

PHỤ LỤC VIII

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 số sánh với kết quả thực hiện của kì báo cáo trước)

1. Việc phát triển đa dạng các kênh phân phối hỗ trợ cho mọi người dân và doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính cơ bản một cách thuận tiện, với chi phí hợp lý

a. Phát triển mô hình đại lý ngân hàng²

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

- Số lượng đại lý được thành lập; trong đó: số lượng đại lý ngân hàng được thành lập ở địa bàn nông thôn (đơn vị hành chính là xã/thị trấn) và số lượng đại lý ngân hàng được thành lập ở địa bàn thành thị (đơn vị hành chính là phường);
- Các dịch vụ cung cấp qua đại lý;
- 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 tài chính nhận được);
- Các biện pháp đã và đang triển khai để phát triển mô hình đại lý ngân hàng;
- 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).

b. Phát triển các kênh phân phối hiện đại³ dựa trên ứng dụng công nghệ số, đặc biệt là qua điện thoại di động

Đánh giá việc phát triển các kênh phân phối hiện đại dựa trên ứng dụng công nghệ số của tổ chức qua một số chỉ tiêu/nội dung sau:

- Tình hình phát triển các kênh phân phối hiện đại để cung cấp sản phẩm, dịch vụ; số lượng kênh phân phối đang cung cấp tại các vùng nông thôn⁴, vùng sâu, vùng xa⁵;
- Các biện pháp đã và đang triển khai liên quan đến việc phát triển các kênh phân phối hiện đại dựa trên ứng dụng công nghệ số;

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu về phát triển các kênh phân phối hiện đại, về quản trị, điều hành và quản lý rủi ro;
- Các biện pháp phòng ngừa và đảm bảo an ninh công nghệ thông tin đã triển khai;
- Tình hình hợp tác với các tổ chức công nghệ tài chính, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và các tổ chức khác trong việc phát triển các kênh phân phối, các giải pháp thanh toán mới để cung ứng các sản phẩm, dịch vụ có chi phí thấp, thuận tiện, an toàn, phù hợp, để sử dụng phù hợp với điều kiện ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

c. Mở rộng độ bao phủ các điểm cung ứng dịch vụ ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa

Đánh giá việc mở rộng độ bao phủ các điểm cung ứng dịch vụ ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa của tổ chức qua một số chỉ tiêu/nội dung sau:

- Tổng số lượng chi nhánh, phòng giao dịch, ATM, POS; tốc độ tăng/giảm số với năm trước⁶;
- Số lượng chi nhánh, phòng giao dịch mở tại xã/thị trấn (tính cho địa bàn nông thôn);
- Số lượng chi nhánh, phòng giao dịch mở tại xã/phường/thị trấn (tính trên toàn quốc);
- Tỷ lệ phần trăm chi nhánh, phòng giao dịch mở tại xã/thị trấn trên tổng số lượng chi nhánh, phòng giao dịch toàn hệ thống của đơn vị báo cáo;
- Các biện pháp đã và đang triển khai để mở rộng độ bao phủ chi nhánh, phòng giao dịch, ATM, POS ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

2. 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. Thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, tạo điều kiện cho những đối tượng mục tiêu của tài chính toàn diện được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Đánh giá việc tạo điều kiện cho những đối tượng mục tiêu của tài chính toàn diện được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của tổ chức qua một số nội dung sau:

- Việc cung cấp tài khoản thanh toán không chịu phí duy trì tài khoản và số dư tài khoản tối thiểu, liên kết với thẻ ATM cho người về hưu, người hưởng trợ cấp xã hội, người già, người nghèo, học sinh, sinh viên và những đối tượng yếu thế phù hợp khác;
- Các biện pháp đã và đang triển khai để đẩy mạnh việc thanh toán dịch vụ công, chi trả an sinh xã hội, thanh toán lương, thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

b. Phát triển và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính cơ bản, hướng đến những đối tượng mục tiêu của tài chính toàn diện

Đánh giá việc phát triển và cung ứng các sản phẩm, dịch vụ tài chính cơ bản, hướng đến những đối tượng mục tiêu của tài chính toàn diện của tổ chức qua một số chỉ tiêu/nội dung sau:

- 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 thôn, vùng sâu, vùng xa:
 - + Các sản phẩm, dịch vụ tiêu biểu;
 - + Nội dung sản phẩm, dịch vụ tiêu biểu (thủ tục, lãi suất, chính sách ưu đãi);
 - + 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 thôn, vùng sâu, vùng xa.
- Các loại dịch vụ thanh toán, chuyển tiền dễ sử dụng và phù hợp với điều kiện ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa;
 - + Các dịch vụ tiêu biểu;
 - + Nội dung dịch vụ tiêu biểu (thủ tục, phí, chính sách ưu đãi);
 - + Các biện pháp đã và đang triển khai để đẩy mạnh phát triển các loại dịch vụ thanh toán, chuyển tiền dễ sử dụng và phù hợp với điều kiện ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa.
- Các loại sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với đối tượng vay tiêu dùng, có lãi suất hợp lý;
 - + Các sản phẩm tiêu biểu;
 - + Nội dung sản phẩm tiêu biểu (thủ tục, lãi suất cho vay, chính sách ưu đãi);
 - + Các biện pháp đã và đang triển khai để đẩy mạnh phát triển các loại sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với đối tượng vay tiêu dùng, có lãi suất hợp lý.
- Các loại sản phẩm, dịch vụ tài chính phục vụ sản xuất kinh doanh nông nghiệp, nông thôn;
 - + Các sản phẩm, dịch vụ tiêu biểu;
 - + Nội dung sản phẩm, dịch vụ tiêu biểu (thủ tục, lãi suất, chính sách ưu đãi);
 - + Các biện pháp đã và đang triển khai để đẩy mạnh phát triển các loại sản phẩm, dịch vụ tài chính phục vụ sản xuất kinh doanh nông nghiệp, nông thôn.
- Các loại sản phẩm, dịch vụ tài chính cho doanh nghiệp nhỏ và vừa, hợp tác xã, hộ gia đình sản xuất kinh doanh.
 - + Các sản phẩm, dịch vụ tiêu biểu;
 - + Nội dung sản phẩm, dịch vụ tiêu biểu (thủ tục, lãi suất, chính sách ưu đãi);
 - + Các biện pháp đã và đang triển khai để đẩy mạnh phát triển các loại sản phẩm, dịch vụ tài chính cho doanh nghiệp nhỏ và vừa, hợp tác xã, hộ gia đình sản xuất kinh doanh.

3. 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 tình hình 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 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 về tài chính;
- Bảo đảm an ninh, an toàn trong hoạt động ngân hàng điện tử.

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 nghị⁷

- 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 Ngân hàng thương mại, Ngân hàng Hợp tác xã, Ngân hàng Chính sách xã hội, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức tín dụng phi ngân hàng (công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính)

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 Kênh phân phối hiện đại bao gồm ATM, POS, Mobile Banking, Internet Banking, khác (liệt kê nếu có)

⁴ Nông thôn là khu vực địa giới hành chính xã và thị trấn, không bao gồm phường thuộc thị xã, quận và thành phố

⁵ 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).

⁶ Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt thống kê cả phòng giao dịch bưu điện. Không yêu cầu tổ chức tín dụng phi ngân hàng đánh giá các nội dung liên quan đến phát triển ATM, POS

⁷ 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.