**BẢN THUYẾT MINH**

**DỰ THẢO THÔNG TƯ QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN CỦA TỔ CHỨC TÍN DỤNG, CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NƯỚC NGOÀI**

**I. Cơ sở pháp lý và sự cần thiết ban hành**

**1. Cơ sở pháp lý**

- Điểm g khoản 1 Điều 114 Luật các TCTD 2024 quy định: “1. Ngân hàng thương mại được thực hiện các hoạt động kinh doanh khác sau đây theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước: g) Tư vấn về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác quy định trong Giấy phép”.

- Điểm e khoản 1 Điều 119 Luật các TCTD 2024 quy định: “1. Công ty tài chính tổng hợp được thực hiện các hoạt động kinh doanh khác sau đây theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước: e) Tư vấn về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác quy định trong Giấy phép”.

- Điểm đ khoản 1 Điều 124 Luật các TCTD 2024 quy định: “1. Công ty tài chính chuyên ngành được thực hiện các hoạt động kinh doanh khác sau đây theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước: đ) Tư vấn về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác quy định trong Giấy phép”.

- Điểm b khoản 1 Điều 125 Luật các TCTD 2024 quy định: “b) Một số hoạt động ngân hàng, hoạt động kinh doanh khác quy định tại Mục 2 Chương này”.

- Điểm h khoản 4 và khoản 5 Điều 126 Luật các TCTD 2024 quy định: “4. Các hoạt động kinh doanh khác của quỹ tín dụng nhân dân bao gồm: h) Tư vấn cho thành viên về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác quy định trong Giấy phép; 5. Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định chi tiết Điều này…”.

- Điểm đ khoản 1 Điều 130 Luật các TCTD 2024 quy định: “1. Hoạt động kinh doanh khác của tổ chức tài chính vi mô bao gồm: đ) Tư vấn về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác quy định trong Giấy phép”.

- Khoản 1 Điều 131 Luật các TCTD 2024 quy định: “1. Chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện các hoạt động theo quy định tại Mục 1 và Mục 2 Chương này, trừ các hoạt động sau đây: a) Hoạt động quy định tại Điều 111 của Luật này; b) Hoạt động mà ngân hàng mẹ của chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được phép thực hiện tại nước nơi ngân hàng đó đặt trụ sở chính”.

Căn cứ các quy định trên, hoạt động tư vấn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng phải thực hiện theo quy định của Thống đốc NHNN.

**2. Sự cần thiết ban hành**

Việc ban hành Thông tư về hoạt động tư vấn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài là cần thiết nhắm tạo cơ sở pháp lý, khắc phục một số vướng mắc, khó khăn của cơ quan quản lý như (i) chưa có căn cứ để thực hiện thanh tra trên cơ sở tuân thủ đối với hoạt động tư vấn ngân hàng; (ii) hoạt động tư vấn ngân hàng chưa được cụ thể hóa dẫn đến khó khăn trong việc xác định chính xác nội dung và phạm vi thanh tra.

**II. Quan điểm xây dựng và bố cục của dự thảo Thông tư**

**1. Quan điểm xây dựng dự thảo Thông tư**

(i) Thông tư về hoạt động tư vấn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài là thông tư mới nên để có đầy đủ thông tin phục vụ việc xây dựng dự thảo Thông tư, NHNN đã nghiên cứu, tổng hợp các vướng mắc, khó khăn trong quá trình quản lý hoạt động tư vấn hiện đang được TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cung cấp;

(ii) Bên cạnh đó, NHNN cũng thực hiện rà soát các nội dung cam kết của Việt Nam đối với dịch vụ tư vấn và đối chiếu với hệ thống phân loại sản phẩm trung tâm CPC của Liên Hợp quốc (phiên bản 2.1 năm 2014) để xác định nội hàm của hoạt động tư vấn và một số mã ngành liên quan đến dịch vụ tư vấn trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng.

Ngoài ra, NHNN cũng nghiên cứu kinh nghiệm của các nước (Singapore, Úc, Malaysia, Nam Phi) về khuôn khổ pháp lý đối với hoạt động tư vấn.

(iii) Việc xây dựng Thông tư được thực hiện trên cơ sở đảm bảo (i) tuân thủ quy định của Luật các TCTD 2024 và (ii) đồng bộ với các quy định của pháp luật có liên quan.

**2. Bố cục của dự thảo Thông tư**

Dự thảo Thông tư bao gồm 3 Chương, 14 Điều, cụ thể:

- Chương 1 bao gồm 5 Điều, bao gồm các nội dung như phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng; điều khoản về giải thích từ ngữ; điều khoản về phạm vi hoạt động, nguyên tắc hoạt động tư vấn.

- Chương 2 bao gồm 6 Điều, quy định về quy định nội bộ; đạo đức nghề nghiệp; quy định về tiếp xúc khách hàng, phí trong hoạt động tư vấn, hợp đồng tư vấn và nghĩa vụ của tổ chức tín dụng sau khi thực hiện cung ứng dịch vụ.

- Chương 3 bao gồm 2 Điều về Hiệu lực thi hành và Tổ chức thực hiện.

**III. Một số nội dung chính của dự thảo Thông tư**

**1. Về căn cứ ban hành**

Thông tư được ban hành căn cứ: Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam năm 2010, Luật các tổ chức tín dụng năm 2024, Nghị định số 102/2022/NĐ-CP của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước.

**2. Về phạm vi điều chỉnh**

Dự thảo Thông tư quy định 2 nội dung:

*Thứ nhất,* Thông tư này quy định về việc thực hiện tư vấn về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác quy định tại Giấy phép của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

*Thứ hai,* việc thực hiện trách nhiệm tư vấn, cung cấp thông tin, tài liệu về các sản phẩm, dịch vụ liên quan đến hoạt động ngân hàng, hoạt động kinh doanh khác của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do chính tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đó cung ứng được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan và không thuộc phạm vi điều chỉnh của Thông tư này.

Lý do đưa nội dung trên vào quy định về phạm vi điều chỉnh:

Quy định này tương ứng với quy định tại khoản 6 Điều 4 Thông tư số 17/2016/TT-NHNN của Thống đốc NHNN quy định về hoạt động môi giới tiền tệ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, theo đó, ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được đồng thời vừa là bên môi giới, vừa là một bên thực hiện giao dịch được môi giới tiền tệ với khách hàng. Việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm, dịch vụ của mình cho khách hàng là trách nhiệm của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đó theo quy định tương ứng về hoạt động liên quan đến sản phẩm, dịch vụ đó. Nếu coi việc cung cấp thông tin, tư vấn về sản phẩm, dịch vụ của chính mình là hoạt động tư vấn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được hưởng thêm phí tư vấn từ khách hàng sẽ không phù hợp. Do đó, cần có điều khoản loại nội dung này khỏi phạm vi điều chỉnh của Thông tư về hoạt động tư vấn.

**3. Về khái niệm**

Dự thảo Thông tư đưa ra 5 khái niệm, trong đó có một số khái niệm NHNN xin thuyết minh như sau:

**3.1. Về khái niệm tư vấn:**

Tư vấn về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác là việc tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ thu thập, xử lý thông tin, vận dụng kiến thức chuyên môn, phát hiện vấn đề, đánh giá vấn đề, đề xuất giải pháp, phương án một cách độc lập, khách quan theo yêu cầu của khách hàng.

Quy định này được xây dựng trên cơ sở tham khảo quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 87/2002/NĐ-CP: “Hoạt động tư vấn là hoạt động thu thập, xử lý thông tin, vận dụng kiến thức chuyên môn, phát hiện vấn đề, đề xuất giải pháp, phương án, lập dự án và giám sát, đánh giá do các tổ chức chuyên môn, cá nhân Việt Nam thực hiện độc lập, khách quan theo yêu cầu của người sử dụng tư vấn.”

Việc quy định tổ chức tín dụng phải thực hiện tư vấn theo yêu cầu của khách hàng là cần thiết để đảm bảo hoạt động tư vấn phải xuất phát từ yêu cầu của khách hàng, tránh trường hợp nhân viên tư vấn tự ý thực hiện, quảng cáo, tiếp thị, dẫn dắt khách hàng như một số trường hợp đã diễn ra trong thời gian vừa qua. Việc quy định tổ chức tín dụng thực hiện tư vấn một cách độc lập, khách quan để đảm bảo phù hợp với quy định về nguyên tắc hoạt động tại Điều 5 và đạo đức nghề nghiệp tại Điều 7 dự thảo Thông tư này. Ngoài ra, để cấu thành hoạt động tư vấn thì nhân viên tư vấn phải đưa ra các khuyến nghị, đề xuất cho khách hàng. Điều này sẽ giúp phân biệt giữa hoạt động tư vấn và hoạt động cung cấp thông tin thông thường khác.[[1]](#footnote-1)

**3.2. Về khái niệm khách hàng:**

Khách hàng là tổ chức (không bao gồm tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác) hoặc cá nhân sử dụng dịch vụ tư vấn của tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ phù hợp với các quy định của Thông tư này.

*Thứ nhất*, mục tiêu và điểm mấu chốt để làm nên sự khác biệt giữa hoạt động tư vấn và hoạt động môi giới đó là việc đưa ra khuyến nghị, đề xuất. Trong khi đó, tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài là những tổ chức có hoạt động chuyên nghiệp trong lĩnh vực ngân hàng và hoạt động kinh doanh của ngân hàng; do vậy, việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nhận tư vấn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác là không hợp lý; *thứ hai,* theo quy định của Luật các TCTD 2024 và Thông tư số 17/2016/TT-NHNN, các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện hoạt động môi giới để thu xếp thực hiện các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định tại Điều 5 Thông tư sô 17/2016/TT-NHNN giữa các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Do vậy, tại Thông tư này, khách hàng không bao gồm tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác.

**4. Về phạm vi hoạt động tư vấn**

Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cung ứng dịch vụ tư vấn trong phạm vi được ghi trong Giấy phép được cấp bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Quy định này tương tự như tại Luật các TCTD 2024, biểu cam kết cụ thể của Việt Nam tại các điều ước quốc tế và Thông tư số 17/2016/TT-NHNN ngày 30/6/2016 của Thống đốc NHNN quy định về hoạt động môi giới tiền tệ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

**5. Về quy định nội bộ và đạo đức nghề nghiệp**

Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đã đề ra các nhiệm vụ, giải pháp, trong đó bao gồm xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và cạnh tranh quốc gia. Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nghiêm tục tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp.

 Ngoài ra, Chỉ thị số 30-CT/TW đã đề ra các nhiệm vụ, giải pháp, trong đó bao gồm công khai, minh bạch và thông tin rộng rãi, đầy đủ bằng nhiều hình thức phù hợp đến người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng. Nâng cao đạo đức kinh doanh và hình thành văn bản tiêu dùng an toàn, văn minh, lành mạnh và phát triển bền vững; cũng như nâng cao kiến thức, kỹ năng tiêu dùng cho toàn xã hội và tạo điều kiện thuận lợi để thực thi hiệu quả các quyền của người tiêu dùng, nhất là đối với đối tượng người tiêu dùng yếu thế (trẻ em, học sinh, sinh viên, người già, phụ nữ, công nhân nghèo, khu vực nông thôn, miền núi, biên giới, hải đảo, vùng sâu, vùng xa,…).

 Bên cạnh đó, Chương trình hành động quốc gia hoàn thiện chính sách và pháp luật nhằm thúc đẩy thực hiện kinh doanh có trách nhiệm tại Việt Nam giai đoạn 2023-2027 được ban hành kèm theo Quyết định số 843/QĐ-TTg ngày 14/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ đã đặt ra mục tiêu tổng quát trong việc thúc đẩy thực hành kinh doanh có trách nhiệm tại Việt Nam trong giai đoạn 2023 - 2027 để phát huy các mặt tích cực và giảm thiểu các mặt tiêu cực của các hoạt động phát triển kinh tế, kinh doanh đối với xã hội, môi trường (tập trung vào các lĩnh vực đầu tư, lao động, môi trường; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động, người tiêu dùng và các nhóm dễ bị tổn thương), qua đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế tuần hoàn, hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa của Việt Nam.

Trên cơ sở đó, các nội dung tại quy định về Quy định nội bộ và Đạo đức nghề nghiệp được thiết kế để đảm bảo bảo vệ quyền lợi của khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn.

Bên cạnh đó, nhân viên tư vấn giữ vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ tư vấn. Do đó, nhân viên tư vấn phải đáp ứng một số yêu cầu, điều kiện đặc thù để đảm bảo chất lượng hoạt động tư vấn như: (i) am hiểu sản phẩm tư vấn; (ii) trung thực, công bằng, cẩn trọng, liêm chính; không được cung cấp thông tin sai sự thật hoặc thông tin gây hiểu lầm về tính năng, đặc điểm, lợi ích của giao dịch được tư vấn; (iii) thực hiện tư vấn vì lợi ích của khách hàng và đưa ra nội dung phù hợp với hoàn cảnh của từng khách hàng; (iv) cảnh báo khách hàng với những rủi ro có thể phát sinh đối với giao dịch và (v) không được quyết định thay khách hàng hoặc tác động khách hàng đưa ra quyết định.

**6. Quy định về quyền và nghĩa vụ của tổ chức tín dụng khi cung ứng dịch vụ tư vấn**

Bốn Điều (từ Điều 8 đến Điều 11) quy định về quyền và nghĩa vụ của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khi thực hiện cung ứng dịch vụ tư vấn, được thiết kế theo trình tự thực hiện dịch vụ (từ tiếp xúc khách hàng, đến giao kết hợp đồng dịch vụ và sau khi thực hiện cung cấp dịch vụ).

Điều 8 về tiếp xúc khách hàng quy định tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài chỉ cung cấp dịch vụ tư vấn khi có yêu cầu của khách hàng. Trường hợp có ý định giới thiệu, cung cấp thông tin, tư vấn về một sản phẩm chưa được khách hàng yêu cầu thì phải thông báo cho khách hàng về ý định cung cấp dịch vụ tư vấn và phải được khách hàng đồng ý trước khi thực hiện tư vấn. Quy định này để đảm bảo khách hàng, trước khi tiếp nhận thông tin từ tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nhận thức được việc cung ứng dịch vụ tư vấn của tổ chức tín dụng đối với các loại dịch vụ, sản phẩm khác nhau.

Điều 9 về phí trong hoạt động tư vấn quy định việc thu phí hoạt động tư vấn là quyền của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Theo đó, phí trong hoạt động tư vấn phải được niêm yết công khai hoặc xác định thông qua thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và khách hàng.

Điều 10 quy định về việc xác lập hợp đồng tư vấn và nội dung tối thiểu của hợp đồng tư vấn.

Điều 11 quy định về trách nhiệm của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài trong việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng và trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài vi phạm các nghĩa vụ đã cam kể trong hợp đồng tư vấn.

1. tham khảo kinh nghiệm của Úc tại Đạo luật về Doanh nghiệp của Úc và Hướng dẫn số 36 của Cơ quan ASIC [↑](#footnote-ref-1)