

Số: 680 /CTH-TH

Cần Thơ, ngày 19 tháng 9 năm 2024

V/v trả lời kiến nghị của cử tri

Kính gửi:

- Hội đồng nhân dân thành phố Cần Thơ
- Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Cần Thơ.

Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh thành phố Cần Thơ nhận được Công văn số 3836/UBND-TH ngày 06 tháng 9 năm 2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri sau kỳ họp thứ 16 của Hội đồng nhân dân thành phố, trong đó có các nội dung về lĩnh vực ngân hàng. Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh thành phố Cần Thơ có ý kiến đối với các kiến nghị của các cử tri như sau:

1. Cử tri quận Ô Môn phản ánh trên địa bàn quận số lượng các trụ ATM còn ít, phân bố không đều, kiến nghị ngành chức năng thành phố sớm bố trí các trụ ATM đồng đều ở các phường trên địa bàn quận, để thuận tiện cho người dân sử dụng.

Ý kiến của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh thành phố Cần Thơ:

Thực hiện Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của ATM; Thông tư số 20/2016/TT-NHNN ngày 30/6/2016 và Thông tư số 44/2018/TT-NHNN ngày 28/12/2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định trang bị, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động.

Trong thời gian qua, ngành Ngân hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ đã nỗ lực, cố gắng bố trí, sắp xếp mạng lưới ATM nhằm đảm bảo mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, đồng thời, phải đảm bảo tuyệt đối an toàn hoạt động, đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật về vận hành, quản lý máy ATM.

Theo số liệu thống kê từ báo cáo của các tổ chức tín dụng (TCTD) trên địa bàn gửi về Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh thành phố Cần Thơ, tính đến ngày 17/9/2024, số lượng máy ATM thuộc quyền quản lý của các TCTD trên địa bàn là 413 máy, phân bố ở 10 khu vực: quận Ninh Kiều 226 máy (54,72%), quận Bình Thủy 48 máy (11,62%), quận Cái Răng 36 máy (8,72%), quận Thốt Nốt 32 máy (7,75%), quận Ô Môn 24 máy (5,81%), huyện Vĩnh Thạnh 08 máy (1,94%), huyện Phong Điền 09 máy (2,18%), huyện Cờ Đỏ 13 máy (3,15%), huyện Thới Lai 08 máy (1,94%) và một số địa bàn ngoài thành phố Cần Thơ là 09 máy (2,18%).

Theo như mật độ phân bố thì quận Ô Môn đang có 24 máy ATM, đứng 5/10 khu vực có số lượng máy ATM được lắp đặt trên địa bàn thành phố, được phân bố ở 3 phường gồm: phường Châu Văn Liêm là 18 máy, phường Phước Thới 04 máy và phường Thới Long là 02 máy. Qua đó, cho thấy số lượng máy ATM cơ bản đủ để phục vụ cho giao dịch thanh toán trên địa bàn quận Ô Môn.

Trên thực tế, khi xem xét quyết định lắp đặt máy ATM, các TCTD căn cứ vào nhiều tiêu chí về hiệu quả kinh tế; chi phí đầu tư, nhu cầu giao dịch của khách hàng, số lượng khách hàng trả lương qua tài khoản; số thẻ lưu hành trên địa bàn, số lượng khách hàng đến giao dịch tại máy ATM; tình hình đảm bảo an ninh, an toàn ATM tại nơi lắp đặt; chiến lược kinh doanh... Đồng thời, việc đề xuất lắp đặt máy phải được phê duyệt của hội sở chính của TCTD.

Tuy nhiên, ghi nhận phản ánh của cử tri, trong thời gian tới, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam Chi nhánh Cần Thơ sẽ tiếp tục chỉ đạo các TCTD quan tâm thực hiện một số nội dung sau: (1) Tiếp tục sắp xếp, phát triển hợp lý mạng lưới ATM nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán ở khu vực nông thôn, nhất là ở các xã thuộc huyện dự kiến được mở rộng địa bàn bắt buộc chỉ thanh toán cá nhân qua tài khoản; (2) Đẩy mạnh phát triển đa dạng các sản phẩm dịch vụ thẻ ngân hàng, dịch vụ thanh toán điện tử phục vụ chi tiêu công vụ của các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước, khu vực hành chính công; (3) Tăng cường các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, bảo mật cho hệ thống thanh toán đối với các hoạt động chuyển mạch, thanh toán qua ATM; (4) Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền và quảng bá rộng rãi các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt thông qua tài khoản, tích cực sử dụng dịch vụ thanh toán, chuyển khoản trên máy ATM hoặc qua App của các TCTD; tiếp tục có chính sách giảm phí các dịch vụ này để khuyến khích người dân hạn chế thanh toán bằng tiền mặt, tích cực sử dụng các dịch vụ thanh toán ngân hàng hiện đại nhằm giảm tải lượng giao dịch rút tiền tại các máy ATM; (5) Đồng thời, phối hợp tốt với các cơ quan chức năng tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến rộng rãi đến các cán bộ, nhân viên và khách hàng bằng những phương thức phù hợp về những rủi ro trong hoạt động thanh toán, nâng cao cảnh giác trước những hành vi lừa đảo tinh vi của các đối tượng tội phạm.

2. Cử tri huyện Thới Lai phản ánh khi người dân vay vốn tại Ngân hàng EXIMBANK chi nhánh Ô Môn thì nhân viên ngân hàng bắt buộc khách vay phải tham gia bảo hiểm nhân thọ, nếu không tham gia thì không được duyệt hồ sơ cho vay. Yêu cầu cơ quan chức năng kiểm tra, xử lý.

Ý kiến của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh thành phố Cần Thơ:

Trong thời gian qua, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các TCTD yêu cầu chấn chỉnh hoạt động đại lý bảo hiểm trên toàn hệ thống, không để xảy ra trường hợp ép buộc khách hàng vay tham gia bảo hiểm khi vay vốn, hoặc tư vấn không đầy đủ khiến khách hàng nhầm lẫn giữa sản phẩm bảo hiểm và sản phẩm ngân hàng, làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp chính đáng của người đi vay. Điển hình như tại Công văn số 506/NHNN-TTGSNH ngày 15/02/2023 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về

hoạt động cung ứng dịch vụ liên quan đến bảo hiểm, trong đó, Ngân hàng Nhà nước tiếp tục chỉ đạo các TCTD nghiêm túc chấp hành các quy định của pháp luật và chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước về hoạt động kinh doanh đại lý bảo hiểm; khẩn trương rà soát, nghiêm túc chấn chỉnh hoạt động cung ứng dịch vụ liên quan đến bảo hiểm trên toàn hệ thống, không để xảy ra trường hợp cán bộ/đơn vị kinh doanh “ép” khách hàng mua bảo hiểm dưới mọi hình thức; đồng thời, xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy định nội bộ, quy định pháp luật liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm.

Mặt khác, ngày 02 tháng 11 năm 2023, Bộ tài chính cũng đã ban hành Thông tư số 67/2023/TT-BTC hướng dẫn một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm, Nghị định số 46/2023/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2023 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm, có hiệu lực từ ngày ký. Trong đó, có nội dung tăng cường tính minh bạch trong cung cấp bảo hiểm, đảm bảo quyền chủ động lựa chọn tham gia của khách hàng, TCTD không được tư vấn, giới thiệu, chào bán, thu xếp việc giao kết hợp đồng bảo hiểm liên kết đầu tư cho khách hàng trong thời hạn trước 60 ngày và sau 60 ngày kể từ khi giải ngân toàn bộ khoản vay.

Với sự chỉ đạo quyết liệt của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Bộ Tài chính, các TCTD đã giảm hẳn tình trạng ép buộc người vay vốn mua bảo hiểm nhân thọ dưới mọi hình thức.

Và gần đây nhất tại khoản 5 Điều 15 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 có hiệu lực từ ngày 01/7/2024 đã nghiêm cấm hành vi TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, người quản lý, người điều hành, nhân viên của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, gán việc bán sản phẩm bảo hiểm không bắt buộc với việc cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng dưới mọi hình thức.

Ghi nhận phản ánh của cử tri, trong thời gian tới, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh thành phố Cần Thơ sẽ tiếp tục chỉ đạo các TCTD trên địa bàn nghiêm túc chấp hành quy định pháp luật tại Luật Các tổ chức tín dụng, Luật Kinh doanh bảo hiểm và các văn bản có liên quan; bên cạnh đó, tăng cường thanh tra, giám sát hoạt động đại lý bảo hiểm của TCTD và có biện pháp xử lý nghiêm nếu phát hiện nhân viên, TCTD ép khách hàng mua bảo hiểm khi vay vốn ngân hàng. Đồng thời, tiếp tục duy trì đường dây nóng để nắm bắt và xử lý kịp thời mọi phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ bảo hiểm của TCTD. / *lsh*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, TH.

lsh

GIÁM ĐỐC



Trần Quốc Hà