

BÁO CÁO
Kết quả xác minh kiến nghị cử tri

Kính gửi: Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Bình Phước.

Thực hiện Công văn số 307/ĐĐBQH ngày 21/12/2023 của Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Bình Phước về việc đề nghị xem xét, trả lời kiến nghị của cử tri, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước (NHNN Bình Phước) đã chỉ đạo Thanh tra, giám sát ngân hàng đã thành lập Đoàn kiểm tra đến gặp trực tiếp cử tri để xác minh nội dung kiến nghị của cử tri.

I. Nội dung kiến nghị của cử tri

Kiến nghị của cử tri Trần Văn Khải, địa chỉ: khu phố 4, phường Hưng Long, thị xã Chơn Thành, tỉnh Bình Phước. Nội dung: kiến nghị thời gian qua, Ngân hàng Nhà nước đã tổ chức nhiều đợt kiểm tra, rà soát, giải quyết kiến nghị của cử tri liên quan đến việc cán bộ tín dụng ngân hàng có hành vi ép buộc người dân tham gia bảo hiểm nhân thọ làm điều kiện để được vay vốn, ảnh hưởng quyền tự do và kinh tế của người dân khi có nhu cầu vay vốn. Tuy nhiên, việc giải quyết không hiệu quả, vì không có bằng chứng để chứng minh về hành vi của cán bộ tín dụng ngân hàng. Trên thực tế, ép buộc người dân tham gia bảo hiểm nhân thọ vẫn xảy ra, như trường hợp cử tri Trần Văn Khải vay vốn tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Bình Phước – Phòng giao dịch Chơn Thành. Cử tri đề nghị Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước quan tâm, nghiên cứu, có biện pháp kiểm tra, xử lý nghiêm các cán bộ tín dụng ngân hàng có hành vi ép buộc người dân tham gia bảo hiểm nhân thọ, đảm bảo quyền lợi của người dân khi vay vốn.

II. Kết quả xác minh kiến nghị của cử tri

Kết quả làm việc trực tiếp giữa đại diện Thanh tra, giám sát ngân hàng, đại diện lãnh đạo phường Hưng Long, thị xã Chơn Thành, tỉnh Bình Phước với cử tri Trần Văn Khải ngày 10/01/2024.

Cử tri Trần Văn Khải cho biết: Ông không vay vốn tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Bình Phước – Phòng giao dịch Chơn Thành nên không có cán bộ tín dụng nào ép buộc Ông mua bảo hiểm nhân thọ. Ông chỉ nghe thông tin ngoài lề về việc khi người dân vay vốn ngân hàng bị cán bộ tín dụng ép buộc mua bảo hiểm nhân thọ nên trong đợt tiếp xúc cử tri Ông mới có ý kiến như vậy. Bản thân Ông không khiếu nại, phản ánh, kiến nghị bất

cứ ngân hàng nào trên địa bàn về nội dung khi vay vốn ngân hàng phải tham gia mua bảo hiểm nhân thọ.

III. Ý kiến của NHNN Bình Phước

- NHNN Bình Phước 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 nội dung kiến nghị cử tri, NHNN Bình Phước kết luận: cử tri Trần Văn Khải không vay vốn tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Bình Phước – Phòng giao dịch Chợ Thành nên không có cán bộ tín dụng nào ép buộc cử tri Trần Văn Khải mua bảo hiểm nhân thọ. Ý kiến của cử tri Trần Văn Khải trong đợt tiếp xúc cử tri là do cử tri nghe thông tin ngoài lề, do đó không có cơ sở để NHNN Bình Phước xử lý cán bộ tín dụng ngân hàng có hành vi ép buộc người dân khi vay vốn phải mua bảo hiểm nhân thọ.

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 đã có nhiều văn bản chỉ đạo về hoạt động kinh doanh đại lý bảo hiểm của tổ chức tín dụng, theo đó NHNN Bình Phước 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 30/10/2020¹, Công văn số 4313/NHNN-TTGSNH ngày 16/6/2021², Công văn số 1705/NHNN-TTGSNH ngày 16/3/2022³, Công văn số 6533/NHNN-TTGSNH ngày 16/9/2022⁴; chỉ đạo của Giám đốc NHNN tỉnh tại Công văn số 226/NHNN-BPH1 ngày 06/7/2021⁵ và các văn bản chỉ đạo có liên quan khác của NHNN, NHNN Bình Phước.

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:

¹ Về hoạt động kinh doanh, đại lý bảo hiểm

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

³ Về hoạt động kinh doanh, đại lý bảo hiểm

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

⁵ Về một số vấn đề trong hoạt động của các tổ chức tín dụng

- 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 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 Bình Phước 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.

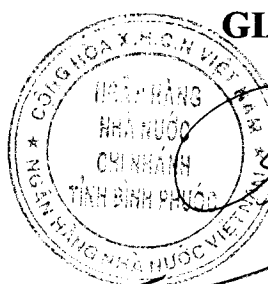
4. Nghiêm túc chấp hành quy định nội bộ của TCTD về hoạt động đại lý bảo hiểm (bao gồm bộ quy tắc ứng xử của nhân viên thực hiện nghiệp vụ đại lý bảo hiểm); tăng cường hoạt động kiểm tra, kiểm soát nội bộ để phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm trong hoạt động đại lý bảo hiểm, đặc biệt là hành vi “ép”, gán 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 báo cáo Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Bình Phước./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



Bùi Huy Thọ