

PHỤ LỤC X

BÁO CÁO TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG THỰC HIỆN CHIẾN LƯỢC TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN QUỐC GIA ĐẾN NĂM 2025, ĐỊNH HƯỚNG ĐẾN NĂM 2030

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1309/QĐ-NHNN ngày 24 tháng 7 năm 2020 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước)

- Tên đơn vị¹:
- Đầu mối liên hệ (Họ tên, điện thoại, email):
- Năm báo cáo/Giai đoạn báo cáo (đối với báo cáo sơ kết và báo cáo tổng kết):

I. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ nêu tại Phụ lục II của Kế hoạch hành động

(Yêu cầu: báo cáo có so sánh với kết quả thực hiện của kì báo cáo trước)

1. Việc phát triển mô hình đại lý ngân hàng²

Đánh giá việc triển khai hoạt động đại lý ngân hàng (nếu có) qua một số chỉ tiêu/nội dung sau:

- a. Số lượng đại lý được thành lập; Tình hình phân bổ đại lý ngân hàng trên các địa bàn;
- b. Các dịch vụ cung cấp qua đại lý;
- c. Chất lượng dịch vụ cung cấp (sự thuận tiện khi giao dịch qua đại lý, tỷ lệ khiếu nại của khách hàng liên quan đến các dịch vụ do đại lý cung cấp trên tổng khiếu nại về tài chính nhận được);
- d. Các biện pháp đã và đang triển khai để đẩy mạnh hoạt động đại lý ngân hàng;
- đ. Kết quả hoạt động đại lý ngân hàng (số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thông qua đại lý, doanh thu từ phí dịch vụ).

2. Việc mở rộng độ bao phủ các điểm cung ứng dịch vụ

Đánh giá việc mở rộng độ bao phủ các điểm cung ứng dịch vụ của tổ chức qua một số chỉ tiêu/nội dung sau:

- Thống kê chi tiết mạng lưới của tổ chức (địa điểm nơi đặt trụ sở, chi nhánh, phòng giao dịch, tổ/điểm giao dịch của tổ chức) theo từng đơn vị hành chính xã/phường/thị trấn và từng đơn vị hành chính huyện/quận/thị xã/thành phố thuộc tỉnh trên bảng tính Excel và gửi kèm file định dạng .xls hoặc .xlsx cùng với Phụ lục X;
- Số lượng chi nhánh, phòng giao dịch, tổ/điểm giao dịch;
- Số lượng xã/thị trấn có chi nhánh, phòng giao dịch;
- Kết quả hoạt động của tổ chức tài chính vi mô (số lượng khách hàng, tổng dư nợ cho vay, tổng huy động, tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ).

3. Việc phát triển đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tài chính cơ bản, hướng đến những đối tượng mục tiêu của tài chính toàn diện

- a. Các sản phẩm, dịch vụ tiêu biểu;
- b. Nội dung sản phẩm, dịch vụ tiêu biểu (thủ tục, chính sách ưu đãi);
- c. Các biện pháp đã và đang triển khai để đẩy mạnh phát triển các loại sản phẩm, dịch vụ tài chính linh hoạt phù hợp với người nghèo, người thu nhập thấp, phụ nữ, doanh nghiệp siêu nhỏ ở vùng nông thôn³, vùng sâu, vùng xa⁴.

4. Việc xây dựng, triển khai các chương trình tăng cường kiến thức tài chính và tuân thủ các quy định về Bảo vệ người tiêu dùng tài chính

Đánh giá việc xây dựng, triển khai các chương trình tăng cường kiến thức tài chính và tuân thủ các quy định về bảo vệ người tiêu dùng tài chính của tổ chức qua một số nội dung sau:

- a. Xây dựng và triển khai các chương trình nâng cao hiểu biết tài chính
 - Số lượng chương trình đã được xây dựng và triển khai;
 - Nội dung chương trình;
 - Hình thức triển khai;
 - Kết quả (số lượng người tham gia các chương trình nâng cao hiểu biết tài chính);
 - Việc phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - nghề nghiệp, các tổ chức khác trong xây dựng và triển khai các chương trình giáo dục tài chính.
- b. Bảo vệ người tiêu dùng tài chính
 - Công bố thông tin;
 - Minh bạch hóa cơ cấu phí và các loại phí dịch vụ;
 - Minh bạch hóa cách tiếp cận và giải quyết tranh chấp của các tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính đối với người tiêu dùng tài chính;
 - Giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp tài chính.

II. Những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai

(Nêu cụ thể những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai)

III. Đề xuất, kiến nghị⁵

- Đề xuất, kiến nghị biện pháp khắc phục khó khăn, vướng mắc nêu tại mục II ở trên;
- Kiến nghị điều chỉnh Kế hoạch hành động (nếu có);
- Các đề xuất, kiến nghị khác liên quan.

Nơi nhận:

- Viện CLNH, NHNN.
- CQTTGSNH, NHNN.

....., ngày ... tháng ... năm

(Người ký Báo cáo)

Ghi chú:

¹ Đối tượng áp dụng các tổ chức tài chính vi mô được cấp phép.

² Việc đánh giá tình hình triển khai hoạt động đại lý ngân hàng (đại lý thanh toán) được thực hiện sau khi ban hành Quy định về đại lý ngân hàng (đại lý thanh toán).

³ Nông thôn là khu vực địa giới hành chính xã và thị trấn, không bao gồm phường thuộc thị xã, quận và thành phố

⁴ Vùng sâu, vùng xa là vùng dân cư thưa thớt, nằm sâu trong rừng núi hoặc vùng ngập nước, ở xa các trung tâm kinh tế, văn hóa, giao thông không thuận tiện, đi lại khó khăn, kinh tế thường lạc hậu, kém phát triển (Theo quy định tại Nghị định số 114/2017/NĐ-CP ngày 9/10/2017)

⁵ Đề nghị chỉ đưa vào báo cáo những nội dung liên quan trực tiếp đến việc điều chỉnh, bổ sung các nội dung của Chiến lược/Kế hoạch hành động hoặc những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị liên quan đến quá trình triển khai các nhiệm vụ, giải pháp của Chiến lược/Kế hoạch hành động nhưng chưa được đề cập tại các báo cáo khác đã gửi Ngân hàng Nhà nước.