

Số: 261/NHNN-BPH₂

Bình Phước, ngày 26 tháng 6 năm 2023

V/v Trả lời ý kiến, kiến nghị
cử tri trước kỳ họp thứ 11, HĐND
tỉnh khóa X, nhiệm kỳ 2021-2026

Kính gửi: Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Phước

Thực hiện Công văn số 197/HĐND ngày 19/6/2023 của Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Phước về việc đề nghị xem xét, trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri trước kỳ họp thứ 11, Hội đồng nhân dân tỉnh khóa X, nhiệm kỳ 2021 – 2026, trong đó có 02 ý kiến, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực tiền tệ và hoạt động ngân hàng trên địa bàn, cụ thể:

1. Cử tri Lê Đức Ngọc, ấp 5, xã Đồng Tâm, huyện Đồng Phú phản ánh theo quy định của Luật Cư trú năm 2020, từ ngày 01/01/2023 sổ hộ khẩu giấy sẽ được bãi bỏ. Tuy nhiên, hiện nay khi người dân có nhu cầu giao dịch vay tiền tại các ngân hàng thương mại (NHTM), vẫn được yêu cầu cung cấp sổ hộ khẩu giấy hoặc có xác nhận nơi cư trú, gây phiền hà cho người dân. Đề nghị Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước (NHNN tỉnh) chỉ đạo các NHTM trên địa bàn tỉnh nghiên cứu có giải pháp phù hợp, đảm bảo thuận tiện cho người dân khi thực hiện giao dịch.

2. Cử tri xã Đắc Ô, Bù Gia Mập phản ánh trụ ATM của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tại xã Đắc Ô thường xuyên bị lỗi, không đáp ứng nhu cầu giao dịch của người dân trên địa bàn. Đề nghị NHNN tỉnh chỉ đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh xem xét lắp đặt thêm các trụ ATM trên địa bàn xã Đắc Ô nhằm phục vụ nhu cầu giao dịch của người dân các xã Đắc Ô và Bù Gia Mập.

Liên quan đến các nội dung trên, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước có ý kiến như sau:

1. Đối với ý kiến, kiến nghị tại mục 1

Ngày 13/01/2020, Quốc hội ban hành Luật Cư trú, có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2021. Tại Khoản 3, Điều 38 quy định: “Kể từ ngày Luật này có hiệu lực thi hành, sổ hộ khẩu, sổ tạm trú đã được cấp vẫn được sử dụng và có giá trị như giấy tờ, tài liệu xác nhận về cư trú theo quy định của Luật này cho đến hết ngày 31/12/2022.

Như vậy, theo Luật Cư trú năm 2020, kể từ ngày 01/7/2021, việc quản lý cư trú của công dân sẽ được chuyển từ việc quản lý thủ công, truyền thống thông qua sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy sang quản lý bằng số hóa, lưu trữ, quản lý bằng cơ sở hạ tầng thông tin – gọi là Cơ sở dữ liệu về cư trú, được kết nối chia sẻ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cơ sở dữ liệu khác theo quy định của pháp

luật. Cũng theo Luật này, kể từ ngày 01/01/2023, sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy sẽ không có giá trị chứng minh thông tin về cư trú.

Theo đó, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Trong đó:

- Tại Khoản 2, Điều 14 quy định: Việc khai thác, sử dụng thông tin về cư trú của công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được thực hiện bằng một trong các phương thức khác nhau như:

(a) Tra cứu, khai thác thông tin cá nhân qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đã được kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoặc qua Cổng dịch vụ công quốc gia (*trên thực tế, khai thác bằng phương thức này thông tin cá nhân chưa được cập nhật đầy đủ và chưa chính xác trong nhiều trường hợp trên hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư*);

(b) Tra cứu thông tin cá nhân thông qua tài khoản định danh điện tử của công dân được hiển thị trong ứng dụng VNeID (*phương thức này còn gặp nhiều khó khăn khi tra cứu thông tin do khách hàng còn lung túng trong việc sử dụng ứng dụng VNeID trên điện thoại thông minh hoặc cơ sở dữ liệu về thông tin cá nhân chưa được cập nhật đầy đủ và chưa chính xác trong nhiều trường hợp trên ứng dụng này*);

(c) Sử dụng thiết bị đầu đọc đã được kết nối trực tuyến với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, bao gồm thiết bị đọc mã QRCode hoặc thiết bị đọc chip trên thẻ căn cước công dân gắn chip (*do Nghị định số 104/2022/NĐ - CP mới được Chính phủ ban hành vào cuối năm 2022 nên các chi nhánh NHTM trên địa bàn chưa được trang bị đầy đủ thiết bị đọc mã QRCode hoặc thiết bị đọc chip trên thẻ căn cước công dân gắn chip*);

(iii) Các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành

- Khoản 3, Điều 14 quy định: Trường hợp không thể khai thác thông tin cư trú của công dân theo các phương thức nêu tại Khoản 2, Điều 14, cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức, cá nhân được giao trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công có thể yêu cầu công dân nộp bản sao hoặc xuất trình một trong các giấy tờ có giá trị chứng minh về cư trú.

- Khoản 4 Điều 14 quy định: Các loại giấy tờ có giá trị chứng minh thông tin về cư trú bao gồm: Thẻ căn cước công dân, Chứng minh nhân dân, Giấy xác nhận thông tin về cư trú, Giấy thông báo số định danh cá nhân và thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

Trong điều kiện tra cứu thông tin, dữ liệu cá nhân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư bằng các phương thức ứng dụng công nghệ điện tử còn gặp nhiều khó khăn, vướng mắc như nêu ở trên thì việc các chi nhánh NHTM trên địa bàn đề nghị khách hàng xin Giấy xác nhận cư trú vừa là phù hợp với điều kiện thực tế

hiện nay vừa đáp ứng đầy đủ, đúng quy định nội bộ của hệ thống các NHTM về hồ sơ, thủ tục vay vốn, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong tiếp cận nguồn vốn tín dụng ngân hàng.

- Liên quan đến việc chi nhánh NHTM trên địa bàn đề nghị khách hàng nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục vay vốn ngân hàng, NHNN tỉnh đã có Công văn số 99/NHNN-BPH₁ ngày 24/3/2023 về việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, Công văn số 131/NHNN-BPH₁ ngày 17/4/2023 về việc thực hiện các quy định của Luật cư trú năm 2020 và Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ. Trong đó NHNN tỉnh chỉ đạo các chi nhánh ngân hàng, quỹ tín dụng nhân dân trên địa bàn triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định của Luật cư trú năm 2020 và Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 về việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy được thay thế bằng việc khai thác, sử dụng thông tin về trú theo quy định tại Nghị định số 104/2022/NĐ-CP.

- Trong thời gian tới, NHNN tỉnh tiếp tục giám sát chặt chẽ, chấn chỉnh, chỉ đạo các chi nhánh NHTM trên địa bàn tích cực hơn nữa trong việc phối hợp với khách hàng để khai thác dữ liệu thông tin cá nhân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư bằng các phương thức công nghệ điện tử, tạo điều kiện thuận lợi, nhanh chóng cho khách hàng đáp ứng đầy đủ hồ sơ, thủ tục trong tiếp cận vay vốn ngân hàng.

2. Đối với ý kiến, kiến nghị tại mục 2

- Hiện nay, các chi nhánh NHTM trên địa bàn tỉnh đã lắp đặt, đưa vào giao dịch 193 ATM tại thành phố, thị xã, các huyện trong tỉnh như: Thành phố Đồng Xoài 57 máy, thị xã Phước Long 20 máy, thị xã Bình Long 16 máy, thị xã Chơn Thành 37 máy, huyện Đồng Phú 19 máy, huyện Bù Đăng 9 máy, huyện Lộc Ninh 16 máy, huyện Phú Riềng 5 máy, huyện Hớn Quản 5 máy, huyện Bù Gia Mập 9 máy, huyện Bù Đốp 2 máy. Nhìn chung, hệ thống ATM trên địa bàn liên minh thông suốt (thẻ ATM ngân hàng này có thể giao dịch được ở máy ATM của ngân hàng khác) và được đặt ở các địa điểm thuận lợi, an toàn; các máy ATM hoạt động thông suốt, ổn định, đảm bảo cung ứng kịp thời, đầy đủ nhu cầu rút tiền mặt và thanh toán cho người dân.

- Trong một số trường hợp, ATM bị hết tiền tạm thời hoặc xảy ra lỗi kỹ thuật các đơn vị quản lý máy đã rất tích cực và nhanh chóng tiếp quỹ hoặc sửa chữa máy. Qua kiểm tra các chi nhánh NHTM trên địa bàn có hoạt động ATM rất tích cực trong việc cung ứng tiền mặt và bảo dưỡng định kỳ nhằm duy trì máy ATM hoạt động liên tục để đáp ứng nhu cầu giao dịch của người sử dụng thẻ.

- Với vai trò là cơ quan quản lý nhà nước về lĩnh vực tiền tệ và hoạt động ngân hàng trên địa bàn, NHNN tỉnh đã có nhiều văn bản chỉ đạo và gắn dây nhất NHNN tỉnh đã có văn bản số 495/NHNN-BPH₄ ngày 19/12/2022. Trong đó, NHNN tỉnh đã chỉ đạo các chi nhánh NHTM trên địa bàn:

+ Chủ động xây dựng và triển khai kế hoạch cụ thể về hoạt động ATM (bao gồm kế hoạch tiền mặt cho ATM, tiếp quỹ ATM, nhân sự cho ATM, bảo trì, bảo dưỡng ATM,...); giám sát chặt chẽ để phát hiện và tiếp quỹ kịp thời đối với

các ATM hết tiền; có biện pháp xử lý, ứng phó kịp thời các sự cố, tình huống phát sinh đảm bảo hệ thống ATM hoạt động an toàn, thông suốt; hỗ trợ, giải quyết kịp thời các vướng mắc của khách hàng trong quá trình giao dịch qua ATM, ưu tiên xử lý nhanh chóng đối với các trường hợp ATM nuốt thẻ của khách hàng giao dịch.

- Chủ động dự báo và có biện pháp ứng phó phù hợp đối với các địa bàn không có ATM và chi nhánh ngân hàng, như: tăng cường hoạt động ATM lưu động (đối với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã trang bị ATM lưu động); triển khai giải pháp thay thế giao dịch rút tiền mặt qua ATM (chỉ trả tiền mặt tại bàn/quầy lưu động, chỉ trả qua máy POS của ngân hàng,...); chủ động cung cấp thông tin, quảng bá, hướng dẫn khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán điện tử khác.

- Bên cạnh đó, NHNN tỉnh đã chỉ đạo các chi nhánh NHTM trên địa bàn đẩy mạnh triển khai nhiều dịch vụ tiện ích mới, thuận lợi, phù hợp; với mục tiêu đưa việc sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt thành thói quen thường nhật của người dân ở khu vực đô thị và người dân ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa; giảm chi phí xã hội liên quan đến tiền mặt.

Trên đây là trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri trước kỳ họp thứ 11, Hội đồng nhân dân tỉnh khóa X, nhiệm kỳ 2021 – 2026, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước báo cáo để Hội đồng nhân dân tỉnh thông báo cho cử tri biết tại đợt tiếp xúc cử tri sau./. ✓

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực HDND;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, T.hợp. KV Hương




Trần Hữu Phú An