

Số: *166* /NHNN-VP
V/v trả lời kiến nghị của cử tri
tỉnh Hà Nam sau Kỳ họp thứ 8,
Quốc hội khóa XV

Hà Nội, ngày *08* tháng 01 năm 2025

Kính gửi: Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Hà Nam

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) nhận được 02 kiến nghị của cử tri tỉnh Hà Nam gửi tới sau Kỳ họp thứ 8, Quốc hội khóa XV do Ban Dân nguyện chuyển đến theo văn bản số 942/BDN ngày 06/11/2024. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trân trọng cảm ơn Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Hà Nam và xin báo cáo như sau:

1. Kiến nghị của cử tri: “*Đề nghị có chính sách ưu tiên miễn phí dịch vụ quản lý tài khoản thẻ đối với đối tượng thuộc diện Bảo trợ xã hội, người có công; miễn phí dịch vụ trong các giao dịch chuyển tiền ủng hộ, cứu trợ đối với tất cả các Ngân hàng. Hiện tại chỉ có Ngân hàng Chính sách xã hội là không thu phí đối với các giao dịch này.*”

Trả lời:

- Về chính sách ưu tiên miễn phí dịch vụ quản lý tài khoản thẻ đối với đối tượng thuộc diện Bảo trợ xã hội, người có công:

Theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng (TCTD), TCTD được quyền ấn định và phải niêm yết công khai mức lãi suất huy động vốn, mức phí cung ứng dịch vụ trong hoạt động kinh doanh của TCTD. Tuy nhiên, thực hiện chủ trương phát triển thanh toán không dùng tiền mặt đối với dịch vụ công (trong đó có hoạt động trợ cấp an sinh xã hội đối với các đối tượng hộ nghèo, hộ cận nghèo, gia đình chính sách, đối tượng bảo trợ xã hội) và Chiến lược quốc gia về tài chính toàn diện, trong thời gian qua, NHNN đã có nhiều văn bản¹ chỉ đạo các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nghiên cứu, áp dụng các chính sách ưu đãi, miễn, giảm phí dịch vụ thanh toán, phí dịch vụ trung gian thanh toán hợp lý (trong đó bao gồm phí dịch vụ quản lý tài khoản thẻ) để thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, trong đó ưu tiên áp dụng đối với các khách hàng thuộc nhóm đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội khi mở, sử dụng tài khoản ngân hàng, thẻ ngân hàng, ví điện tử để nhận trợ cấp an sinh xã hội.

- Về chính sách miễn phí dịch vụ đối với các giao dịch chuyển tiền ủng hộ, cứu trợ:

NHNN đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các TCTD triển khai các chính sách ưu đãi về phí dịch vụ thanh toán, trong đó có chính sách miễn/giảm phí dịch vụ đối với các giao dịch chuyển tiền ủng hộ, cứu trợ². Triển khai quy định và các

¹ Công văn số 3956/NHNN-TT ngày 25/5/2023, Công văn số 60/NHNN-TT ngày 04/01/2024, Công văn số 4085 ngày 17/5/2024.

² Công văn số 2094/NHNN-TT ngày 24/3/2020 và Công văn số 2186/NHNN-TT ngày 27/3/2020 về việc miễn phí chuyển tiền ủng hộ phòng chống dịch Covid-19 và hạn hán, xâm nhập mặn qua tài khoản ngân hàng; Công

chỉ đạo của NHNN, thời gian qua, hầu hết các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đã triển khai nhiều sản phẩm dịch vụ ưu đãi, miễn, giảm phí dịch vụ thanh toán cho khách hàng (áp dụng chính sách “zero fee”: miễn phí chuyển khoản, phí quản lý tài khoản...); theo đó, khoảng 90% giao dịch thanh toán điện tử đã được miễn phí.

2. Kiến nghị của cử tri: “*Đề nghị chỉ đạo hệ thống các Ngân hàng đầu tư bổ sung thêm các Chi nhánh giao dịch, các ATM rút tiền tự động tạo điều kiện cho người dân trong thực hiện các giao dịch cần thiết được thuận tiện.*”

Trả lời:

** Về bổ sung thêm các ATM rút tiền tự động:*

Trong thời gian qua, nhằm tạo thuận lợi cho người dân thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM), NHNN đã xây dựng, triển khai Đề án phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025³, trong đó có nội dung khuyến khích các Ngân hàng thương mại (NHTM) đầu tư phát triển, sắp xếp hợp lý và gia tăng chức năng, tiện ích trên các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ (ATM, POS) với các hình thức phù hợp, hiệu quả. Bên cạnh đó, NHNN cũng đã tham mưu, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành: (i) Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030⁴, trong đó có nội dung khuyến khích các ngân hàng, tổ chức khác đầu tư và mở rộng mạng lưới ATM và POS tới khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa; hợp tác với các tổ chức công nghệ tài chính, tổ chức trung gian thanh toán phát triển các giải pháp công nghệ thanh toán mới dễ sử dụng, có chi phí thấp, thuận tiện và an toàn, phù hợp với các giao dịch thanh toán cá nhân... nhằm thúc đẩy TTKDTM tại các vùng nông thôn; (ii) Chiến lược phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030⁵, trong đó bao gồm nội dung tiếp tục phát triển, sắp xếp hợp lý mạng lưới ATM và POS trên toàn quốc đảm bảo hiệu quả, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của thị trường; khuyến khích các ngân hàng, tổ chức khác đầu tư và mở rộng mạng lưới ATM tới khu vực nông thôn, khó tiếp cận các điểm giao dịch của ngân hàng; nghiên cứu ứng dụng một số loại máy ATM tính năng hiện đại. Đến cuối tháng 11/2024, số lượng máy ATM, POS trên toàn thị trường đạt 21.089 ATM và 733.456 POS, tăng tương ứng 0,36% và 42,82% so với cùng kỳ năm 2023, cho thấy các NHTM đã có sự nghiên cứu thị trường để tiếp tục đầu tư, lắp đặt, sắp xếp các thiết bị chấp nhận thanh toán đáp ứng nhu cầu thanh toán của nhân dân. Theo đó, các TCTD cũng căn cứ trên cơ sở chi phí, hiệu quả hoạt động, nhu cầu sử dụng của khách hàng,... để bố trí, lắp đặt các thiết bị ATM một cách hợp lý.

Bên cạnh đó, NHNN cũng chỉ đạo các TCTD triển khai thực hiện tốt các giải pháp về thúc đẩy TTKDTM, nhất là tại các khu vực nông thôn, vùng sâu,

văn số 3054/NHNN-TT ngày 28/4/2020 về việc miễn phí chuyển tiền hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch Covid-19; Công văn số 3895/NHNN-TT ngày 01/6/2021 và Công văn số 4028/NHNN-TT ngày 08/6/2021 về miễn phí đối với các giao dịch chuyển tiền của các tổ chức, cá nhân tới các số tài khoản tiếp nhận tiền đóng góp cho Quỹ vắc-xin phòng Covid-19...

³ Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021.

⁴ Quyết định số 149/QĐ-TTg ngày 22/1/2020.

⁵ Quyết định số 986/QĐ-TTg ngày 08/8/2018.

vùng xa phù hợp với hành vi tiêu dùng của người dân ở các vùng này, như (i) triển khai các giải pháp phát triển đa dạng tổ chức cung ứng, kênh phân phối, đa dạng các sản phẩm, dịch vụ TTKDTM; (ii) khuyến khích phát triển các sản phẩm, dịch vụ TTKDTM mặt phù hợp với hành vi tiêu dùng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo; (iii) đẩy mạnh ứng dụng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán trên thiết bị di động, như: thanh toán qua QR Code, mã hóa thông tin thẻ (Tokenization), thanh toán di động (Mobile Payment), thanh toán phi tiếp xúc (Contactless), Ví điện tử...

** Về mở rộng mạng lưới chi nhánh giao dịch của các ngân hàng:*

Toàn hệ thống hiện nay có 125 TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (với khoảng 11.500 chi nhánh, phòng giao dịch), 04 tổ chức tài chính vi mô và 1.176 QTDND được phân bổ trên khắp 63 tỉnh, thành phố của cả nước, trong đó khối NHTM có số lượng đơn vị mạng lưới hoạt động lớn nhất. Các đơn vị mạng lưới của TCTD về cơ bản hoạt động an toàn, hiệu quả và đáp ứng được cơ bản các nhu cầu dịch vụ tài chính, ngân hàng trên địa bàn thành lập và nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

Việc lựa chọn địa bàn để mở rộng mạng lưới hoạt động do các TCTD quyết định phù hợp với tình hình hoạt động và chiến lược kinh doanh của từng TCTD. Về phía NHNN, căn cứ quy định tại Luật Các TCTD năm 2024, NHNN đã ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định về việc thành lập các đơn vị mạng lưới của ngân hàng thương mại. Đồng thời, triển khai Chiến lược phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 và Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, NHNN tiếp tục triển khai các giải pháp ưu tiên, khuyến khích việc mở rộng mạng lưới tại vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa, khu vực chưa có chi nhánh, phòng giao dịch, tạo điều kiện tối đa cho người dân trong việc tiếp cận dịch vụ ngân hàng. NHNN sẽ xem xét việc phát triển mạng lưới của TCTD trên cơ sở rà soát, đánh giá hiệu quả về hệ thống mạng lưới hoạt động của TCTD, xác định nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội tại địa bàn gắn với kế hoạch phát triển mạng lưới của từng TCTD.

Trên đây là ý kiến trả lời của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về nội dung kiến nghị của cử tri tỉnh Hà Nam. 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./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Dân nguyện;
- Ban Lãnh đạo NHNN;
- Vụ Thanh toán, CQTTGSNH;
- NHNN CN tỉnh Hà Nam;
- Lưu VP, VP1.  TH.Linh.

THÔNG ĐỐC



Nguyễn Thị Hồng