

**BÁO CÁO**

**NỘI DUNG LIÊN QUAN ĐẾN PHẢN ÁNH CỦA CỬ TRI TRONG CÁC ĐỢT  
TIẾP XÚC VỚI ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI VÀ ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN  
CÁC CẤP VỀ VIỆC CÁN BỘ TÍN DỤNG CỦA AGRIBANK ÉP KHÁCH HÀNG  
MUA BẢO HIỂM**

Kính gửi:

- Đoàn Đại biểu Quốc Hội tỉnh Bến Tre;
- HĐND tỉnh Bến Tre;
- HĐND huyện, Thành phố Bến Tre;
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam Chi nhánh tỉnh Bến Tre;
- Tổng Giám đốc Agribank.

Thực hiện chỉ đạo của Tổng Giám đốc Agribank tại văn bản số 9120/NHNo-NCPT ngày 24/10/2019 Về việc làm rõ yêu cầu tại văn bản số 3760/TTGSNH1 ngày 19/9/2019. Văn bản số 3760/TTGSNH1 ngày 19/9/2019 của NHNN Việt Nam có nội dung phản ánh tình trạng trong các đợt tiếp xúc cử tri với Đại biểu Quốc hội, Đại biểu HĐND các cấp có ý kiến phản ánh cán bộ tín dụng Agribank ép khách hàng vay mua bảo hiểm. Qua rà soát ý kiến tại các đợt tiếp xúc cử tri và làm việc với các cơ quan liên quan, Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre báo cáo như sau:

Nhằm cung cấp đến khách hàng đa dạng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, trong thời gian qua Agribank nói chung và Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre đã giới thiệu đến khách hàng vay vốn sản phẩm bảo hiểm bảo an tín dụng. Mục đích của bảo hiểm bảo an tín dụng là nhằm bảo đảm quyền lợi cho khách hàng vay vốn khi xảy ra rủi ro. Khi có xảy ra rủi ro (về tính mạng, sức khỏe) khách hàng vay vốn sẽ nhận được khoản tiền bồi thường từ Công ty bảo hiểm theo mức trách nhiệm đã tham gia nhằm bảo đảm khách hàng có nguồn tài chính để trả nợ vay, không phải vay mượn bên ngoài hoặc bán tài sản để trả nợ.

Qua nhiều năm triển khai, sản phẩm bảo hiểm bảo an tín dụng nhận được sự đồng tình, ủng hộ của khách hàng vay vốn, khách hàng thấy được quyền lợi và tự nguyện tham gia bảo hiểm. Có rất nhiều khách hàng vay vốn tại Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre tham gia bảo hiểm bảo an tín dụng được hưởng quyền lợi do cơ quan bảo hiểm chi trả khi rủi ro (chết/bị thương tật). Số liệu Công ty bảo hiểm ABIC chi trả bồi thường qua các năm thể hiện như sau:

Năm	Số khách hàng được Cty bảo hiểm bồi thường	Số tiền đã bồi thường (triệu đồng)
2014	30	995
2015	64	1.861
2016	97	3.226
2017	114	3.951
2018	135	6.975
09/2019	134	5.778

Khi sử dụng sản phẩm bảo hiểm bảo an tín dụng tại Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre, khách hàng vay vốn được cán bộ tín dụng của Chi nhánh tư vấn cụ thể. Khách hàng toàn quyền lựa chọn mua bảo hiểm hoặc không mua bảo hiểm khi được tư vấn. Đối với những khách hàng lần đầu tham gia mua bảo hiểm bảo an tín dụng, Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre có chính sách ưu đãi là giảm lãi suất cho vay 0,2%/năm so với lãi suất cho vay thông thường (thời gian giảm tùy từng trường hợp). Trường hợp khách hàng không mua bảo hiểm Chi nhánh vẫn giải quyết cho vay theo đúng quy định và áp dụng lãi suất cho vay theo quy định hiện hành (không giảm lãi suất), không buộc khách hàng phải mua bảo hiểm bảo an tín dụng khi vay vốn.

Việc triển khai sản phẩm bảo hiểm bảo an tín dụng và chính sách giảm lãi suất để hỗ trợ tài chính cho khách hàng vay vốn có tham gia bảo hiểm bảo an tín dụng được Chi nhánh triển khai, tuyên truyền đến các cấp chính quyền địa phương, người dân và được niêm yết công khai tại các địa điểm giao dịch trong hệ thống Agribank đồng thời cán bộ nhân viên Agribank trực tiếp tư vấn giải thích rõ ràng để khách hàng biết trước khi vay vốn.

Ngoài ra, để thể hiện sự chia sẻ, trân trọng đối với khách hàng khi xảy ra sự kiện chi trả đền bù bảo hiểm Chi nhánh phối hợp với Công ty bảo hiểm và chính quyền địa phương tổ chức lễ chi trả trang trọng, qua đó được chính quyền địa phương và khách hàng đồng tình, ủng hộ.

Trong thời gian qua tại các đợt tiếp xúc cử tri của Đoàn đại biểu Quốc hội và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp trên địa bàn tỉnh có ý kiến phản ánh của một số cử tri liên quan đến việc bán bảo hiểm bảo an tín dụng đối với người vay vốn tại Agribank. Cũng có trường hợp cử tri có ý kiến là do chưa nắm rõ toàn bộ thông tin về sản phẩm bảo hiểm bảo an tín dụng (nghe thông tin từ người khác nên yêu cầu ngân hàng làm rõ, hoặc người có ý kiến không phải là khách hàng đang vay vốn tại Agribank) chứ không phản ánh ngân hàng ép mua bảo hiểm. Tại các buổi tiếp xúc cử tri đại diện Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre/chi nhánh huyện (Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre đã bố trí lãnh đạo tham gia các đoàn tiếp xúc cử tri theo sự phân công của Ngân hàng Nhà nước tỉnh Bến Tre) đã trực tiếp trả lời và giải trình thỏa đáng các ý kiến phản ánh. Qua giải trình, giải thích của Chi nhánh các cử tri tại cuộc họp đã hiểu và đồng tình.


Như vậy việc khách hàng mua bảo hiểm bảo an tín dụng khi vay vốn tại Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre là do khách hàng lựa chọn và tự nguyện tham gia (khách hàng biết được việc hưởng quyền lợi khi mua bảo hiểm, được ưu đãi lãi suất cho vay khi mua bảo hiểm, không mua bảo hiểm vẫn được giải quyết cho

vay), cán bộ ngân hàng chỉ tư vấn, vận động, khuyến khích khách hàng tham gia bảo hiểm chứ không ép khách hàng mua bảo hiểm. Tuy nhiên qua ý kiến phản ánh tại các đợt tiếp xúc cử tri với Đại biểu Quốc hội, Đại biểu HĐND các cấp Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre nghiêm túc rút kinh nghiệm, đồng thời tiếp tục chấn chỉnh, quán triệt đến toàn thể người lao động nghiêm túc chấp hành và tuân thủ đúng quy định của pháp luật và Agribank trong triển khai hoạt động đại lý bảo hiểm tại Chi nhánh, làm tốt hơn công tác tuyên truyền, giải thích rõ đến khách hàng hiểu khi vận động để khách hàng tự lựa chọn sử dụng/không sử dụng sản phẩm bảo hiểm bảo an tín dụng khi vay vốn, trên tinh thần tự nguyện.

Agribank Chi nhánh tỉnh Bến Tre kính báo cáo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- Phòng Dịch vụ;
- Lưu: VT, KTNB

GIÁM ĐỐC 



*Đã Hồng Dụ*