

UBND XÃ SONG PHÚ

**ĐẾN** Số: 187  
Ngày: 16/4  
Chuyển: A. thy - G  
Số và ký hiệu HS: V/V

## TRẢ LỜI ĐƠN KIẾN NGHỊ PHẢN ÁNH

Liên quan đến việc rút tiền mặt tại máy ATM của Ngân hàng nông nghiệp Tam Bình Vĩnh Long PGD Song Phú

**Kính gửi : UBND Xã Song Phú**

Căn cứ đơn kiến nghị, phản ánh của Công dân xã Song Phú về việc có liên quan đến việc rút tiền mặt của khách hàng tại máy ATM của Agribank PGD Song Phú.

Do Agribank PGD Song Phú tọa lạc tại khu đô thị mới cấp quốc lộ giao thông thuận lợi và gần KCN Hòa Phú nên số lượng khách hàng và công nhân đến rút tiền rất nhiều. Năm được tình hình đó nên Agribank PGD Song Phú lúc nào cũng chuẩn bị sẵn lượng tiền để tiếp quỹ máy ATM khi máy hết tiền, có những lúc máy bị rớt mạng một số khách hàng đến rút tại thời điểm đó nên không rút tiền được chứ không phải máy ATM hết tiền .

Bên cạnh đó máy ATM của ngân hàng nông nghiệp là máy ADM tự động mình có thể tự nộp tiền vào tài khoản được hàng ngày, kể bên ngân hàng có cửa hàng Viettel các nhân viên của cửa hàng thường nộp tiền vào buổi chiều nên ngân hàng cũng nhờ nguồn tiền này nên ít khi xảy ra trường hợp máy ATM hết tiền.

Do ngân hàng nông nghiệp CN Tam Bình ở hơi xa PGD nên khi máy ATM hết tiền PGD Song Phú xin tiền lên để tiếp tiền vào máy ATM có hơi chậm trễ nên ngân hàng mong khách hàng thông cảm.

Nay Agribank PGD Song Phú nhận được sự quan tâm của Ủy ban nhân dân xã Song Phú gửi đơn kiến nghị phản ánh của bà con chứ đơn trực tiếp thì không có nên kết quả giải quyết trực tiếp với bà con là không có, lãnh đạo phòng giao dịch ngân hàng nông nghiệp Song Phú sẽ khắc phục những nội dung kiến nghị phản ánh của bà con trong thời gian tới hứa sẽ khắc phục những hạn chế trên và phục vụ khách hàng tốt hơn.

Thông báo này gửi đến Ủy ban nhân dân xã Song Phú biết được tình hình hoạt động của máy ATM phòng giao dịch Song Phú đảm bảo đủ lượng tiền trong máy ATM để phục vụ cho khách hàng và công nhân KCN Hòa Phú rút tiền trong những nghỉ lễ, ngày tết . Rất mong nhận được sự thông cảm của Ủy ban nhân dân xã và khách hàng ngân hàng nông nghiệp PGD Song Phú xin chân thành cảm ơn.

Trân trọng./.



*Phạm Hoàng Vũ*





Vĩnh Long, ngày 16 tháng 04 năm 2026

Số: ...7.2.../BIDV.VL-QLRR

V/v: Phúc đáp văn bản số 695  
của UBND xã Song Phú"

UBND XÃ SONG PHÚ

**ĐẾN** Số:.....190.....  
Ngày:.....17/4.....  
Chuyên:.....A. thu - CT.....  
Số và ký hiệu HS:.....

Kính gửi: - Ủy ban Nhân dân xã Song Phú, tỉnh Vĩnh Long.

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Vĩnh Long (BIDV Vĩnh Long) rất trân trọng cảm ơn Ủy ban Nhân dân xã Song Phú, tỉnh Vĩnh Long đã gửi văn bản phản ánh ý kiến của người dân về việc máy ATM trên địa bàn thường xuyên không rút được tiền vào các ngày cuối tuần.

Sau khi tiếp nhận thông tin, BIDV Vĩnh Long đã tiến hành kiểm tra, rà soát toàn bộ quy trình vận hành và thực hiện việc tiếp quỹ tiền mặt tại các máy ATM trên phạm vi do BIDV Vĩnh Long quản lý, trong đó có máy ATM đặt tại Phòng Giao dịch Song Phú.

***Khách hàng không rút được tiền vào ngày cuối tuần có thể do nguyên nhân:***

Vào những ngày cuối tuần hoặc những ngày lễ/tết trùng khớp với những ngày được các Công ty trong Khu công nghiệp Hòa Phú trả lương cho công nhân, thì nhu cầu rút tiền của khách hàng tăng cao. Bộ phận tiếp quỹ BIDV Vĩnh Long thực hiện tiếp quỹ liên tục, kịp thời kể cả ngày thứ bảy/ chủ nhật, tuy nhiên vẫn không tránh khỏi tình trạng máy ATM gặp lỗi kỹ thuật tạm thời không vận hành được hoặc máy ATM hết tiền cục bộ trong một số thời điểm nhất định, làm ảnh hưởng đến nhu cầu rút tiền mặt của khách hàng. BIDV Vĩnh Long xin ghi nhận thiếu sót này và cũng xin chân thành cảm ơn đến quý Ủy ban, Quý khách hàng về việc đóng góp ý kiến này để BIDV Vĩnh Long rút kinh nghiệm và phục vụ ngày càng tốt hơn.

***Từ nguyên nhân trên BIDV Vĩnh Long đã đưa ra những biện pháp khắc phục:***

- BIDV Vĩnh Long đã chỉ đạo Bộ phận chuyên môn thường xuyên theo dõi tình trạng vận hành các máy ATM và lượng tiền hiện tại trong các máy ATM mọi thời điểm. Bộ phận chuyên môn tăng tần suất tiếp tiền mặt vào các máy ATM, đặc biệt vào những ngày cuối tuần và những dịp cao điểm, lễ/ tết.

- Bố trí nhân sự trực để kịp thời xử lý sự cố kỹ thuật nếu có phát sinh.

- Trình Hội sở chính bổ sung thêm máy ATM cho BIDV Vĩnh Long để lắp đặt thêm máy ATM tại khu vực có nhu cầu giao dịch cao.

- Khuyến khích người dân sử dụng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt như chuyển khoản, thanh toán điện tử nhằm giảm tải cho hệ thống ATM.

Một lần nữa, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Vĩnh Long rất cảm ơn sự phối hợp và đóng góp ý kiến từ Quý Ủy ban và Quý khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trân trọng. 

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu QLRR.



GIÁM ĐỐC 

PHÓ GIÁM ĐỐC

