

Bình Phước, ngày 26 tháng 11 năm 2021

BÁO CÁO
Kết quả xác minh kiến nghị cử tri

Kính gửi:

- Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Phước;
- Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước.

Thực hiện văn bản số 388/HĐND ngày 22/11/2021 của Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Phước; văn bản số 3944/UBND-TH ngày 23/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước về việc trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri Nguyễn Thị Nức.

Ngày 24/11/2021 Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước đã ra Quyết định số 150/QĐ-BPH1 thành lập Đoàn kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị của cử tri đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Bình Phước (NHNo&PTNT Tây Bình Phước), trước đây là Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh thị xã Đồng Xoài tỉnh Bình Phước.

I/ Nội dung xác minh kiến nghị của cử tri

Kiểm tra xác minh làm rõ kiến nghị của cử tri Nguyễn Thị Nức, địa chỉ: xã Thuận Phú, huyện Đồng Phú, tỉnh Bình Phước.

Nội dung: tình trạng một số nhân viên tín dụng của NHNo&PTNT Tây Bình Phước có dấu hiệu làm khó người dân khi đi vay vốn và người dân khi có nhu cầu vay vốn phát triển sản xuất, tiêu dùng phải tốn một khoản tiền nhất định cho nhân viên phụ trách hồ sơ vay vốn (vay 100 triệu đồng phải cho nhân viên kinh doanh 02 triệu đồng) thì hồ sơ vay vốn sẽ được giải quyết nhanh gọn, trong trường hợp nếu không cho tiền thì khó lòng vay được hoặc bị gây khó dễ. Ngoài ra khi thực hiện hợp đồng vay vốn, nhân viên tín dụng yêu cầu người dân mua bảo hiểm khoản vay, gây tốn kém.

II/ Kết quả xác minh kiến nghị của cử tri

1. Kết quả làm việc giữa đoàn kiểm tra, xác minh với ông Trương Văn Quyết – Phó Chủ tịch đại diện UBND xã Thuận Phú ngày 25/11/2021

Ông Quyết cho biết từ trước tới nay, trong quá trình các hộ dân trên địa bàn vay vốn tại ngân hàng, Ông chưa nghe được luồng thông tin trái chiều nào về tiêu cực của cán bộ tín dụng Ngân hàng. Qua đợt tiếp xúc cử tri vừa qua, Ông mới biết được thông tin tiêu cực của cán bộ tín dụng Ngân hàng qua cử tri Nguyễn Thị Nức. Tuy nhiên, theo nhận định của Ông, trong thời gian qua, ở địa bàn xã Thuận Phú người dân tiếp cận vay vốn đúng quy định và đảm bảo

nguyên tắc, chưa nghe phản ánh, đơn thư khiếu nại tố cáo việc cán bộ tín dụng Ngân hàng đòi chung, chi tiền, nhũng nhịu người dân trong công tác vay vốn Ngân hàng. NHNo&PTNT trên địa bàn đã giúp bà con nông dân có vốn sản xuất kinh doanh, hạn chế tình trạng vay nặng lãi, nâng cao đời sống, ổn định an ninh chính trị, góp phần phát triển kinh tế địa phương.

2. Kết quả làm việc trực tiếp giữa đoàn kiểm tra, xác minh, đại diện lãnh đạo địa phương với cử tri Nguyễn Thị Nức ngày 25/11/2021

Bà Nguyễn Thị Nức cho biết: Bà có vay vốn nhiều lần tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước, số tiền vay ít nhất là 20 triệu đồng đến 30 triệu đồng, số tiền vay nhiều nhất là 300 triệu đồng. Cán bộ tín dụng phụ trách hồ sơ vay vốn của Bà gồm: Dương, Bách, Tuấn, Hiền. Trong quá trình vay vốn, ngân hàng làm hồ sơ vay vốn cho Bà nhanh, kịp thời, nhu cầu vay vốn của Bà đều được ngân hàng giải quyết đầy đủ, Bà rất hài lòng. Hiện tại, Bà không còn dư nợ tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước. Bà cho biết, cũng nhờ vay vốn ngân hàng mà người dân mới có vốn phát triển sản xuất, kinh doanh. Vừa qua, Bà ra NHNo&PTNT Tây Bình Phước để rút tiền, vô tình nghe người dân vay vốn tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước than vãn về việc sau khi vay tiền xong phải trả nợ tiền vay nóng, trong quá trình vay thì phải tốn tiền công chứng, tiền bảo hiểm khoản vay, tiền chi hoa hồng. Nội dung Bà phản ánh qua tiếp xúc cử tri là thông tin nghe được từ người dân vay vốn, Bà vô tình gặp khi họ vay vốn tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước, Bà không quen biết người dân vay vốn này cũng không có chứng cứ người dân vay vốn chi tiền cho cán bộ tín dụng thì mới được cho vay. Bản thân Bà khi vay vốn tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước tự nguyện đóng bảo hiểm khoản vay, không ai ép buộc, không phát sinh việc nhân viên tín dụng yêu cầu Bà chi tiền hoa hồng thì mới cho vay. Hiện nay, Bà không tiếp tục vay vốn tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước mà vay tại NH TMCP Công thương chi nhánh tỉnh Bình Phước để tiện trừ lãi tiền vay do lương được trả qua tài khoản NH TMCP Công thương chi nhánh tỉnh Bình Phước.

3/ Kết quả làm việc trực tiếp giữa đoàn kiểm tra, xác minh với phòng kinh doanh NHNo&PTNT Tây Bình Phước ngày 26/11/2021

Qua kiểm tra, xác minh, bà Nguyễn Thị Nức vay vốn tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước các hợp đồng tín dụng sau:

3.1. HĐTD số 5601-LAV-2016-04477, ngày 19/9/2016: cán bộ tín dụng phụ trách hồ sơ vay vốn: Tấn Thị Hiền.

- Số tiền vay: 30 triệu đồng.
- Mục đích vay vốn: chăm sóc 01 ha cao su năm thứ 3.
- Thời hạn vay vốn: 12 tháng; Lãi suất: 7%/năm.
- Giấy đề nghị kiểm phương án vay vốn được lập ngày 16/9/2016.
- Thẩm định và phê duyệt cho khách hàng vay được lập ngày 16/9/2016.
- Giải ngân cho khách hàng ngày 19/9/2016 (số bút toán: 87), bằng tiền

mặt.

3.2. HĐTD số 5601-LAV-201704461 ngày 23/8/2017 cán bộ tín dụng phụ trách hồ sơ vay vốn: Nguyễn Mạnh Cường.

- Số tiền vay: 30 triệu đồng; Mục đích vay vốn: chăn nuôi bò
- Thời hạn vay vốn: 13 tháng; Lãi suất: 8,8%/năm.
- Phương án đề nghị vay vốn ngân hàng được lập ngày 22/8/2017.
- Báo cáo đề xuất cho vay được lập ngày 23/8/2017.
- Giải ngân ngày 23/8/2017 (số bút toán: 288), bằng tiền mặt.

3.3. HĐTD số 5601-LAV-2019-5111 ngày 26/11/2019, cán bộ tín dụng phụ trách hồ sơ vay vốn: Nguyễn Mạnh Cường.

- Số tiền vay: 300 triệu đồng; Lãi suất vay: 10,5%/năm.
- Mục đích vay: chăm sóc cao su và nuôi bò.
- Thời hạn cho vay: 24 tháng kể từ ngày 26/11/2021.
- Phương án khách hàng đề nghị vay vốn được lập ngày 25/11/2019.
- Báo cáo đề xuất cho vay được lập ngày 25/11/2019.
- Giải ngân ngày 26/11/2019 (số bút toán: 40), bằng chuyển khoản.

Qua làm việc với ông Nguyễn Mạnh Cường, bà Tân Thị Hiền (cán bộ tín dụng phụ trách trực tiếp hồ sơ vay vốn của cử tri Nguyễn Thị Nức), Ông Cường và Bà Hiền cho biết: trong quá trình khách hàng vay vốn, bản thân ông Cường và bà Hiền không đòi hỏi khách hàng chung chi gì, không những nhiều khách hàng, giải quyết hồ sơ cho khách hàng theo đúng quy định.

Đối chiếu quá trình giải quyết các hồ sơ tín dụng mà bà Nức vay vốn tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước với quy định tại Khoản 1 Điều 18 Quyết định số 66/QĐ-HĐTV-KHDN ngày 22/01/2014; Khoản 1 Điều 27 Quyết định số 226/QĐ-HĐTV-TD ngày 09/3/2017, Khoản 1, Điều 26 Quyết định số 225/QĐ-HĐTV-TD ngày 09/4/2019 của NHNo&PTNT Việt Nam Quy chế cho vay đối với khách hàng trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam, cho thấy cán bộ tín dụng tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước giải quyết hồ sơ cho khách hàng vay vốn theo đúng quy định, không có tình trạng gây khó khăn, yêu cầu khách hàng đi lại nhiều lần mới giải quyết hồ sơ.

3.4. Việc giới thiệu khách hàng có nhu cầu mua bảo hiểm và chào bán bảo hiểm, đơn vị thực hiện theo quy định tại công văn số 1468/NHNo-NCPT ngày 05/3/2020 của NHNo&PTNT Việt Nam về việc hướng dẫn hoạt động đại lý bảo hiểm của Agribank cho các doanh nghiệp bảo hiểm, không có chứng cứ chứng minh nhân viên tín dụng yêu cầu người dân mua bảo hiểm khoản vay, gây tổn kém cho người dân.

4. Kết quả làm việc với ông Lê Văn Hòa – Giám đốc NHNo&PTNT Tây Bình Phước ngày 26/11/2021

- Ban Giám đốc NHNo&PTNT Tây Bình Phước thường xuyên giáo dục chính trị tư tưởng, đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ nhân viên trong cuộc họp hàng tháng.

- Mặc dù khách hàng của NHNo&PTNT nhỏ lẻ, số lượng lớn, ở vùng sâu, vùng xa, đông bào dân tộc thiểu số nhiều nhưng Ban Giám đốc luôn chỉ đạo sâu sát và giám sát cán bộ tín dụng trong việc tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng và giải quyết hồ sơ vay vốn nhanh chóng cho khách hàng theo đúng quy định, quán triệt đến tất cả cán bộ của chi nhánh, không được có hành vi nhũng nhiễu, không được yêu cầu khách hàng cho tiền mới giải quyết nhanh hồ sơ, không được gây khó khăn cho người dân trong quá trình người dân đến vay vốn.

- Qua ý kiến của cử tri, đơn vị tiếp thu ý kiến cử tri và tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chặt chẽ. Nếu phát hiện cán bộ tín dụng nào phát sinh tình trạng nhũng nhiễu đối với khách hàng sẽ xử lý nghiêm túc theo quy định của pháp luật.

- Trong thời gian giữ chức vụ Giám đốc tại NHNo&PTNT Tây Bình Phước (từ 01/01/2019 đến nay) chưa nhận được đơn thư tố cáo, khiếu nại, phản ánh của người dân về tình trạng cán bộ tín dụng nhũng nhiễu, đòi tiền chi hoa hồng của người dân trong quá trình người dân vay vốn.

III/ Ý kiến của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước

- Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước luôn tôn trọng, lắng nghe mọi ý kiến của cử tri, tổ chức kiểm tra, xác minh kịp thời làm rõ kiến nghị của cử tri về mọi vấn đề liên quan hoạt động tiền tệ, tín dụng, Ngân hàng trên địa bàn. Thực hiện đúng quy định của pháp luật đối với các tập thể, cá nhân có vi phạm lĩnh vực tiền tệ, hoạt động Ngân hàng.

- Lãnh đạo địa phương xã Thuận Phú đánh giá NHNo&PTNT trên địa bàn đã giúp bà con nông dân có vốn sản xuất kinh doanh, hạn chế tình trạng vay nặng lãi, nâng cao đời sống, ổn định an ninh chính trị, góp phần phát triển kinh tế địa phương, tại địa phương chưa phát sinh phản ánh, đơn thư khiếu nại, tố cáo về vay vốn Ngân hàng của người dân.

- Qua kiểm tra, xác minh không có chứng cứ kết luận nội dung:

+ Khi người dân đi vay vốn NHNo&PTNT Tây Bình Phước phải tồn một khoản tiền cho nhân viên phụ trách hồ sơ vay (vay 100 triệu đồng phải cho nhân viên kinh doanh 02 triệu đồng) thì hồ sơ vay vốn sẽ được giải quyết nhanh gọn, nếu không cho tiền thì khó lòng vay được hoặc bị gây khó dễ.

+ Khi thực hiện hợp đồng vay vốn, nhân viên tín dụng yêu cầu người dân mua bảo hiểm khoản vay, gây tổn kém.

Qua vụ việc trên, với vai trò cơ quan quản lý nhà nước về lĩnh vực tiền tệ và hoạt động Ngân hàng trên địa bàn, NHNN Bình Phước sẽ tiếp tục chỉ đạo NHNo&PTNT Tây Bình Phước thực hiện nghiêm túc một số nội dung sau và báo cáo NHNN Bình Phước kết quả thực hiện:

1. Phổ biến, tuyên truyền đến toàn thể cán bộ, nhân viên nội dung phản ánh của khách hàng; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá cán bộ thuộc

diện quản lý; tăng cường công tác giáo dục đạo đức nghề nghiệp, phong cách, thái độ làm việc, giao tiếp với khách hàng của cán bộ, nhân viên.

2. Quy định cụ thể trách nhiệm đối với cán bộ, nhân viên trong quá trình giao tiếp với khách hàng vay vốn, giải quyết các thủ tục hồ sơ vay vốn; công khai minh bạch trách nhiệm, nghĩa vụ, quyền lợi của khách hàng trong quan hệ vay vốn ngân hàng; tiếp thu, nắm bắt ý kiến, tâm tư nguyện vọng, dư luận trong nhân dân để giải quyết từ cơ sở.

3. Niêm yết công khai tại nơi giao dịch đầy đủ các nội dung: quy trình cho vay, các thủ tục trong bộ hồ sơ cho vay, đối tượng, thời hạn, mức lãi suất, các khoản phí, điều kiện vay vốn.

4. Nghiêm cấm mọi hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực trong cho vay, thực hiện giải thích tận tình thấu đáo, xử lý các vướng mắc của người dân theo quy định và phù hợp với tình hình thực tế; xử lý nghiêm cán bộ, nhân viên có hiện tượng nhũng nhiễu, tiêu cực.

5. Ý kiến phản ánh của cử tri Nguyễn Thị Nức như nêu trên gây dư luận không tốt đối với ngành Ngân hàng, làm giảm niềm tin của nhân dân đối với ngành Ngân hàng nói chung và NHNo&PTNT nói riêng. NHNo&PTNT Tây Bình Phước cần nghiêm túc thực hiện các biện pháp nêu trên nhằm ngăn chặn và chấm dứt, không để phát sinh trong thời gian tới.

Trên đây là báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh của cử tri Nguyễn Thị Nức, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước kính báo cáo HĐND và UBND tỉnh Bình Phước. /./a

Nơi nhận

- HĐNH tỉnh;
- UBND tỉnh;
- NHNo&PTNT CN Tây Bình Phước;
- Lưu VT; Hồ sơ Kiểm tra. NTLài. 

