**1. Thủ tục thay đổi thông tin khách hàng khi có thay đổi thông tin Chứng minh nhân dân/thẻ Căn cước công dân của khách hàng.**

**a) Trình tự thực hiện:**

**Bước 1.** Khách hàng

- Đối với khách hàng có thay đổi từ Chứng minh nhân dân (CMND) 9 số sang thẻ Căn cước công dân (thẻ CCCD) gắn chíp điện tử:

Khách hàng lập Giấy đề nghị thay đổi thông tin CMND/thẻ CCCD và xuất trình thẻ CCCD gắn chíp điện tử cho NHCSXH nơi giao dịch.

- Đối với khách hàng có thay đổi từ CMND 9 số sang CMND 12 số/ thẻ CCCD mã vạch:

Khách hàng gửi NHCSXH nơi giao dịch Giấy xác nhận số CMND do cơ quan Công an cấp*.* - Đối với khách hàng được cấp lại CMND 12 số/thẻ CCCD không thay đổi số CMND/thẻ CCCD nhưng thay đổi một số nội dung thông tin trên CMND/thẻ CCCD:

Khách hàng lập Giấy đề nghị thay đổi thông tin CMND/thẻ CCCD và xuất trình CMND/thẻ CCCD mới cho NHCSXH nơi giao dịch*.*

**Bước 2.** NHCSXH nơi thực hiện thủ tục

- Đối với khách hàng thay đổi từ CMND 9 số sang thẻ CCCD gắn chíp điện tử:

Cán bộ ngân hàng tiếp nhận, kiểm tra thông tin trên Giấy đề nghị với thẻ CCCD mới, thực hiện quét mã QR code trên thẻ CCCD gắn chíp điện tử để truy vấn thông tin số CMND cũ của khách hàng:

+ Nếu thông tin số CMND cũ trên thông báo trùng với số CMND đã đăng ký giao dịch của khách hàng và các thông tin đề nghị thay đổi khác (nếu có) trùng với thông tin trên thẻ CCCD mới, cán bộ tiếp nhận ký xác nhận đã đối chiếu trên Giấy đề nghị, trả lại thẻ CCCD cho khách hàng, thực hiện thay đổi thông tin trên hệ thống của NHCSXH và lưu hồ sơ khách hàng.

+ Nếu không có thông tin số CMND cũ hoặc không trùng với thông tin đề nghị thay đổi, cán bộ tiếp nhận trả lại hồ sơ và đề nghị khách hàng liên hệ với cơ quan Công an để bổ sung, thay đổi thông tin trên thẻ CCCD của khách hàng làm căn cứ đề nghị thay đổi tiếp theo.

- Đối với khách hàng thay đổi từ CMND 9 số sang CMND 12 số/thẻ CCCD mã vạch:

Cán bộ ngân hàng tiếp nhận, kiểm tra Giấy xác nhận số Chứng minh nhân dân, ký xác nhận đã đối chiếu trên bản sao không có chứng thực, thực hiện thay đổi thông tin trên hệ thống của NHCSXH và lưu hồ sơ khách hàng.

- Đối với khách hàng được cấp lại CMND 12 số/thẻ CCCD không thay đổi số CMND/thẻ CCCD nhưng thay đổi một số nội dung thông tin trên CMND/thẻ CCCD:

+ Nếu các thông tin đề nghị thay đổi trùng với thông tin trên CMND/thẻ CCCD mới, cán bộ tiếp nhận ký xác nhận đã đối chiếu vào Giấy đề nghị, trả lại CMND/thẻ CCCD cho khách hàng, thực hiện thay đổi thông tin trên hệ thống của NHCSXH và lưu hồ sơ khách hàng;

+ Nếu các thông tin đề nghị thay đổi không trùng với thông tin trên CMND/thẻ CCCD mới, cán bộ tiếp nhận trả lại hồ sơ và đề nghị khách hàng kiểm tra lại.

**b) Cách thức thực hiện:**

Khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp cho NHCSXH nơi giao dịch

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

**-** Giấy xác nhận số CMND do Cơ quan công an cấp: 01 bản chính hoặc 01 bản sao có chứng thực hoặc 01 bản sao kèm bản chính để đối chiếu *(lưu tại NHCSXH nơi thực hiện thủ tục).*

- Giấy đề nghị thay đổi thông tin CMND/thẻ CCCD (mẫu số 01/GĐN): 01 bản chính *(lưu tại NHCSXH nơi thực hiện thủ tục).*

**d) Thời hạn giải quyết:** Trong thời gian giao dịch của NHCSXH nơi thực hiện thủ tục

**đ) Đối tượng thực hiện:** Cá nhân.

**e) Cơ quan thực hiện thủ tục:** NHCSXH nơi thực hiện thủ tục;

Cơ quan có thẩm quyền quyết định: NHCSXH nơi thực hiện thủ tục;

Cơ quan phối hợp: Không

**g) Kết quả thực hiện:** Thay đổi thông tin của khách hàng trên hệ thống của NHCSXH

**h) Phí, lệ phí:** Không.

**i) Tên mẫu đơn, tờ khai:** Giấy đề nghị thay đổi thông tin Chứng minh nhân dân/thẻ Căn cước công dân *(mẫu số 01/GĐN)*

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục:**

- Khách hàng thay đổi từ CMND 9 số sang thẻ CCCD gắn chíp điện tử;

- Khách hàng thay đổi từ CMND 9 số sang CMND 12 số/thẻ CCCD mã vạch;

- Khách hàng được cấp lại CMND 12 số/thẻ CCCD không thay đổi số CMND/thẻ CCCD nhưng thay đổi một số nội dung thông tin trên CMND/thẻ CCCD.

**l) Căn cứ pháp lý của thủ tục:**

- Nghị định số 78/2002/NĐ-CP ngày 04/10/2002 của Chính phủ về tín dụng đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác;

- Văn bản số 4991/NHCS-TDNN ngày 31/5/2021 của Tổng Giám đốc NHCSXH về thủ tục thay đổi thông tin Chứng minh nhân dân/thẻ Căn cước công dân .