

Số: 1543 /NHNN-VP
V/v trả lời kiến nghị của cử tri
tỉnh Cà Mau sau Kỳ họp 10,
Quốc hội khóa XV

Hà Nội, ngày 06 tháng 3 năm 2026

Kính gửi: Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Cà Mau

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) nhận được 01 kiến nghị của cử tri tỉnh Cà Mau gửi tới sau Kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa XV do Ủy ban Dân nguyện và Giám sát chuyển đến theo văn bản số 2517/UBNDGS15 ngày 16/01/2025.

Kiến nghị của cử tri:

“1. Mặc dù Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã có chỉ đạo không gán hoạt động cho vay với việc yêu cầu khách hàng mua bảo hiểm nhân thọ, tuy nhiên trên thực tế vẫn còn xảy ra tình trạng một số ngân hàng thương mại yêu cầu người vay phải mua bảo hiểm nhân thọ mới thực hiện giải ngân. Cử tri kiến nghị Ngân hàng Nhà nước Việt Nam tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật, nhằm bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người dân.

2. Cử tri phản ánh: Trong trường hợp người dân đã hoàn tất nghĩa vụ trả nợ, nhưng do làm thất lạc văn bản xác nhận của ngân hàng nên gặp nhiều khó khăn khi thực hiện các giao dịch liên quan đến tài sản thế chấp. Cử tri kiến nghị Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các tổ chức tín dụng rà soát, đơn giản hóa thủ tục xác nhận việc hoàn tất nghĩa vụ trả nợ, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong quá trình thực hiện các giao dịch dân sự.”

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trân trọng cảm ơn Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Cà Mau và xin báo cáo như sau:

1. Luật Các TCTD năm 2024 (khoản 5 Điều 15) đã nghiêm cấm “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”. Trong thời gian qua, NHNN đã thường xuyên có văn bản chỉ đạo, cảnh báo, chấn chỉnh hoạt động đại lý bảo hiểm của các TCTD; trong đó, yêu cầu: (i) Chấp hành nghiêm các quy định pháp luật và chỉ đạo của NHNN về hoạt động kinh doanh, đại lý bảo hiểm, trong đó phải cung cấp các thông tin về sản phẩm bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài, tổ chức tương hỗ cung cấp bảo hiểm vi mô đầy đủ, chính xác cho bên mua bảo hiểm và giải thích rõ ràng, đầy đủ về quyền lợi bảo hiểm, điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm, quyền và nghĩa vụ của bên mua bảo hiểm; không được tự ý kê khai thông tin cho bên mua bảo hiểm khi chưa có sự đồng ý của bên mua bảo hiểm; nghiêm cấm hành vi “ép” khách hàng mua bảo hiểm; (ii) 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; (iii) Tiếp tục tăng cường rà soát, chấn chỉnh hoạt động đại lý bảo hiểm trên toàn hệ thống, không để xảy ra trường hợp ép buộc, lôi kéo khách hàng tham gia bảo hiểm.

Bên cạnh đó, NHNN đã đưa nội dung thanh tra hoạt động đại lý bảo hiểm của các TCTD vào Kế hoạch thanh tra năm 2026 ban hành kèm theo Quyết định số 150/QĐ-TTNH1 ngày 05/12/2025. Trong đó, nội dung thanh tra cụ thể đối với hầu hết các ngân hàng thương mại cổ phần đều có nội dung về “hoạt động đại lý bảo hiểm”. Trong quá trình thực hiện thanh tra theo Kế hoạch thanh tra năm 2026, trường hợp phát hiện có tình trạng vi phạm liên quan đến hoạt động đại lý bảo hiểm sẽ thực hiện xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật hiện hành.

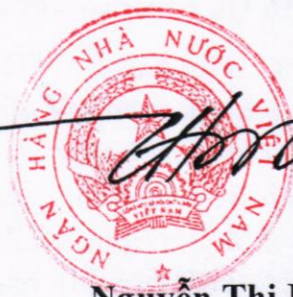
2. Tại Khoản 2 Điều 23 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định hoạt động cho vay của TCTD, CNHN đối với khách hàng (đã sửa đổi, bổ sung) quy định về thỏa thuận cho vay: “2. Ngoài các nội dung quy định tại khoản 1 Điều này, các bên có thể thỏa thuận các nội dung khác phù hợp với quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan”. Do đây là quan hệ dân sự giữa ngân hàng thương mại và khách hàng, được thỏa thuận theo quy định của Bộ Luật dân sự và quy định pháp luật liên quan, đề nghị khách hàng làm việc với ngân hàng để được cấp lại văn bản xác nhận hoàn tất nghĩa vụ trả nợ theo nội dung đã thỏa thuận giữa khách hàng và TCTD.

Trên đây là ý kiến trả lời của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về nội dung kiến nghị của cử tri tỉnh Cà Mau. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trân trọng cảm ơn và rất mong tiếp tục nhận được sự quan tâm của cử tri đối với hoạt động ngân hàng. /s/

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ủy ban Dân nguyện và Giám sát;
- Vụ Dân nguyện và Giám sát;
- Thống đốc NHNN;
- PTĐ Phạm Thanh Hà;
- PTĐ Phạm Quang Dũng;
- Vụ CSTT; TTNHNN;
- NHNN Khu vực 15;
- Lưu VP, VP2.MĐVAnh.

THỐNG ĐỐC



Nguyễn Thị Hồng