**1. Thủ tục thay đổi, bổ sung thông tin khách hàng cá nhân:**

**a) Trình tự thực hiện:**

**Bước 1.** Khách hàng

Khách hàng có nhu cầu thay đổi, bổ sung thông tin khách hàng đã đăng ký giao dịch thì lập Giấy đề nghị cập nhật, bổ sung thông tin khách hàng cá nhân (mẫu số 01/GĐN) gửi NHCSXH nơi thực hiện thủ tục kèm căn cước công dân (CCCD)/thẻ căn cước mới/căn cước điện tử.

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

- Cán bộ ngân hàng trực tiếp nhận, kiểm tra thông tin trên Giấy đề nghị với CCCD/thẻ căn cước mới hoặc căn cước điện tử để truy vấn thông tin số chứng minh nhân dân (CMND)/CCCD/thẻ căn cước cũ của khách hàng.

+ Nếu thông tin số CMND/CCCD/thẻ căn cước cũ trên thông báo trùng với số CMND/CCCD/thẻ căn cước đã đăng ký giao dịch của khách hàng và các thông tin đề nghị thay đổi trùng với thông tin trên CCCD/thẻ căn cước mới, cán bộ tiếp nhận ký xác nhận đã đối chiếu trên Giấy đề nghị, trả lại CCCD/thẻ căn cước cho khách hàng và chuyển Giấy đề nghị cho bộ phận kế toán thực hiện điều chỉnh thông tin trên hệ thống của NHCSXH, lưu hồ sơ khách hàng.

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

- Trường hợp khách hàng có nhiều nội dung giao dịch với NHCSXH, khách hàng chỉ cần thực hiện một lần đề nghị thay đổi thông tin khách hàng.

**b) Cách thức thực hiện:**

Khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp cho NHCSXH nơi thực hiện thủ tục.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Giấy đề nghị cập nhật, bổ sung thông tin khách hàng cá nhân (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 cập nhật, bổ sung thông tin khách hàng cá nhân *(mẫu số 01/GĐN).*

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

- Khách hàng thay đổi thông tin từ CMND/CCCD/thẻ căn cước cũ đã đăng ký giao dịch sang CCCD/thẻ căn cước mới.

**l) Căn cứ pháp lý của thủ tục:**

- Luật Căn cước số 26/2023/QH15 ngày 27/11/2023.

- 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;

- Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ Quy định về định danh và xác thực điện tử;

- Nghị định số 70/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Căn cước;

- Văn bản số 4734/NHCS-TDNN ngày 12/8/2024 của Tổng Giám đốc NHCSXH về việc giao dịch, thay đổi thông tin khách hàng tại NHCSXH.