

Bình Phước, ngày 30 tháng 11 năm 2023

**BÁO CÁO**  
**Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh của cử tri**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Phước.

Thực hiện Công văn số 432/HĐND ngày 22/11/2023 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 tỉnh) báo cáo kết quả xác minh kiến nghị cử tri như sau:

**I. Đối với nội dung kiến nghị của cử tri Phạm Thế Chang**

NHNN tỉnh đã chỉ đạo Thanh tra, giám sát ngân hàng cử cán bộ đến làm việc trực tiếp cử tri và Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tân Thành Bình Phước (Agribank Tân Thành) để xác minh nội dung kiến nghị của cử tri.

**1. Nội dung xác minh kiến nghị của cử tri**

Cử tri Phạm Thế Chang, địa chỉ: ấp 4, xã Minh Lập, thị xã Chơn Thành, tỉnh Bình Phước.

Nội dung kiến nghị: khi người dân vay vốn tại Agribank Tân Thành, cán bộ tín dụng của ngân hàng yêu cầu cử tri mua bảo hiểm khoản vay nhưng không có biên lai thu tiền. Đề nghị Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước kiểm tra, xử lý, đảm bảo quyền lợi cho người dân.

**2. Kết quả xác minh kiến nghị của cử tri**

**2.1. Kết quả làm việc trực tiếp giữa đại diện NHNN tỉnh, đại diện lãnh đạo UBND xã Minh Lập với cử tri Phạm Thế Chang ngày 28/11/2023**

Ông Phạm Thế Chang cho biết: ông vay vốn tại Agribank Tân Thành số tiền 450 triệu đồng, nhưng không mua bảo hiểm khoản vay; ông cũng không thắc mắc gì về bảo hiểm khoản vay của Agribank Tân Thành.

**2.2. Kết quả làm việc trực tiếp giữa đại diện NHNN tỉnh và Agribank Tân Thành ngày 28/11/2023**

Agribank Tân Thành cho biết: ông Chang có vay vốn tại Agribank Tân Thành, số tiền 450 triệu đồng. Khi làm hồ sơ vay vốn, cán bộ tín dụng ngân hàng giải thích, tư vấn cho ông Chang về bảo hiểm tiền vay, tuy nhiên không yêu cầu phải mua và thực tế ông Chang không mua bảo hiểm khoản vay.

Đối với các khách hàng khác, khi khách hàng vay vốn và có nhu cầu mua bảo hiểm khoản vay, khách hàng sẽ ghi phiếu nộp tiền (theo mẫu) gửi ngân

hàng, trên phiếu nộp tiền thể hiện rõ nội dung nộp tiền; ngân hàng sẽ trả lại cho khách hàng một liên của phiếu nộp tiền (có đóng dấu đã thu tiền). Tại ngân hàng không có biên lai thu tiền bảo hiểm của khách hàng.

## **II. Ý kiến của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước**

- NHNN tỉnh luôn tôn trọng, lắng nghe mọi ý kiến của cử tri, tổ chức 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.

- Qua xác minh không có chứng cứ kết luận nội dung: cán bộ tín dụng của Agribank Tân Thành yêu cầu khách hàng vay vốn mua bảo hiểm khoản vay nhưng không có biên lai thu tiền.

Với vai trò 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 gần đây nhất là văn bản số 465/NHNN-BPH1 ngày 02/12/2022 về việc hoạt động kinh doanh đại lý bảo hiểm, theo đó NHNN tỉnh chỉ đạo các chi nhánh ngân hàng thương mại trên địa bàn thực hiện nghiêm một số nội dung sau:

1. Tiếp tục thực hiện nghiêm chỉ đạo của Thống đốc NHNN tại Chỉ thị số 01/CT-NHNN ngày 13/01/2022, Công văn số 7928/NHNN-TTGSNH ngày 30/10/2020<sup>1</sup>, Công văn số 4313/NHNN-TTGSNH ngày 16/6/2021<sup>2</sup>, Công văn số 1705/NHNN-TTGSNH ngày 16/3/2022<sup>3</sup>, Công văn số 6533/NHNN-TTGSNH ngày 16/9/2022<sup>4</sup>; chỉ đạo của Giám đốc NHNN tỉnh tại Công văn số 226/NHNN-BPH1 ngày 06/7/2021<sup>5</sup> và các văn bản chỉ đạo có liên quan khác của NHNN, NHNN tỉnh.

2. Nghiêm túc chấp hành quy định pháp luật tại Luật các Tổ chức tín dụng (TCTD) (đã sửa đổi, bổ sung), Luật Kinh doanh bảo hiểm (và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế), Nghị định số 73/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 quy định chi tiết thi hành Luật kinh doanh bảo hiểm (đã sửa đổi, bổ sung), Thông tư số 37/2019/TT-NHNN ngày 31/12/2019 hướng dẫn hoạt động đại lý bảo hiểm của TCTD cho doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ và các văn bản có liên quan khác, trong đó đặc biệt lưu ý:

- TCTD hoạt động đại lý bảo hiểm phải đáp ứng các điều kiện và tuân thủ các quy định về hoạt động đại lý bảo hiểm theo quy định của pháp luật về kinh doanh bảo hiểm và hoạt động đại lý bảo hiểm của TCTD phải được ghi trong Giấy phép được NHNN cấp cho TCTD. Theo đó, các chi nhánh ngân hàng thương mại chỉ được thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm khi Giấy phép của

<sup>1</sup> Về hoạt động kinh doanh, đại lý bảo hiểm

<sup>2</sup> Về một số vấn đề trong hoạt động của các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài

<sup>3</sup> Về hoạt động kinh doanh, đại lý bảo hiểm

<sup>4</sup> Về một số vấn đề trong hoạt động của các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài

<sup>5</sup> Về một số vấn đề trong hoạt động của các tổ chức tín dụng

ngân hàng thương mại (Hội sở chính) có ghi nội dung hoạt động đại lý bảo hiểm.

- TCTD có nghĩa vụ tư vấn và giải thích cho khách hàng về việc các sản phẩm bảo hiểm được phân phối thông qua TCTD không phải là sản phẩm của TCTD, không gắn với việc cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của TCTD.

3. Rà soát các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả công việc (KPI) để không gây áp lực đối với nhân viên/đơn vị kinh doanh trong việc giới thiệu bán các sản phẩm bảo hiểm, không để xảy ra trường hợp nhân viên/đơn vị kinh doanh “ép” khách hàng mua bảo hiểm để đạt chỉ tiêu kinh doanh. NHNN tỉnh sẽ có biện pháp xử lý nghiêm trong trường hợp phát hiện nhân viên/đơn vị kinh doanh “ép” khách hàng mua bảo hiểm và TCTD chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật đối với hành vi này.

4. Nghiêm túc chấp hành quy định nội bộ của TCTD về hoạt động đại lý bảo hiểm (bao gồm bộ quy tắc ứng xử của nhân viên thực hiện nghiệp vụ đại lý bảo hiểm); tăng cường hoạt động kiểm tra, kiểm soát nội bộ để phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm trong hoạt động đại lý bảo hiểm, đặc biệt là hành vi “ép”, gắn việc mua sản phẩm bảo hiểm không bắt buộc với việc cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng.

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

**Nơi nhận**

- Như trên;
- Lưu: VT, Hồ sơ Kiểm tra. HTBThuần.

**GIÁM ĐỐC**



**Bùi Huy Thọ**