

Số: 123 /BC-BPH1

Bình Phước, ngày 03 tháng 7 năm 2024

BÁO CÁO
Kết quả xác minh kiến nghị cử tri Nguyễn Thái Sơn

Kính gửi: Thường trực Hội đồng Nhân dân tỉnh Bình Phước.

Thực hiện Công văn số 190/HĐND ngày 19/6/2024 của Hội đồng Nhân dân tỉnh Bình Phước về việc đề nghị xem xét, trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri; Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước (NHNN Bình Phước) đã tiến hành làm việc trực tiếp với cử tri Nguyễn Thái Sơn, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Bù Nho Bình Phước (Agribank Bù Nho) và các cá nhân có liên quan để xác minh làm rõ nội dung kiến nghị của cử tri; NHNN Bình Phước báo cáo kết quả như sau:

1. Nội dung kiến nghị của cử tri

Cử tri Nguyễn Thái Sơn kiến nghị về việc “cán bộ tín dụng Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh Bù Nho, huyện Phú Riềng yêu cầu người dân mua bảo hiểm khoản vay hoặc đăng ký số thẻ ATM đẹp với phí cao khi làm thủ tục vay vốn, gây tốn kém, bức xúc cho người dân. Đề nghị kiểm tra, xử lý, đảm bảo quyền lợi cho người dân khi vay vốn”.

2. Kết quả xác minh làm rõ kiến nghị của cử tri

2.1. Kết quả làm việc với cử tri Nguyễn Thái Sơn: Ông Nguyễn Thái Sơn cho biết ông Sơn không vay vốn tại Agribank Bù Nho. Ông Sơn cho biết: người vay vốn là bà Nguyễn Thị Lan, số căn cước công dân: 070187008052, địa chỉ: thôn 3, xã Long Bình, huyện Phú Riềng, tỉnh Bình Phước (em dâu của ông Sơn). Ông Sơn chỉ nghe từ bà Lan nên ông kiến nghị trong đợt tiếp xúc cử tri; không có thông tin phản ánh từ người dân nào khác.

2.2. Qua kết quả làm việc trực tiếp với ông Sơn, NHNN Bình Phước đã gặp, làm việc trực tiếp với bà Nguyễn Thị Lan. Kết quả như sau:

Bà Nguyễn Thị Lan, số căn cước công dân: 070187008052, địa chỉ: thôn 3, xã Long Bình, huyện Phú Riềng, tỉnh Bình Phước, em dâu của ông Nguyễn Thái Sơn (người kiến nghị). Bà Lan vay vốn ngân hàng với số tiền vay là 200.000.000 đồng (Hai trăm triệu đồng). Cụ thể các lần vay vốn như sau:

Bà Lan vay vốn tại Agribank Bù Nho lần đầu tại hợp đồng tín dụng số 5609LAV202200815 ngày 29/4/2022, số tiền: 200.000.000 đồng (Hai trăm triệu đồng); Ngân hàng có tư vấn về bảo hiểm Bảo An tín dụng. Bà Lan đồng ý và tự nguyện tham gia Bảo hiểm Bảo An tín dụng với số tiền là 972.000 đồng (Chín

trăm bảy mươi hai nghìn đồng) và mở tài khoản thanh toán, thẻ ATM tại Agribank Bù Nho.

Ngày 15/9/2023, bà Lan vay lại tại Agribank Bù Nho: hợp đồng tín dụng số 5709LAV202301257, số tiền: 200.000.000 đồng (Hai trăm triệu đồng). Lần vay này bà Lan được ngân hàng tư vấn mở thẻ ATM mới. Bà Lan báo với cán bộ làm hồ sơ bà đã có số tài khoản và thẻ rồi. Cán bộ ngân hàng tư vấn, khuyến khích mở thẻ ATM mới để đảm bảo tính bảo mật hơn thẻ cũ. Sau khi được cán bộ ngân hàng tư vấn, bà Lan đồng ý và tự nguyện mở tài khoản thẻ ATM mới.

2.3. Sau khi nắm bắt, thu thập thông tin, có Biên bản làm việc với cử tri Nguyễn Thái Sơn và bà Nguyễn Thị Lan, NHNN Bình Phước đã tiến hành làm việc với Agribank Bù Nho, kết quả như sau:

- Đối với việc mua Bảo hiểm Bảo An tín dụng: cán bộ tín dụng thực hiện tư vấn những lợi ích của khoản bảo hiểm cho bà Nguyễn Thị Lan. Sau khi nghe cán bộ ngân hàng tư vấn các lợi ích khi tham gia bảo hiểm, bà Nguyễn Thị Lan đã đồng ý và tự nguyện tham gia bảo hiểm Bảo An tín dụng với số tiền là 972.000 đồng (Chín trăm bảy mươi hai nghìn đồng) và mở tài khoản thanh toán, thẻ ATM tại Agribank Bù Nho để thuận tiện trong việc giao dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

- Đối với việc mở thẻ ATM mới có chọn số đẹp theo yêu cầu của khách hàng: cán bộ tín dụng tư vấn cho khách hàng vay vốn (bà Nguyễn Thị Lan) việc mở thẻ ATM mới nhằm nâng cao tính bảo mật so với loại thẻ cũ, tuy nhiên chưa giải thích rõ các tiện ích, cách sử dụng thẻ ATM mới cho khách hàng. Sau khi được cán bộ dịch vụ thẻ tư vấn, giải thích những lợi ích của thẻ ATM loại mới thì bà Lan đã đồng ý mở thẻ ATM mới và tự nguyện đăng ký tài khoản số đẹp. Việc tư vấn là công việc của nhân viên ngân hàng, không ép buộc khách hàng phải mở tài khoản thanh toán số đẹp, tùy vào sự lựa chọn của khách hàng. Việc thu phí theo quy định tại Quyết định số 479/QĐ-NHNo-TCKT ngày 05/4/2024 của Agribank, Agribank Bù Nho không thu phí ngoài quy định.

Đối với trường hợp mở thẻ ATM, tài khoản số đẹp của bà Nguyễn Thị Lan, Agribank Bù Nho thực hiện thu phí với mức phí là 1.100.000 đồng (mức phí trên đã bao gồm thuế GTGT). Đây là mức phí thấp nhất trong phí mở tài khoản thanh toán số đẹp theo yêu cầu (tài khoản chọn từ 7 đến 9 số) theo quy định tại Quyết định số 479/QĐ-NHNo-TCKT ngày 05/4/2024 của Agribank.

3. Kết luận về kiến nghị của cử tri Nguyễn Thái Sơn

- NHNN Bình Phước luôn tôn trọng, lắng nghe mọi ý kiến của cử tri, tổ chức xác minh 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.

- Qua xác minh nội dung kiến nghị cử tri, NHNN Bình Phước kết luận:

Ông Nguyễn Thái Sơn không vay vốn tại Agribank Bù Nho. Ông Sơn chỉ nghe từ bà Nguyễn Thị Lan nên ông kiến nghị trong đợt tiếp xúc cử tri (không có thông tin phản ánh từ người dân nào khác).

Bà Nguyễn Thị Lan có vay vốn tại Agribank Bù Nho. Bà Lan đã được ngân hàng tư vấn, giải thích các thủ tục, hồ sơ vay vốn, các sản phẩm dịch vụ với các tính năng, tiện ích tốt nhất với khoản vay; sau khi được ngân hàng tư vấn, giải thích các tiện ích, ưu điểm của bảo hiểm tín dụng, mở thẻ ATM, bà Nguyễn Thị Lan đã đồng ý và tự nguyện tham gia mua bảo hiểm Bảo An tín dụng, đồng ý mở thẻ ATM, đăng ký tài khoản số đẹp.

Agribank Bù Nho đã thực hiện tư vấn sản phẩm, dịch vụ theo chỉ đạo của Hội sở; tuy nhiên vẫn còn có cán bộ tín dụng giải thích chưa rõ các tiện ích, ưu điểm, cách sử dụng thẻ ATM mới cho khách hàng, qua đó nhân viên ngân hàng cũng xin rút kinh nghiệm. Qua sự việc trên, Ban Giám đốc Agribank Bù Nho ghi nhận và cam kết trong thời gian tới sẽ thực hiện chấn chỉnh công tác tư vấn sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng đến với khách hàng đạt hiệu quả hơn. Việc thu phí mở thẻ ATM, tài khoản số đẹp theo quy định tại Quyết định số 479/QĐ-NHNo-TCKT ngày 05/4/2024 của Agribank.

Từ kết quả xác minh làm rõ kiến nghị cử tri, NHNN Bình Phước đã yêu cầu Agribank Bù Nho khi cung cấp các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng thực hiện theo sự chỉ đạo của Hội sở; giải thích rõ ràng, đầy đủ các tiện ích, ưu điểm... của sản phẩm dịch vụ đến với khách hàng nhất là sản phẩm về bảo hiểm Bảo An tín dụng, mở thẻ ATM mới, mở tài khoản số đẹp. Agribank Bù Nho chỉ được thực hiện cung cấp các sản phẩm dịch vụ (trong đó có sản phẩm bảo hiểm Bảo An tín dụng, mở thẻ ATM mới, mở tài khoản số đẹp) khi khách hàng đồng ý và tự nguyện tham gia sử dụng sản phẩm dịch vụ; không gán việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ này với việc cấp tín dụng.

Trên đây là kết quả xác minh làm rõ kiến nghị của cử tri theo chỉ đạo của Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Phước.

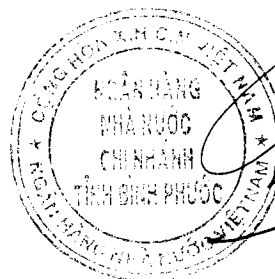
Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước cảm ơn sự quan tâm, chỉ đạo của Hội đồng Nhân dân tỉnh Bình Phước.

Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc NHNN tỉnh;
- Phòng Tổng hợp – Kế toán;
- Lưu: VT, TTGSNH. LTNLOAN.

GIÁM ĐỐC



Bùi Huy Thọ