: /PA-NHCS

....., ngày tháng năm 20.....

MẪU THAM KHẢO

PHƯƠNG ÁN

Bảo vệ con người, tài sản trên đường đi, về và tại các điểm giao dịch

Căn cứ văn bản số 1454/HD-NHCS ngày 20/5/2014 của Tổng Giám đốc Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH) về việc thực hiện chế độ giao nhận, bảo quản, vận chuyển tiền mặt, ngoại tệ, giấy tờ có giá trong hệ thống NHCSXH;

Căn cứ văn bản số/NHCS-TDNN ngày...../...../2026 của Tổng Giám đốc NHCSXH về việc hướng dẫn tổ chức hoạt động giao dịch của NHCSXH;

Căn cứ Quy chế phối hợp giữa NHCSXH với Công an/ văn bản phối hợp giữa NHCSXH với các đơn vị khác ngày .../.../..... (nếu có);

Căn cứ tình hình thực tế của đơn vị,

Để đảm bảo an toàn đối với hoạt động giao dịch xã, Giám đốc phòng giao dịch Ngân hàng Chính sách xã hội xây dựng phương án bảo vệ tài sản, con người trên đường đi, về và tại các điểm giao dịch trên địa bàn như sau:

1. Phương tiện vận chuyển và công cụ bảo vệ

- Sử dụng ô tô của đơn vị được trang bị để vận chuyển (hoặc phương tiện khác - theo tình hình cụ thể của địa phương). Xe vận chuyển phải trang bị đầy đủ các thiết bị chống cháy nổ, hòm tiền, camera hành trình (được gắn cố định trên ô tô).

- Công cụ hỗ trợ được cơ quan công an cấp phép (dùi cui điện, súng bắn điện,...).

- Thùng đựng tiền có 02 ổ khóa theo đúng quy định.

- Thiết bị báo động (nếu có).

2. Thành phần và các thành viên tham gia bảo vệ tiền

a) Thành phần tham gia

Thành phần tham gia bao gồm: Người áp tải, người điều khiển phương tiện (lái xe) và người bảo vệ.

- Trên đường vận chuyển:

luu

Phương án	Người điều khiển phương tiện	Người áp tải	Người bảo vệ
1	Tổ trưởng tổ giao dịch	Giao dịch viên chính	Thành viên còn lại của tổ giao dịch/thành phần khác ¹
2	Thành viên còn lại của tổ giao dịch	Giao dịch viên chính	Tổ trưởng tổ giao dịch/ thành phần khác
3	Cán bộ lái xe (nếu có)	Giao dịch viên chính	Tổ trưởng tổ giao dịch/thành phần khác

- Tại điểm giao dịch:

+ Người áp tải là giao dịch viên (bao gồm cả giao dịch viên chính và giao dịch viên).

+ Người bảo vệ là Tổ trưởng Tổ giao dịch phối hợp với lực lượng bảo vệ điểm giao dịch do UBND xã bố trí; hoặc lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp được thuê theo Hợp đồng số hoặc lực lượng có chức năng bảo vệ an ninh trật tự trên địa bàn theo Văn bản .../Quy chế phối hợp số ... ngày .../.../....²

b) Trách nhiệm của thành viên tham gia bảo vệ

- Người áp tải: Chịu trách nhiệm quản lý, giám sát thùng đựng tiền. Thùng đựng tiền phải luôn để đúng nơi quy định. Tổ chức giao nhận tiền phải đảm bảo an toàn.

- Người điều khiển phương tiện: Chịu trách nhiệm về kỹ thuật của phương tiện vận chuyển; đi đúng cung đường được giao nhiệm vụ; chấp hành luật lệ giao thông; chấp hành đúng quy định vận chuyển hàng đặc biệt.

- Người bảo vệ:

+ Chịu trách nhiệm bảo vệ an toàn tài sản, người và phương tiện. Tài sản cần bảo vệ phải luôn nằm trong tầm quan sát.

+ Lưu thông tin số điện thoại của Lãnh đạo NHCSXH, Lãnh đạo UBND xã và công an cấp xã (*Danh bạ điện thoại được kèm theo Phương án này*).

+ Đối với cán bộ NHCSXH được phân công nhiệm vụ bảo vệ, thực hiện giao nhận, quản lý công cụ hỗ trợ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ theo quy định của NHCSXH và quy định của pháp luật.

+ Trường hợp phát hiện đối tượng khả nghi, phải thông báo cho các thành viên trong Tổ giao dịch biết để phối hợp thực hiện.

¹ Trường hợp, người bảo vệ là thành phần khác, cần nêu rõ theo thực tế của đơn vị.

² Trường hợp, người bảo vệ là lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp được thuê hoặc lực lượng có chức năng bảo vệ an ninh, trật tự trên địa bàn thì nêu rõ theo thực tế của đơn vị.

+ Khi xảy ra sự cố mất an toàn phải trực tiếp bảo vệ và phân công các thành viên trong Tổ giao dịch cùng phối hợp bảo vệ, chủ động báo cáo tình hình cho Giám đốc NHCSXH, đồng thời phải liên hệ ngay và chủ động phối hợp với công an địa phương để kịp thời hỗ trợ.

3. Địa điểm bảo vệ

Địa điểm bảo vệ bao gồm trên đường vận chuyển và tại điểm giao dịch. Trong đó:

- Cung đường vận chuyển bao gồm lượt đi và về, từ trụ sở Phòng giao dịch NHCSXH đến điểm giao dịch.

- Điểm giao dịch là nơi Tổ giao dịch của NHCSXH tổ chức giao dịch với khách hàng, cá nhân liên quan trên địa bàn xã. Thời gian bảo vệ tại điểm giao dịch được tính từ thời gian tới điểm giao dịch đến khi xuất phát từ điểm giao dịch về trụ sở NHCSXH.

(Chi tiết điểm giao dịch tại Phụ lục kèm theo).

4. Phương án bảo vệ cụ thể đối với các tình huống phát sinh

- Trường hợp xảy ra hỏa hoạn, các thành viên tham gia bảo vệ thực hiện theo nội quy công tác phòng cháy chữa cháy và gọi ngay theo số điện thoại 114 - Công an phòng cháy chữa cháy chuyên nghiệp.

- Trường hợp xảy ra sự cố mất an toàn, các thành viên tham gia bảo vệ nghiêm túc thực hiện theo nội dung tại điểm b khoản 2 của phương án bảo vệ này.

- Trường hợp nếu có sự cố xảy ra: xe bị hỏng hoặc đường giao thông bị hỏng đang sửa chữa, ùn tắc giao thông, lũ lụt,... Tổ trưởng Tổ giao dịch phải báo cáo với Giám đốc Phòng giao dịch NHCSXH, UBND xã nơi đến giao dịch và thực hiện các nội dung sau:

+ Tổ trưởng Tổ giao dịch phân công người áp tải ngồi trên xe để bảo vệ tiền, chứng từ. Lái xe và các thành viên khác xuống xe có trách nhiệm quan sát xung quanh, không cho người lạ đến gần để phòng cướp.

+ Lái xe nhanh chóng sửa xe; nếu xe hư hỏng khó sửa, Tổ trưởng Tổ giao dịch báo với UBND xã nơi xảy ra sự cố để nhờ giúp đỡ và điện ngay cho Giám đốc NHCSXH để có phương án xử lý.

- Trường hợp có khả nghi, địa bàn có những vấn đề bất ổn định hoặc bất trắc khác xảy ra (như cướp,...), Tổ trưởng Tổ giao dịch điện báo ngay cho công an xã nơi gần nhất để được giúp đỡ, thông tin kịp thời cho Giám đốc Phòng giao dịch NHCSXH, đồng thời chủ động triển khai các phương án xử lý phù hợp với tình hình tại hiện trường, tập trung bảo vệ mục tiêu an toàn con người, tài sản, thùng đựng tiền và hồ sơ chứng từ.

- Trong quá trình giao dịch tại xã nếu xảy ra các sự cố (các đối tượng quấy phá, gây rối...) thì phải phối hợp với lực lượng bảo vệ an ninh trật tự của xã để xử lý.

- Trường hợp Tổ giao dịch không về được trong ngày:

+ Tổ trưởng Tổ giao dịch báo cáo với Giám đốc Phòng giao dịch NHCSXH để có phương án xử lý; đồng thời báo cáo với UBND xã về tình hình thực tế và đề xuất với UBND xã bố trí thêm lực lượng (công an xã, dân quân tự vệ, bộ đội biên phòng,...) để cùng tham gia bảo vệ.

+ Tổ trưởng Tổ giao dịch thống nhất với lực lượng bảo vệ tại xã để phân công nhiệm vụ cho từng thành viên tham gia bảo vệ. Trong đó, lưu ý cán bộ NHCSXH đảm nhận bảo vệ vòng trong, lực lượng bảo vệ của xã tham gia bảo vệ vòng ngoài.

5. Tổ chức thực hiện

a) Tổ trưởng Tổ giao dịch

- Chịu trách nhiệm chung trong việc tổ chức thực hiện phương án bảo vệ, đảm bảo an toàn tài sản và con người cho Tổ giao dịch.

- Trước khi đi giao dịch xã, Tổ trưởng Tổ giao dịch có trách nhiệm quán triệt rõ chức năng nhiệm vụ của từng vị trí được phân công để cán bộ biết và triển khai thực hiện.

- Chủ động phối hợp với UBND xã, lưu giữ danh bạ điện thoại của Chủ tịch UBND xã, công an xã khi đi giao dịch xã.

b) Các thành viên còn lại của Tổ giao dịch thực hiện đúng nhiệm vụ được phân công, phối hợp với Tổ trưởng Tổ giao dịch đảm bảo an toàn.

Trên đây là phương án bảo vệ tài sản, con người trên đường đi, về và tại các điểm giao dịch./.

Nơi nhận:

- UBND xã,
- Công an xã; } (đề p/h)
- Ban Giám đốc;
- Các Tổ trưởng Tổ nghiệp vụ;
- Cán bộ tín dụng theo dõi xã;
- Lưu: VT,...

GIÁM ĐỐC



DANH BẠ ĐIỆN THOẠI
(Kèm theo Phương án bảo vệ)

1. Số điện thoại Phòng giao dịch NHCSXH

- Giám đốc: Nguyễn Văn A; điện thoại di động: 0912.865256, điện thoại cơ quan: 02433.881099.
- Phó Giám đốc: Trần Văn B; điện thoại di động: 0985.765341, điện thoại cơ quan: 02433.881098.

2. Số điện thoại Công an tỉnh

- Trục ban Công an: 0237.867103.
- Trục ban hình sự: 0237.881699.

3. Số điện thoại Lãnh đạo UBND và Công an cấp xã; cán bộ tín dụng quản lý địa bàn

Stt	Xã/phường/ đặc khu	Điểm giao dịch	Chủ tịch UBND cấp xã		Trưởng Công an cấp xã		Cán bộ tín dụng theo dõi địa bàn	
			Họ tên	Số điện thoại (Di động - Cơ quan)	Họ tên	Số điện thoại (Di động - Cơ quan)	Họ tên	Số điện thoại (Di động - Cơ quan)
1	Xã A	Điểm A1	Vũ Văn C	0987.653321 - 0241.537862	Lê Văn D	0983.752641 - 0241.637864		
...								

lưu

PHỤ LỤC
Điểm giao dịch và cung đường vận chuyển
(Kèm theo Phương án bảo vệ)

Stt	Xã/phường/ đặc khu	Tên điểm giao dịch	Địa điểm giao dịch	Cung đường vận chuyển (cung đường cố định)	Cung đường vận chuyển (cung đường dự phòng)
1	Xã A	Điểm 1	Trụ sở UBND xã A	- Lượt đi: Trụ sở NHCSXH => => => điểm giao dịch đặt tại..... - Lượt về: điểm giao dịch đặt tại.....=>=>=> trụ sở NHCSXH. - Khoảng cách:.....km	- Lượt đi: Trụ sở NHCSXH => => => điểm giao dịch đặt tại..... - Lượt về: điểm giao dịch đặt tại.....=>=>=> trụ sở NHCSXH. - Khoảng cách:.....km.

Lưu ý: Trường hợp cung đường đi cố định có sự cố, đi sang cung đường dự phòng phải báo cáo Giám đốc NHCSXH nơi cho vay trước khi thực hiện.

lun



NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI
PHÒNG GIAO DỊCH - CHI NHÁNH.....

Mẫu số 05/GDX

DANH SÁCH KHOẢN VAY ĐƯỢC PHÊ DUYỆT GIẢI NGÂN

Ngày....../.../.....

Tên điểm giao dịch:.....

Mã điểm giao dịch:.....

Đơn vị tính: đồng

STT	Mã Tổ	Mã khách hàng	Tên khách hàng	Địa chỉ	Mã khoản vay	Tên sản phẩm vay	Nguồn vốn	Số tiền giải ngân	Kỳ giải ngân	Ghi chú
1	0000802	1004073577								
2		1004073595								
3		1004073801								
4		1004073828								
					Cộng (theo Tổ)					
1	0001737	1004073417								
2		1004073826								
3		1004073827								
					Cộng (theo Tổ)					
					Tổng cộng					

CÁN BỘ TÍN DỤNG

(Ký, ghi rõ họ tên)

**TRƯỞNG PHÒNG KH-TD/
TỔ TRƯỞNG TỔ KH-TD**

(Ký, ghi rõ họ tên)

GIÁM ĐỐC

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú: Sắp xếp theo mã Tổ, mã khách hàng, mã sản phẩm vay, mã món vay. Cộng theo Tổ và tổng danh sách.

lum

**NGÂN HÀNG
CHÍNH SÁCH XÃ HỘI**

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

CHI NHÁNH/PHÒNG GIAO DỊCH...

....., ngày tháng.....năm

**GIẤY ĐỀ NGHỊ TIẾP QUỸ
KIỂM TẠM ỨNG TIỀN VÀ THẺ TIẾT KIỆM**

Kính gửi: Giám đốc chi nhánh/Phòng giao dịch NHCSXH.....

Thủ quỹ/GDV:.....; ID:.....

Đơn vị:.....

Đề nghị Giám đốc phê duyệt cho tạm ứng, tiếp quỹ tiền mặt, tạm ứng thẻ tiết kiệm lần thứ (trong ngày):.....

Số tiền đề nghị tạm ứng, tiếp quỹ:.....đ

(Bằng chữ.....)

Số lượng thẻ tiết kiệm có kỳ hạn đề nghị tạm ứng:

(Bằng chữ.....)

Số lượng thẻ tiết kiệm không kỳ hạn đề nghị tạm ứng:

(Bằng chữ.....)

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ
(Ký, ghi rõ họ tên)

**TRƯỞNG/PHÓ TRƯỞNG
PHÒNG KẾ TOÁN**
(Ký, ghi rõ họ tên)

GIÁM ĐỐC
(Ký tên, đóng dấu)

Quản

NỘI DUNG
Phổ biến cho khách hàng vay vốn

I. QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG

1. Yêu cầu NHCSXH thực hiện đúng các quy định cho vay và những thỏa thuận đã ghi trong Sổ vay vốn.
2. Được cấp miễn phí hồ sơ vay vốn; không phải nộp cho NHCSXH bất kỳ khoản phí nào liên quan đến việc tiếp nhận, thẩm định và giải quyết hồ sơ vay vốn.
3. Được trả nợ trước hạn mà không phải chịu phí phạt trả nợ trước hạn.
4. Khiếu nại nếu NHCSXH vi phạm quy định cho vay và những thỏa thuận đã được ghi trong Sổ vay vốn/ Hợp đồng vay vốn.
5. Được đề nghị NHCSXH xem xét điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, gia hạn nợ, xử lý nợ rủi ro theo quy định của NHCSXH khi khách hàng gặp khó khăn về tài chính, bị rủi ro do nguyên nhân khách quan.

II. NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Chấp hành đúng các quy định cho vay của NHCSXH và những thỏa thuận đã được ghi trong Sổ vay vốn/ Hợp đồng vay vốn.
2. Cung cấp đầy đủ, trung thực thông tin, tài liệu liên quan đến việc vay vốn và chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của thông tin, tài liệu đã cung cấp.
3. Sử dụng tiền vay đúng mục đích; không vay hộ, không cho người khác vay kè; trả nợ gốc, lãi đầy đủ, đúng hạn.
4. Thực hiện trả nợ gốc trực tiếp cho NHCSXH tại điểm giao dịch hoặc trụ sở NHCSXH nơi cho vay; hoặc trả nợ gốc bằng chuyển khoản vào tài khoản của khách hàng mở tại NHCSXH.
5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật khi không thực hiện đúng các quy định cho vay của NHCSXH và những thỏa thuận đã được ghi trong Sổ vay vốn/Hợp đồng vay vốn.
6. Chịu sự kiểm tra, giám sát của Ban quản lý Tổ TK&VV, tổ chức chính trị - xã hội nhận ủy thác, chính quyền địa phương, NHCSXH, cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

III. LƯU Ý ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

1. Phải nhận và lưu giữ đầy đủ biên lai thu tiền (có chữ ký của Tổ trưởng) nếu nộp tiền lãi, tiền gửi tổ viên cho Tổ trưởng Tổ TK&VV.
2. Không đưa tiền hoặc chuyển khoản tiền để nhờ Tổ trưởng Tổ TK&VV, cán bộ tổ chức chính trị - xã hội nhận ủy thác, cán bộ Ngân hàng trả nợ gốc thay.
3. Trường hợp trả nợ gốc trực tiếp bằng tiền mặt, khách hàng chỉ nộp tiền cho giao dịch viên tại quầy giao dịch thuộc trụ sở ngân hàng hoặc điểm giao dịch, không nộp tiền tại các địa điểm khác; đồng thời, nhận và lưu giữ phiếu giao dịch thu tiền.
4. Lưu giữ Sổ vay vốn; khi bị thất lạc Sổ thì thông báo Ngân hàng nơi cho vay xem xét cấp lại Sổ vay vốn mới.
5. Nếu có phản ánh, kiến nghị, liên hệ theo số điện thoại của Phòng giao dịch

lưu

NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI
CHI NHÁNH/PHÒNG GIAO DỊCH....

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

Số: /TB-KLGB

....., ngày tháng năm 20

MÀU THAM KHẢO

THÔNG BÁO

Kết luận cuộc họp giao ban tháng/20.....
Tại điểm giao dịch xã

Ngày .../.../20..., NHCSXH và các tổ chức CT-XH nhận ủy thác đã tổ chức cuộc họp giao ban tại điểm giao dịch xã....., với sự tham gia của ông/bà - đại diện lãnh đạo UBND xã (vắng mặt: Hội; các Tổ trưởng)¹. Các thành phần tham gia cuộc họp cùng thống nhất các nội dung sau:

I. CHÍNH SÁCH MỚI TRONG THÁNG²

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH (đến ngày .../.../....)

1. Kết quả cho vay trong tháng

Tổng dư nợ đạt triệu đồng (tăng, giảm triệu đồng so với tháng trước), với khách hàng còn dư nợ, thông qua..... Tổ TK&VV. Trong đó, nợ quá hạn triệu đồng, tỷ lệ ...%; nợ khoanh triệu đồng, tỷ lệ%. Số dư tiền gửi tổ viên đạt (tăng, giảm triệu đồng) so với tháng trước.

Đơn vị tính: tổ, khách hàng, triệu đồng, %

Stt	Đơn vị nhận ủy thác	Số Tổ	Số khách hàng	Doanh số cho vay	Doanh số thu nợ	Tổng dư nợ	Tỷ trọng tổng dư nợ	Trong đó		
								Nợ quá hạn	Nợ khoanh	Số khoản vay 3 tháng ko hoạt động
I	TRỰC TIẾP		x	x	x	x	x	x	x	x
II	ỦY THÁC	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1	Hội									
2	Hội									
...										
	Cộng	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Biểu Kết quả giao dịch tại điểm giao dịch kèm theo.

¹ Đại diện UBND xã tham dự (nếu có); nếu cụ thể các tổ chức CT-XH quản lý dư nợ và Tổ trưởng Tổ TK&VV thuộc địa bàn điểm giao dịch không tham dự cuộc họp.

² Nêu tóm tắt chính sách mới trong tháng (liên quan đến chương trình tín dụng, hoạt động ủy thác, hoạt động Tổ).

Luân

2. Tồn tại, hạn chế³

III. NHIỆM VỤ THÁNG TIẾP THEO⁴

1. Kế hoạch thu nợ, giải ngân

Stt	Đơn vị nhận ủy thác/ Tổ TK&VV	Chương trình cho vay	Số tiền thu nợ	Số tiền giải ngân
I	HỘI			
1	Tổ			
...	Tổ			
II	HỘI			
1	Tổ			
...				

(Danh sách nợ đến hạn đính kèm⁵)

2. Kế hoạch kiểm tra, giám sát

3. Kế hoạch đơn đốc, xử lý nợ

4. Kế hoạch triển khai các nội dung khác (nếu có)⁶

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT (nếu có)

Nơi nhận⁷:

- Đảng ủy, UBND xã (đề b/c);⁸
- Các tổ chức CT-XH nhận ủy thác;⁹
- Các Trường thôn, Tổ trưởng Tổ TK&VV;
- Ban Giám đốc, Tổ trưởng Tổ KH-TD;
- Lưu: VT, CBTD.

GIÁM ĐỐC

(Ký tên, đóng dấu)

³ Nêu cụ thể tồn tại, hạn chế thuộc Hội, Tổ, khách hàng nào. Trường hợp có nhiều tồn tại, thiết kế thành danh sách kèm theo.

⁴ Nêu chi tiết nhiệm vụ theo Hội, Tổ, khách hàng. Trường hợp có nhiều nội dung, thiết kế thành danh sách kèm theo.

⁵ Khai thác từ hệ thống thông tin báo cáo hoặc phần mềm Offline.

⁶ Theo chỉ đạo của UBND xã, NHCSXH và tổ chức chính trị - xã hội cấp trên và thực tế hoạt động.

⁷ Thông báo gửi bằng văn bản giấy hoặc gửi file PDF qua ứng dụng điện tử.

⁸ NHCSXH nơi cho vay gửi Thông báo đến Đảng ủy, UBND cấp xã theo từng điểm giao dịch hoặc báo cáo tổng hợp chung khi kết thúc các phiên giao dịch trong tháng.

⁹ NHCSXH nơi cho vay gửi thông báo đến tổ chức CT-XH nhận ủy thác theo từng điểm giao dịch; xem xét việc gửi đến các thành phần khác nếu cần (Trường thôn, Tổ trưởng Tổ TK&VV thuộc điểm giao dịch).

lưu



BÁO CÁO THẺ TIẾT KIỆM TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH

Ngày tháng năm

Stt	Mã Thẻ tiết kiệm	Tạm ứng đầu ngày			Sử dụng trong ngày						Tồn cuối ngày		
					Khách hàng			Mất/hỏng					
		Từ số Seri	Đến số Seri	Số lượng	Từ số Seri	Đến số Seri	Số lượng	Từ số Seri	Đến số Seri	Số lượng	Từ số Seri	Đến số Seri	Số lượng
1	PASSBOOKTIDE	AB175801	AB175820	20	AB175801	AB175804	4	AB175805	AB175805	1	AB175806	AB175820	15
		Cộng		20	Cộng		4	Cộng		1	Cộng		15
2	PASSBOOKCASA	BC063080	BC063090	11	BC063080	BC063081	2	BC063082	BC063082	1	BC063083	BC063090	8
		Cộng		11	Cộng		2	Cộng		1	Cộng		8
	Tổng cộng			31			6			2			23

GIAO DỊCH VIÊN CHÍNH
(Ký, ghi rõ họ tên)

KIỂM SOÁT VIÊN/GIAO DỊCH VIÊN
(Ký, ghi rõ họ tên)

TỔ TRƯỞNG TỔ GIAO DỊCH
(Ký, ghi rõ họ tên)

BẢNG KÊ KIỂM QUỸ CUỐI PHIÊN GIAO DỊCH

Ngày/...../.....

Điểm giao dịch: Mã điểm giao dịch:.....

Loại tiền (VNĐ)	Số tờ	Thành tiền
500.000		
200.000		
100.000		
50.000		
20.000		
10.000		
5.000		
2.000		
1.000		
500		
200		
100		
Tổng số		

Tổng số tiền tồn quỹ thực tế:.....

Bằng chữ:

Tổng số tiền tồn quỹ trên sổ sách kế toán:.....

Bằng chữ:

Chênh lệch (bằng số): Thừa Thiếu

Nguyên nhân chênh lệch:

**GIAO DỊCH VIÊN
CHÍNH**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**KIỂM SOÁT VIÊN/
GIAO DỊCH VIÊN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**TỔ TRƯỞNG
TỔ GIAO DỊCH**

(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐIỀU CHUYỂN TIỀN MẶT VỀ QUỸ TRUNG TÂM

Ngày/...../.....

Số tiền bằng số:

Bằng chữ:

NGƯỜI GIAO

(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN

(Ký, ghi rõ họ tên)

KIỂM SOÁT

(Ký, ghi rõ họ tên)



**BIÊN BẢN XÁC ĐỊNH THẺ TIẾT KIỆM HỒNG, MẤT
TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH**

Ngày tháng..... năm.....

Stt	Tình trạng	Mã ấn chỉ	Số Seri	Nguyên nhân
1	Mất	PASSBOOKCASA	AB100028	Khai báo mất/hỏng
		PASSBOOKTIDE	AA111040	Khai báo mất/hỏng
		<i>Cộng</i>	<i>3</i>	
2	Hỏng	PASSBOOKCASA	AB100025	Khai báo mất/hỏng
		PASSBOOKTIDE	AA111043	Khai báo mất/hỏng
		<i>Cộng</i>	<i>7</i>	
	Tổng cộng		10	

**GIAO DỊCH VIÊN
CHÍNH**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**KIỂM SOÁT VIÊN/
GIAO DỊCH VIÊN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**TỔ TRƯỞNG
TỔ GIAO DỊCH**

(Ký, ghi rõ họ tên)

Leon

NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI
PHÒNG GIAO DỊCH.... - CHI NHÁNH.....

BẢNG KÊ GIAO, NHẬN, TIÊU HỦY BIÊN LAI

Ngày tháng năm

Điểm giao dịch: Mã điểm giao dịch:.....

Xã:

PHẦN I. GIAO - NHẬN BIÊN LAI

Giao dịch viên:

Stt	Họ tên Tổ trưởng Tổ TK&VV	Số lượng Biên lai giao	Tổ trưởng trả lại Biên lai tháng trước			Tổ trưởng Tổ TK&VV ký nhận
			Số trả lại	Số thiếu	Lý do thiếu	
Tổng cộng						

PHẦN II. TIÊU HỦY BIÊN LAI

- Hình thức tiêu hủy:.....
- Tổng số Biên lai tiêu hủy:..... tờ
- Thời gian tiêu hủy: giờ..... phút, ngày//.....

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký, ghi rõ họ tên)

**KIỂM SOÁT VIÊN/
GIAO DỊCH VIÊN**
(Ký, ghi rõ họ tên)

**TỔ TRƯỞNG
TỔ GIAO DỊCH**
(Ký, ghi rõ họ tên)

lum

BẢNG KÊ GIAO, NHẬN, TIÊU HỦY BIÊN LAI

Ngày 15 tháng 8 năm 2026

Điểm giao dịch: Phú Thanh

Mã điểm giao dịch: TXN0162542

Xã: Phú Thanh

PHẦN I. GIAO - NHẬN BIÊN LAI

Giao dịch viên: Nguyễn Văn A

STT	Họ tên Tổ trưởng Tổ TK&VV	Số lượng Biên lai giao	Tổ trưởng trả lại Biên lai tháng trước			Tổ trưởng Tổ TK&VV ký nhận
			Số trả lại	Số thiếu	Lý do thiếu	
1	Lê Thị Nhất	45	01	0		Nhất
2	Nguyễn Thị Hai	39	05	0		Hai
3	Nguyễn Văn Ba	64	02	0		Ba
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
	Tổng cộng	148	08	0		

PHẦN II. TIÊU HỦY BIÊN LAI

- Hình thức tiêu hủy: cắt nhỏ
- Tổng số Biên lai tiêu hủy: 08 tờ
- Thời gian tiêu hủy: 11 giờ 30 phút, ngày 15/8/2026

GIAO DỊCH VIÊN

GIAO DỊCH VIÊN/
KIỂM SOÁT VIÊNTỔ TRƯỞNG
TỔ GIAO DỊCH

Nguyễn Văn A

Nguyễn Văn B

Nguyễn Văn C



KẾT QUẢ GIAO DỊCH TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH..... XÃ

Ngày giao dịch:/...../.....

Đơn vị tính: đồng

Stt	Tên Tổ trưởng	Số khách hàng	Doanh số		Tổng dư nợ	Nợ quá hạn		Nợ khoanh		Số tiền lãi đã nộp	Lãi tồn	Số dư tiền gửi tổ viên	Nợ đến hạn kỳ cuối chưa trả	Nợ đến hạn tháng tiếp theo	
			Cho vay	Thu nợ		Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ					Phân kỳ	Kỳ cuối
I	HỘI PHỤ NỮ														
1	Tổ 1														
2	Tổ 2														
3															
															
	Cộng														
	Chương trình 1														
	Chương trình 2														
															
II	HỘI NÔNG DÂN														
1	Tổ 1														
2	Tổ 2														
3															
															
	Cộng														
	Chương trình 1														
	Chương trình 2														
															
III	HỘI CỰU CHIẾN BINH														
1	Tổ 1														
2	Tổ 2														
3															
															
	Cộng														
	Chương trình 1														
	Chương trình 2														
															
IV	ĐOÀN THANH NIÊN														
1	Tổ 1														
2	Tổ 2														
3															
															

6/10/2023

**NGÂN HÀNG
CHÍNH SÁCH XÃ HỘI**

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

CHI NHÁNH/PHÒNG GIAO DỊCH...

PHIẾU XUẤT KHO

Ngày..... tháng..... năm.....

Họ tên người giao: Chức vụ:

Họ tên người nhận: Chức vụ:

Địa điểm giao nhận:

STT	LOẠI ÁN CHỈ	TỪ SỐ SERI	ĐẾN SỐ SERI	SỐ LƯỢNG	ĐƠN GIÁ	THÀNH TIỀN	GHI CHÚ
1							
2							
...							
	TỔNG CỘNG						

Lập phiếu

Người nhận

Thủ kho

Kiểm soát

Giám đốc

**NGÂN HÀNG
CHÍNH SÁCH XÃ HỘI**

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

CHI NHÁNH/PHÒNG GIAO DỊCH...

PHIẾU NHẬP KHO

Ngày..... tháng..... năm.....

Họ tên người giao: Chức vụ:

Họ tên người nhận: Chức vụ:

Địa điểm giao nhận:

STT	LOẠI ÁN CHỈ	TỪ SỐ SERI	ĐẾN SỐ SERI	SỐ LƯỢNG	ĐƠN GIÁ	THÀNH TIỀN	TÌNH TRẠNG
1							
2							
...							
	TỔNG CỘNG						

Lập phiếu

Người giao

Thủ kho

Kiểm soát

Giám đốc