

CHUYÊN ĐỀ
HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH
TẠI XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN
Phần A

TỔ GIAO DỊCH XÃ VÀ ĐIỂM GIAO DỊCH XÃ

1. Tổ giao dịch xã

1.1. Mục đích thành lập: Việc thành lập Tổ giao dịch xã là để tổ chức thực hiện hoạt động giao dịch tại xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là xã) theo quy định của Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH).

1.2. Hoạt động giao dịch tại xã: Là cách thức tổ chức giao dịch của NHCSXH với khách hàng tại Điểm giao dịch đặt tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

1.3. Số lượng, thành phần Tổ giao dịch xã

- Số lượng cán bộ Tổ giao dịch xã (GDX): Một Tổ GDX phải có tối thiểu 03 cán bộ để đảm nhiệm các vị trí chức danh công việc: Tổ trưởng, Kiểm soát viên (KSV), Giao dịch viên (GDV). Tùy theo khối lượng công việc của từng phiên giao dịch, Giám đốc NHCSXH nơi cho vay bố trí số lượng cán bộ Tổ GDX cho phù hợp và đảm bảo nguyên tắc:

+ Bố trí những cán bộ chuyên môn nghiệp vụ tại NHCSXH nơi cho vay đã được đào tạo, sử dụng thành thạo chương trình phần mềm được sử dụng tại Điểm GDX.

+ Tổ trưởng: Là cán bộ tín dụng được phân công theo dõi địa bàn xã đó. Giám đốc NHCSXH nơi cho vay có thể xem xét, quyết định bố trí cán bộ khác làm Tổ trưởng Tổ GDX trong một số trường hợp cụ thể. Tổ trưởng Tổ GDX có thể kiêm KSV.

+ Kiểm soát viên: Một Tổ GDX có một kiểm soát viên. Nếu Tổ GDX có trên ba GDV thì Giám đốc NHCSXH nơi cho vay có thể (hoặc không) bố trí thêm KSV. Tổ GDX có từ 02 Kiểm soát viên trở lên, việc phân công nhiệm vụ cụ thể của từng Kiểm soát viên do Tổ trưởng Tổ GDX thực hiện và thống nhất trong Tổ, các KSV làm việc độc lập với nhau.

+ Giao dịch viên: Một Tổ GDX có một hoặc nhiều GDV. Nếu có nhiều GDV, Giám đốc NHCSXH nơi cho vay phân công một GDV chính. Cán bộ tín dụng theo dõi địa bàn xã không được phân công làm giao dịch viên của Tổ GD tại xã đó.

Lưu ý:

- Giám đốc hoặc Phó Giám đốc NHCSXH nơi cho vay có thể tham gia Tổ GDX. Trưởng Kế toán không nên tham gia Tổ GDX để thực hiện tốt vai trò kiểm soát (kiểm soát sau các hoạt động GDX và các hoạt động tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay). (VB 4098/NHCS-TDNN-TDSV-QLN ngày 4/7/2019)

- Tổ GDX có từ 02 Giao dịch viên trở lên, trong Sổ phân công cán bộ tham gia Tổ GDX, tại cột GDV ghi bổ sung "Giao dịch viên chính" trước Họ tên của GDV được phân công làm nhiệm vụ GDV chính.

- Để thực hiện tốt nhiệm vụ bảo vệ cho Tổ GDX, không phân công Kiểm soát viên hoặc giao dịch viên kiêm bảo vệ tại Điểm GDX. Không phân công Tổ trưởng Tổ GDX cùng lúc kiêm Kiểm soát viên và bảo vệ. (VB 4098/NHCS-TDNN-TDSV-QLN ngày 4/7/2019)

1.4. Cách thức thành lập Tổ giao dịch xã

- Tổ GDX do Trưởng phòng Kế hoạch nghiệp vụ tín dụng hoặc Tổ trưởng Tổ Kế hoạch nghiệp vụ đề xuất thành lập, trình Giám đốc NHCSXH nơi cho vay hoặc người được ủy quyền phê duyệt.

- Giám đốc NHCSXH nơi cho vay hoặc người được ủy quyền phê duyệt việc thành lập Tổ GDX, đồng thời thực hiện việc cấp người dùng và phân quyền trên hệ thống Intellect Offline cho từng cán bộ Tổ GDX theo nhiệm vụ đã được phân công.

- Việc thành lập và phân công nhiệm vụ cho từng thành viên Tổ GDX được thực hiện bằng Sổ phân công cán bộ Tổ GDX (mẫu số 01/GDX).

+ Sổ được mở tại NHCSXH nơi cho vay, đánh số trang, đóng dấu giáp lai, ghi đầy đủ họ tên, vị trí chức danh được giao cho từng cán bộ Tổ GDX.

+ Sổ có đầy đủ chữ ký nhận nhiệm vụ của từng cán bộ, chữ ký phê duyệt của Giám đốc NHCSXH nơi cho vay hoặc người được ủy quyền trước khi đi giao dịch xã.

+ Sổ được giao cho lãnh đạo phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ tín dụng/ Tổ trưởng tổ Kế hoạch - Nghiệp vụ quản lý. Khi ghi hết số trang, Sổ được lưu trữ theo chế độ lưu trữ công văn.

- Tổ giao dịch xã chỉ thực hiện các nghiệp vụ phát sinh đối với các khách hàng, tổ chức, cá nhân liên quan đến địa bàn xã được thành lập.

Lưu ý:

- NHCSXH nơi cho vay thường xuyên thay đổi GDV đối với từng Điểm GDX để phát hiện sai sót, chỉnh sửa kịp thời. (VB 4030/NHCS-TDNN ngày 10/12/2014)

- NHCSXH cấp tỉnh, cấp huyện thường xuyên kiểm tra đột xuất đối với hoạt động của Tổ GDX. (VB 4030/NHCS-TDNN ngày 10/12/2014)

1.5. Phương tiện, trang thiết bị, công cụ làm việc của Tổ giao dịch xã

1.5.1. Phương tiện vận chuyển: Là ô tô đã được trang bị để phục vụ GDX. Nếu địa bàn bắt buộc phải sử dụng phương tiện khác thì NHCSXH nơi cho vay phải có phương án đảm bảo an toàn.

1.5.2. Phương tiện để thực hiện công việc

- Máy vi tính xách tay, máy in và các thiết bị phụ trợ đi kèm (thiết bị kết nối mạng...).

- Máy đếm tiền, thiết bị phát hiện tiền giả, máy phát điện.
- Thùng đựng tiền, đựng sổ sách, chứng từ kế toán được làm bằng kim loại (tôn, inox, sắt,...) gồm có 2 ngăn (01 ngăn để tiền, 01 ngăn để sổ sách, chứng từ) gồm 02 loại:
 - + Thùng có 01 ổ khóa: do Giao dịch viên quản lý.
 - + Thùng có 02 ổ khóa (01 ổ khóa do Giao dịch viên chính quản lý, 01 ổ khóa do Tổ trưởng Tổ GDX quản lý) và phải có then ngang cài qua 02 ổ khóa: do Giao dịch viên chính quản lý.

1.5.3. Các phương tiện khác để hỗ trợ làm việc

- Máy ghi hình ảnh (Camera): Mỗi Tổ GDX được trang bị 01 Camera.
(Hiện nay được trang bị Camera IP để phục vụ công tác giám sát từ xa hoạt động giao dịch tại các Điểm GDX. (VB 4708/NHCS-CNTT ngày 17/6/2022 và VB 9266/NHCS-KTNB ngày 10/11/2022))
 - + Camera được đặt tại vị trí thuận lợi để giám sát, thu nhận được toàn bộ hình ảnh của Tổ giao dịch xã trong suốt thời gian làm việc tại Điểm giao dịch xã, khách hàng đang thực hiện giao dịch. Riêng thời gian họp giao ban thì ghi nhận được hình ảnh Tổ giao dịch xã và không gian họp giao ban, đặc biệt ghi rõ âm thanh trong thời gian giao ban. Trường hợp, vừa giao ban vừa giao dịch thì phải ưu tiên thu nhận hình ảnh của Tổ giao dịch. (VB 3502/NHCS-TDNN ngày 01/8/2017 và VB 4275/NHCS-TDNN ngày 29/9/2017)

+ Giao Phó phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ tín dụng/Tổ trưởng tổ Kế hoạch - Nghiệp vụ chịu trách nhiệm quản lý Camera và sao chép dữ liệu sang đĩa cứng để lưu trữ trong 6 tháng.

- Thiết bị phòng cháy, chữa cháy; áo phao cứu sinh và túi ni lông đựng thùng tiền đối với vận chuyển tiền bằng đường thủy; thiết bị, công cụ cần thiết khác.

- Bàn, ghế làm việc cho Tổ GDX và khách hàng: Được UBND cấp xã bố trí, nếu không bố trí được thì NHCSXH nơi cho vay trang bị đảm bảo đầy đủ.

1.6. Bảo vệ cho Tổ giao dịch xã

- Việc bảo vệ cho Tổ GDX do Giám đốc NHCSXH nơi cho vay và Tổ trưởng Tổ GDX xây dựng phương án bảo vệ để đảm bảo an toàn tài sản, con người trên đường đi, về và trong thời gian giao dịch tại Điểm GDX.

- Tổ trưởng Tổ GDX chịu trách nhiệm triển khai phương án bảo vệ cho Tổ GDX.

- Phương án bảo vệ cho Tổ GDX được xây dựng bằng văn bản và lập chung cho tất cả các phiên giao dịch của NHCSXH cấp huyện, do Giám đốc NHCSXH nơi cho vay ký. Phương án được gửi tập thể, cá nhân liên quan (UBND và Hội đoàn thể cấp xã, Giám đốc và Phó Giám đốc NHCSXH cấp huyện, Trưởng phòng Kế hoạch nghiệp vụ tín dụng/Tổ trưởng Tổ KHNV, cán

bộ tín dụng theo dõi địa bàn) và lưu trữ như chế độ lưu trữ công văn thông thường.

- Phân công người bảo vệ (bảo vệ chuyên trách hoặc thành viên trong Tổ GDĐ kiêm nhiệm theo đúng quy định).

- Phối hợp với UBND cấp xã trong việc bảo vệ Tổ GDĐ (Việc phối hợp phải được thể hiện trong phương án bảo vệ). (VB 3502/NHCS-TDNN ngày 01/8/2017).

- NHCSXH nơi cho vay chủ động báo cáo Trưởng Ban đại diện HĐQT NHCSXH cấp huyện chỉ đạo UBND cấp xã bố trí lực lượng công an bảo vệ an toàn tài sản, con người tại Điểm GDĐ. Trường hợp giao dịch không về kịp trong ngày, Giám đốc NHCSXH nơi cho vay phối hợp với UBND cấp xã và các cơ quan công an, biên phòng tại địa phương thực hiện phương án bảo vệ an toàn con người và tài sản cho Tổ GDĐ. (VB 4098/NHCS-TDNN-TĐSV-QLN ngày 4/7/2019)

1.7. Nhiệm vụ của Tổ giao dịch xã

Tổ GDĐ chỉ thực hiện các nghiệp vụ phát sinh đối với các khách hàng, tổ chức, cá nhân liên quan đến địa bàn xã được thành lập, cụ thể:

- Thực hiện các giao dịch thu, chi thuộc nghiệp vụ tín dụng; thu, chi thuộc nghiệp vụ tiền gửi của tổ viên tổ TK&VV và nghiệp vụ huy động tiền gửi tiết kiệm tại Điểm GDĐ; chi thù lao cho cán bộ xã phường; chi trả phí ủy thác, hoa hồng và các khoản thu, chi khác khi có quy định, hướng dẫn bằng văn bản của Tổng Giám đốc NHCSXH.

- Nhận hồ sơ về nghiệp vụ cho vay, nghiệp vụ xử lý nợ và xử lý nợ và các hồ sơ liên quan khác; tiếp nhận và xử lý thông tin góp ý, phản hồi của khách hàng.

- Giao dịch với Tổ trưởng Tổ TK&VV theo các nghiệp vụ được NHCSXH ủy nhiệm.

- Tổ chức họp giao ban với các đơn vị nhận ủy thác cấp xã và Tổ TK&VV.

- Đối chiếu trực tiếp với khách hàng đến giao dịch tại Điểm GDĐ về số dư tiền vay, lãi tồn, số dư tiền gửi.

- Quản lý và sử dụng các trang thiết bị, công cụ làm việc tại Điểm giao dịch.

- Thực hiện việc kiểm quỹ cuối phiên giao dịch theo quy định.

- Niêm yết công khai Danh sách hộ vay vốn (Mẫu 01/CK) và các văn bản mới về chính sách, chế độ tại Điểm GDĐ theo quy định.

- Kiểm tra hòm thư góp ý, biển hiệu Điểm GDĐ, biển chỉ dẫn và bảng biểu công khai chính sách tín dụng, công khai dư nợ,... tại Điểm GDĐ để báo cáo Giám đốc NHCSXH nơi cho vay khắc phục nếu có hư hỏng, mất mát.

- Có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn, tuyên truyền cho hộ vay, Ban quản lý Tổ TK&VV, cán bộ đơn vị nhận ủy thác,... về chủ trương, chính sách tín

dụng của Nhà nước và thủ tục, quy trình nghiệp vụ của NHCSXH. Đồng thời tiếp nhận và xử lý thông tin góp ý, phản hồi của khách hàng.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được Giám đốc NHCSXH nơi cho vay giao theo quy định hiện hành của NHCSXH.

Lưu ý:

- Trong thời gian thực hiện nhiệm vụ tại Điểm GDX, yêu cầu các thành viên Tổ GDX phải làm việc độc lập, đúng nhiệm vụ được giao, không được làm hộ, làm thay, làm sai vị trí; đồng thời có trách nhiệm theo dõi, giám sát các thành viên khác để đảm bảo an toàn, hiệu quả. Nếu xảy ra sai phạm, tham ô, chiếm dụng,... cán bộ có hành vi vi phạm và cán bộ được giao nhiệm vụ với công việc đó nhưng để người khác lợi dụng dẫn đến sai phạm phải chịu trách nhiệm theo quy định; đồng thời các cán bộ khác trong Tổ GDX đều phải chịu trách nhiệm liên đới. (VB 4030/NHCS-TDNN ngày 10/12/20214)

2. Điểm giao dịch xã

2.1. Khái niệm Điểm giao dịch xã

Điểm GDX là nơi Tổ GDX của NHCSXH tổ chức giao dịch với khách hàng, tổ chức, cá nhân liên quan trên địa bàn xã và được đặt trong khuôn viên trụ sở UBND cấp xã. Việc xác định khuôn viên trụ sở UBND cấp xã là do UBND cấp xã tại địa phương đó xác định bằng văn bản. (VB 5429//NHCS-TDNN ngày 21/12/2017)

2.2. Quy định về mở Điểm giao dịch xã

- Tất cả các xã, phường, thị trấn nơi NHCSXH không đóng trụ sở và các phường có khoảng cách từ 3 km trở lên tính từ trụ sở NHCSXH nơi cho vay đến trụ sở UBND phường đều phải mở Điểm giao dịch.

- Đối với các xã, phường, thị trấn nơi NHCSXH đóng trụ sở và các phường có khoảng cách dưới 3 km tính từ trụ sở NHCSXH nơi cho vay đến trụ sở UBND phường thì Giám đốc NH nơi cho vay xem xét việc mở Điểm giao dịch.

- Khi mở Điểm giao dịch xã, NHCSXH nơi cho vay lập tờ trình trình Trưởng Ban đại diện Hội đồng quản trị NHCSXH cấp huyện phê duyệt; báo cáo Trưởng Ban đại diện Hội đồng quản trị để tham mưu Chủ tịch UBND cấp huyện chỉ đạo UBND cấp xã bố trí nơi làm việc và tạo điều kiện cho NHCSXH thực hiện những nội dung liên quan đến hoạt động của Tổ GDX.

Lưu ý: Nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong việc bố trí cán bộ, phương tiện và giảm bớt thời gian cũng như chi phí đi giao dịch tại các phường có dư nợ thấp, số Tổ TK&VV ít, NHCSXH nơi cho vay có thể tổ chức giao dịch liên phường để phục vụ hộ nghèo, hộ cận nghèo và các đối tượng chính sách khác nếu được Tổng Giám đốc NHCSXH phê duyệt. (VB 11947/NHCS-TDNN ngày 31/12/2021)

2.3. Phân giao dịch tại Điểm giao dịch xã

2.3.1. Quy định về việc mở phiên giao dịch

* **Phiên giao dịch cố định:**

- Phiên giao dịch cố định được bố trí tại Điểm GDĐ vào ngày cố định trong tháng và được niêm yết công khai trên biển hiệu Điểm GDĐ và Website NHCSXH.

- Phiên giao dịch theo lịch cố định trùng vào các ngày được nghỉ lễ, nghỉ cuối tuần thì vẫn phải tổ chức giao dịch bình thường.

- Trường hợp dừng/chuyển phiên giao dịch cố định:

+ Những phiên giao dịch có lịch cố định trùng vào các ngày nghỉ lễ, tết được quy định tại khoản 3 Điều 111 và Điều 112 Bộ luật Lao động (bao gồm ngày được nghỉ bù theo Thông báo hằng năm của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội) thì được nghỉ giao dịch. (VB 2267/NHCS-TDNN ngày 28/3/2022)

+ Do nguyên nhân khách quan như thiên tai, dịch họa,... không thể tổ chức phiên giao dịch cố định.

- Đối với các xã, phường, thị trấn được bố trí giao dịch tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay cũng phải quy định phiên giao dịch cố định.

* **Phiên giao dịch bổ sung:**

- Ngoài phiên giao dịch theo lịch cố định, Giám đốc NHCSXH nơi cho vay có thể tổ chức phiên giao dịch bổ sung tùy thuộc vào khối lượng công việc phát sinh.

- Khi bổ sung thêm phiên giao dịch, NHCSXH nơi cho vay có thông báo bằng văn bản gửi UBND và đơn vị nhận ủy thác cấp xã trước 03 ngày tính đến ngày giao dịch bổ sung để thông báo cho các Tổ TK&VV và khách hàng. Việc tổ chức phiên giao dịch bổ sung phải đảm bảo thiết thực, hiệu quả.

* **Phiên giao dịch bù:**

- Là phiên giao dịch được tổ chức bù vào phiên chưa thực hiện theo lịch giao dịch cố định đã nêu trên.

- Khi tổ chức giao dịch bù, NHCSXH nơi cho vay phải thông báo bằng văn bản gửi UBND cấp xã để thông báo cho đơn vị nhận ủy thác cấp xã và các đối tượng liên quan biết về kế hoạch nghỉ giao dịch xã và tổ chức phiên giao dịch bù.

- Quy định về tổ chức phiên giao dịch bù:

+ Trường hợp giao dịch bù do lịch giao dịch cố định trùng vào ngày được nghỉ lễ, tết được quy định: Phiên giao dịch bù được thực hiện trước hoặc sau ngày giao dịch cố định trong cùng tháng. Việc xử lý nợ đến hạn được thực hiện vào phiên giao dịch cố định của tháng kế tiếp liền kề với tháng có ngày nghỉ lễ, tết. Thời hạn cho gia hạn nợ, thời hạn cho vay lưu vụ, thời điểm chuyển nợ quá hạn được tính từ ngày giao dịch cố định của tháng kế tiếp liền kề. (VB 2267/NHCS-TDNN ngày 28/3/2022)

+ Trường hợp giao dịch bù do thiên tai, địch họa,... không thể tổ chức phiên giao dịch cố định: NHCSXH nơi cho vay phải lưu giữ tài liệu chứng minh lý do bất khả kháng và chịu trách nhiệm về quyết định tạm dừng phiên giao dịch. Đồng thời tổ chức giao dịch bù vào ngày khác ngay sau khi thiên tai, địch họa,... được khắc phục.

Lưu ý: Đối với các phiên không đi giao dịch được do nguyên nhân khách quan, chuyển lịch giao dịch do trùng với ngày nghỉ lễ, tết, đơn vị đăng ký giao dịch bù trên phần mềm Hỗ trợ quản lý vận hành ứng dụng công nghệ thông tin. (VB 6326/NHCS-CNTT ngày 13/7/2021, 7083/NHCS-CNTT ngày 30/8/2023)

2.3.2. Quy định về thời gian giao dịch

- Căn cứ quy mô tín dụng của từng xã, điều kiện đi lại, số lượng cán bộ, NHCSXH nơi cho vay quy định cụ thể thời gian giao dịch tại từng Điểm GDX cho phù hợp.

- Định kỳ hàng tháng, nếu có sự thay đổi:

+ Về thời gian giao dịch và mở Điểm giao dịch xã mới: NHCSXH cấp tỉnh báo cáo Hội sở chính (qua Ban Tín dụng người nghèo) trước ngày 05 tháng sau theo mẫu số 02/GDX “Báo cáo bổ sung, sửa đổi thông tin về Điểm giao dịch xã”.

+ Thay đổi “Lịch giao dịch”: NHCSXH cấp tỉnh báo cáo theo mẫu số 02/GDX trước 10 ngày tính đến ngày giao dịch theo lịch mới để Hội sở chính điều chỉnh “Lịch giao dịch” trên hệ thống.

Lưu ý: đơn vị nhập thông tin báo cáo bổ sung, sửa đổi thông tin về Điểm giao dịch xã, lịch giao dịch xã trên phần mềm Hỗ trợ quản lý vận hành ứng dụng công nghệ thông tin để Hội sở chính phê duyệt và cập nhật thay đổi lên Website NHCSXH chuyên mục “Điểm giao dịch xã, phường”. (VB 1039/NHCS-CNTT ngày 30/3/2017)

2.4. Biển hiệu, biển chỉ dẫn và các nội dung công khai tại Điểm giao dịch xã

2.4.1. Đối với xã, phường, thị trấn có mở Điểm giao dịch

- Biển hiệu Điểm giao dịch xã.
- Thông báo chính sách tín dụng ưu đãi của Nhà nước đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác.
- Công khai Danh sách hộ vay vốn và công khai chính sách mới (nếu có).
- Nội quy giao dịch và hòm thư góp ý.
- Biển chỉ dẫn đến Điểm giao dịch: Áp dụng đối với những Điểm GDX phải đặt biển chỉ dẫn (xa đường quốc lộ, tỉnh lộ, huyện lộ, khuất tầm nhìn, khó quan sát...).

- Bảng niêm yết công khai thủ tục giải quyết công việc (TTGQCV) thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH cấp tỉnh, cấp huyện. (VB 705/NHCS-PC ngày 12/02/2018)

2.4.2. Đối với xã, phường, thị trấn giao dịch tại trụ sở NHCSXH

- Tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay, gồm:

+ Thông báo chính sách tín dụng ưu đãi đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác.

+ Nội quy giao dịch và hòm thư góp ý.

+ Biển chỉ dẫn Trụ sở NHCSXH: Áp dụng đối với những Trụ sở NHCSXH ở khuất, khó quan sát. Hình thức biển chỉ dẫn Trụ sở NHCSXH được thiết kế giống biển chỉ dẫn Điểm giao dịch xã.

+ Bảng niêm yết công khai TTGQCV thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH cấp tỉnh, cấp huyện. (VB 705/NHCS-PC ngày 12/02/2018)

- Tại trụ sở UBND xã, phường, thị trấn, gồm:

+ Thông báo chính sách tín dụng ưu đãi của Nhà nước đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác.

+ Công khai Danh sách hộ vay vốn và công khai chính sách mới (nếu có).

+ Hòm thư góp ý.

+ Bảng niêm yết công khai TTGQCV thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH cấp tỉnh, cấp huyện. (VB 705/NHCS-PC ngày 12/02/2018)

2.4.3. Về quy cách Biển hiệu, Biển chỉ dẫn và các Bảng thực hiện các nội dung công khai

Được thực hiện theo văn bản 926/NHCS-TDNN ngày 15/3/2012, văn bản 4448/NHCS-HTQT&TT ngày 24/8/2020 của Tổng giám đốc NHCSXH (Có văn bản hướng dẫn gửi kèm).

Phần B

QUY TRÌNH GIAO DỊCH XÃ

1. Công việc trước khi đi giao dịch:

1.1. Giám đốc hoặc người được uỷ quyền

Phê duyệt việc thành lập Tổ giao dịch xã, đồng thời thực hiện việc cấp người dùng (USER) và phân quyền trên hệ thống Intellect Offline cho từng cán bộ Tổ GD.

1.2. Tổ trưởng

- Nhận và kiểm tra các công cụ: Camera, thiết bị phòng cháy, chữa cháy, máy phát điện, phao cứu sinh và túi ni lông (nếu có), các phương tiện bảo hộ khác, chìa khóa hòm thư góp ý, công cụ hỗ trợ bảo vệ.

- Triển khai phương án bảo vệ trên đường đi.
- Đối với Điểm giao dịch áp dụng Intellect Offline: Thực hiện kiểm tra phiên bản Intellect Offline trên tất cả các máy vi tính xách tay mang đi giao dịch xã và đảm bảo phiên bản đang sử dụng là mới nhất.

1.3. Kiểm soát viên

- Nhận máy vi tính xách tay và thiết bị kết nối mạng, máy in.
- Đối với Điểm giao dịch áp dụng Intellect Offline: Nhận file dữ liệu của xã có giao dịch, nhập dữ liệu giao dịch vào hệ thống Intellect Offline, mở phiên giao dịch đầu ngày, nhập số tiền tạm ứng quỹ đầu ngày (nếu có). Nếu phát hiện sai sót về dữ liệu phải báo ngay cho phòng Tin học thuộc Hội sở NHCSXH cấp tỉnh để nhận lại file dữ liệu đúng.

- Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin truy nhập của mình trong suốt phiên giao dịch xã. Trường hợp để lộ mật khẩu hoặc giao thông tin truy nhập cho người khác thì Kiểm soát viên phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đền bù đối với số tiền bị tham ô, thất thoát của các giao dịch liên quan và bị xử lý theo quy định.

1.4. Giao dịch viên

- Nhận máy vi tính xách tay; thùng đựng tiền và đựng sổ sách, chứng từ; máy đếm tiền; thiết bị phát hiện tiền giả; các loại vật liệu cần thiết (dây buộc tiền, dao, kéo, kẹp ghim, ...); hồ sơ cho vay, Danh sách món vay được phê duyệt giải ngân (mẫu số 04/GDX); Bảng kê chi trả thù lao cho cán bộ xã phường; ...

- Nhận bản sao Thẻ lưu tiết kiệm của tất cả các Thẻ tiết kiệm được mở tại Điểm giao dịch xã hoặc file hình ảnh chữ ký người gửi tiền từ Kế toán trung tâm để làm cơ sở để đối chiếu chữ ký với khách hàng.

- Lập Giấy đề nghị tiếp quỹ kiêm tạm ứng tiền mặt và Thẻ tiết kiệm (mẫu số 03/TUĐGD) để chi trả và nhận tiền gửi tiết kiệm tại Điểm GDX sau khi đã dự tính số tiền sẽ thu được tại Điểm GDX. Trường hợp Tổ GDX có nhiều GDV thì GDV chính thực hiện nhiệm vụ này.

- Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin truy nhập của mình trong suốt phiên GDX. Trường hợp để lộ mật khẩu hoặc giao thông tin truy nhập cho người khác thì GDV phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đền bù đối với số tiền bị tham ô, thất thoát và bị xử lý theo quy định.

2. Công việc tại Điểm giao dịch xã

2.1. Bố trí vị trí làm việc tại Điểm giao dịch xã

- Vị trí làm việc của Kiểm soát viên và Giao dịch viên phải đảm bảo trong một không gian chung, tạo thuận lợi cho các thành viên trong Tổ GDX giám sát lẫn nhau và luân chuyển chứng từ.

- Việc bố trí vị trí cho khách hàng giao dịch phải tạo được khoảng cách đảm bảo an toàn cho GDV và KSV.

Lưu ý: những người không có nhiệm vụ, tuyệt đối không được tiếp cận vào khu vực làm việc của Tổ giao dịch xã.

2.2. Nhiệm vụ của từng thành viên Tổ GD

2.2.1. Tổ trưởng

- Triển khai phương án bảo vệ tại Điểm GD.
- Lắp đặt Camera để ghi hình hoạt động của Tổ GD. Sử dụng và quản lý các công cụ làm việc, công cụ hỗ trợ được giao.
- Đôn đốc các đơn vị nhận ủy thác thực hiện các công việc:
 - + Kiểm tra “Bảng kê lãi phải thu - lãi thực thu - tiền gửi - thu nợ gốc từ tiền gửi” (Mẫu 13/TD) của từng Tổ trưởng Tổ TK&VV đảm bảo Bảng kê có đầy đủ các yếu tố và chữ ký nộp tiền của tổ viên theo quy định.
 - + Hướng dẫn Tổ trưởng Tổ TK&VV, tổ viên sắp xếp, phân loại tiền và lập Bảng kê các loại tiền nộp đúng với số tiền phải nộp trên Bảng kê 13/TD.
 - Nhận hồ sơ về nghiệp vụ cho vay, nghiệp vụ xử lý nợ đến hạn và các hồ sơ liên quan khác sau khi đã được đơn vị nhận ủy thác và Tổ TK&VV hoàn chỉnh đảm bảo yêu cầu.
 - Tiếp nhận và xử lý thông tin góp ý, phản hồi của khách hàng, Tổ TK&VV, đơn vị nhận ủy thác,...
 - Giải thích, hướng dẫn, tuyên truyền cho hộ vay, Ban quản lý Tổ TK&VV, cán bộ đơn vị nhận ủy thác,... về chủ trương, chính sách tín dụng của Nhà nước và thủ tục, quy trình nghiệp vụ của NHCSXH.
 - Bố trí họp giao ban và chủ trì cuộc họp giao ban vào thời điểm thích hợp trong phiên giao dịch.
 - Sử dụng và quản lý các trang thiết bị, công cụ,... được giao.
 - Mở hòm thư góp ý (mở đầu phiên và mở cuối phiên giao dịch). ^(VB 4275/NHCS-TDNN ngày 29/9/2017)
 - Xử lý các phát sinh trong phiên giao dịch (nếu có) theo thẩm quyền.

2.2.2. Kiểm soát viên

- Kiểm soát chặt chẽ, đầy đủ các nội dung giao dịch tại Điểm GD theo đúng chế độ quy định. Phê duyệt giao dịch trên hệ thống. In, ký kiểm soát chứng từ giao dịch.
- Thực hiện đúng các quy trình giao dịch, chịu trách nhiệm về các giao dịch đã phê duyệt và từ chối tại Điểm GD.
- Sử dụng và quản lý các trang thiết bị, công cụ, ... được giao.

2.2.3. Giao dịch viên

- Thực hiện đúng các quy trình giao dịch theo quy định.

- Tạo lập giao dịch trên hệ thống theo đúng chế độ quy định; thực hiện thu, chi tiền mặt với khách hàng; chịu trách nhiệm về giao dịch mà mình tạo lập.

- Trong phiên giao dịch, các Giao dịch viên được điều chuyển tiền mặt cho nhau theo đề nghị của Giao dịch viên có nhu cầu sử dụng. Việc điều chuyển tiền mặt giữa các Giao dịch viên được thực hiện bằng hình thức thu, chi tiền.

- Trả chứng từ cho khách hàng khi đã có đầy đủ chữ ký; đóng dấu “Đã thu tiền” hoặc “Đã chi tiền” trên chứng từ thu, chi.

- Sắp xếp, bảo quản tiền mặt và hồ sơ cho vay, chứng từ giao dịch an toàn theo chế độ quy định. Sử dụng Nhật ký quỹ do Giao dịch viên in ra từ chương trình Intellect để thay cho Sổ quỹ tiền mặt.

Thu lại Bảng kê 13/TD và Biên lai tháng trước do Tổ trưởng chưa thu được tiền của tổ viên. In Biên lai cùng Bảng kê 13/TD tháng kế tiếp bàn giao cho Tổ trưởng Tổ TK&VV. (VB 5319/NHCS-TDNN ngày 9/12/2016)

- Quản lý tiền mặt, trang thiết bị, công cụ, ... được giao.

- Đối chiếu số dư tiền gửi, tiền vay, lãi tồn với khách hàng đến giao dịch. Trường hợp có chênh lệch, báo ngay cho Tổ trưởng Tổ giao dịch xã để lập Biên bản xác định chênh lệch (Mẫu số 15B/TD) có đầy đủ chữ ký các bên liên quan để làm cơ sở báo cáo Giám đốc NHCSXH nơi cho vay xử lý theo chế độ quy định.

2.3. Quy trình nghiệp vụ

2.3.1. Quy trình giao dịch với Tổ trưởng Tổ TK&VV

Bao gồm các giao dịch thu lãi tiền vay của tổ viên (kể cả thu bằng tiền mặt và chuyển khoản), thu nợ gốc của tổ viên bằng chuyển khoản, thu tiền gửi của tổ viên.

Bước 1. Giao dịch viên thực hiện:

- Tiếp nhận từ Tổ trưởng Bảng kê 13/TD và Bảng kê các loại tiền nộp;
- Thực hiện thu tiền theo chế độ quy định;
- Lập giao dịch trên hệ thống;
- Chuyển Bảng kê 13/TD, Bảng kê các loại tiền nộp sang Kiểm soát viên.

Lưu ý:

+ Giao dịch viên phải kiểm tra chữ ký của hộ vay trên Bảng kê 13/TD, đảm bảo những hộ có giao dịch nộp lãi, nộp tiền gửi, chuyển khoản để trả gốc (nếu có) đều phải ký tên đầy đủ. (VB 5319/NHCS-TDNN ngày 9/12/2016)

+ Bảng kê 13/TD có tẩy xóa, sửa chữa về số tiền nộp của tổ viên, bị phô tô một hoặc nhiều trang thì GDV báo ngay cho Tổ trưởng Tổ GDV để có giải pháp kiểm tra, đối chiếu và xử lý kịp thời. (VB 4030/NHCS-TDNN ngày 10/12/2014)

Bước 2. Kiểm soát viên thực hiện:

- Đối chiếu giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với Bảng kê 13/TD, Bảng kê các loại tiền nộp. Nếu phát hiện sai thì từ chối hoặc hoàn trả giao dịch cho GDV. Nếu đúng thì phê duyệt trên hệ thống.

- In chứng từ giao dịch: 01 liên Phiếu giao dịch tổ khi thu lãi, thu tiền gửi, 02 liên Bảng kê 12/TD.

- Ký kiểm soát trên tất cả các liên chứng từ.

- Chuyển Bảng kê 13/TD, Bảng kê các loại tiền nộp và chứng từ sang GDV.

Bước 3. Giao dịch viên thực hiện:

- Nhận và kiểm tra hồ sơ, chứng từ từ KSV.

- Nếu đảm bảo đầy đủ theo quy định thì ký tên và yêu cầu Tổ trưởng Tổ TK&VV ký trên tất cả các liên chứng từ.

- Thu lại Bảng kê 13/TD để đóng chứng từ cùng Phiếu giao dịch Tổ và Bảng kê 12/TD. (VB 5319/NHCS-TDNN ngày 9/12/2016)

- Trả Tổ trưởng Tổ TK&VV 01 liên Bảng kê 12/TD để Tổ trưởng lưu giữ.

- Thu lại Biên lai do Tổ trưởng chưa thu được tiền của tổ viên tháng trước, đồng thời in Biên lai tháng kế tiếp cùng với Bảng kê 13/TD, ký tên vào góc bên phải trên từng trang, ký ghi rõ họ tên vào trang cuối cùng trên Bảng kê 13/TD và bàn giao cho Tổ trưởng Tổ TK&VV. (VB 4030/NHCS-TDNN ngày 10/12/2014)

Lưu ý: Trước khi giao bảng kê 13/TD cho Tổ trưởng tổ TK&VV, phải ghi tổng số Biên lai được giao và ghi rõ ngày tháng giao theo quy định tại mẫu biểu. (VB 5319/NHCS-TDNN ngày 9/12/2016)

- Sắp xếp, bảo quản an toàn hồ sơ, chứng từ

2.3.2. Quy trình giao dịch với khách hàng

❖ Đối với giao dịch tiền mặt

Trường hợp 1: Thu tiền mặt

Thu tiền mặt được thực hiện trong các nghiệp vụ, gồm:

+ Thu nợ gốc, thu lãi tiền vay, thu tiền bị tham ô, chiếm dụng.

+ Thu tiền gửi tiết kiệm của cá nhân Việt Nam áp dụng cho các Điểm giao dịch xã có thể đi, về được trong ngày (Cụ thể theo hướng dẫn tại công văn số văn 4016/HD-NHCS ngày 03/7/2019 của Tổng giám đốc).

Bước 1. Giao dịch viên thực hiện:

- Tiếp nhận Sổ vay vốn hoặc Hợp đồng tín dụng (HĐTD) hoặc Khế ước nhận nợ, Giấy nộp tiền, Bảng kê các loại tiền nộp,... (sau đây gọi là hồ sơ giao dịch).

- Thực hiện thu tiền theo chế độ quy định.

- Lập giao dịch trên hệ thống.

- Chuyển hồ sơ giao dịch sang KSV.

Bước 2. Kiểm soát viên thực hiện:

- Đối chiếu giao dịch đã lập trên hệ thống với các yếu tố trên hồ sơ giao dịch. Nếu phát hiện sai từ chối hoặc hoàn trả giao dịch cho GDV. Nếu đúng thì phê duyệt giao dịch trên hệ thống.

- In chứng từ (02 liên Phiếu giao dịch khi thu nợ gốc và thu lãi, 01 liên Phiếu thu nếu thu tiền vào tài khoản theo yêu cầu của khách hàng, nếu giao dịch trên Intellect Online thì in thêm 01 liên phiếu thu).

Trường hợp khách hàng tắt toán nợ vay thì in thêm 01 liên Phiếu xác nhận hỗ trợ lãi suất (nếu có), 01 liên Bảng kê tính lãi giảm (nếu có).

- Ký kiểm soát trên tất cả các liên chứng từ;
- Chuyển toàn bộ hồ sơ giao dịch, chứng từ sang GDV.

Bước 3. Giao dịch viên thực hiện:

- Nhận và kiểm tra hồ sơ, chứng từ từ KSV;
- Nếu đảm bảo đầy đủ theo quy định thì ký và yêu cầu khách hàng ký trên tất cả các liên chứng từ.

Trường hợp thu nợ gốc, GDV cập nhật phát sinh thu nợ và ký vào Sổ vay vốn/HĐTD;

- Trả lại khách hàng Sổ vay vốn/HĐTD kèm 01 liên Phiếu giao dịch khi thu nợ gốc và thu lãi, 01 liên Giấy nộp tiền mặt khi nộp tiền vào tài khoản.
- Sắp xếp, bảo quản an toàn hồ sơ, chứng từ.

Trường hợp 2: Chi tiền mặt

Chi tiền mặt, gồm:

+ Chi tiền vay, chi tiền gửi, chi hoa hồng, chi trả phí ủy thác, chi trả thù lao cho cán bộ xã phường, chi thoái trả lãi.

+ Chi tiền gửi tiết kiệm của cá nhân Việt Nam áp dụng cho các Điểm giao dịch xã có thể đi, về được trong ngày (Cụ thể theo hướng dẫn tại văn bản 4016/HD-NHCS ngày 03/7/2019 của Tổng giám đốc).

Bước 1. Giao dịch viên thực hiện:

- Tiếp nhận Sổ vay vốn/HĐTD, Séc lĩnh tiền mặt, Giấy lĩnh tiền mặt, Thẻ tiết kiệm, Giấy tờ tùy thân (Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân hoặc Hộ chiếu).

Trường hợp nhận tiền thay phải có giấy ủy quyền có xác nhận của UBND cấp xã.

- Căn cứ hồ sơ cho vay, Danh sách món vay được phê duyệt giải ngân (mẫu số 04/GDX); căn cứ yêu cầu và số tiền thực có trong tài khoản của khách hàng đối với chi tiền từ tài khoản để lập giao dịch trên hệ thống.

Đối với chi tiền hoa hồng, GDV có thể căn cứ số tiền hoa hồng Tổ trưởng TK&VV được hưởng trên Bảng kê 12/TD, số dư tài khoản tiền gửi và đề nghị của Tổ trưởng để chi tiền hoa hồng cho Tổ trưởng theo quy định.

- Cập nhật số tiền chi cho vay vào Sổ vay vốn/HĐTD, ký và ghi rõ họ tên vào chứng từ do khách hàng lập theo quy định.

- Chuyển toàn bộ hồ sơ, chứng từ giao dịch sang KSV.

Bước 2. Kiểm soát viên thực hiện:

- Đối chiếu giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với hồ sơ, chứng từ giao dịch. Nếu phát hiện sai từ chối hoặc hoàn trả giao dịch cho GDV. Nếu đúng thì phê duyệt giao dịch trên hệ thống.

- In chứng từ (01 liên Phiếu giải ngân khi giải ngân tiền vay; nếu giao dịch trên Intellect Online thì in thêm 01 liên phiếu chi, nếu chi tiền vay lần đầu thì in 01 liên Sổ lưu tờ rời; 01 liên Phiếu chi khi chi hoa hồng từ tài khoản tiền gửi theo đề nghị của Tổ trưởng (Tổ trưởng không lập Giấy lĩnh tiền mặt do phần mềm giao dịch đã hỗ trợ).

- Ký kiểm soát trên tất cả các liên chứng từ.

- Chuyển hồ sơ, chứng từ sang GDV.

Bước 3. Giao dịch viên thực hiện:

- Nhận và kiểm tra các yếu tố trên hồ sơ, chứng từ.

- Nếu đảm bảo đầy đủ theo quy định thì ký và yêu cầu khách hàng ký trên tất cả các liên chứng từ, Sổ vay vốn/HĐTD, Sổ lưu tờ rời khi chi tiền vay lần đầu.

- Thực hiện chi tiền cho khách hàng theo chế độ quy định.

- Trả khách hàng giấy tờ tùy thân, Sổ vay vốn/HĐTD, 01 liên Giấy lĩnh tiền mặt khi rút tiền từ tài khoản.

- Sắp xếp, bảo quản an toàn hồ sơ, chứng từ.

❖ Đối với giao dịch chuyển khoản

Giao dịch chuyển khoản bao gồm: Thu nợ gốc và thu lãi tiền vay từ tài khoản tiền gửi, chi tiền vay vào tài khoản ATM mở tại tổ chức tín dụng khác, chi tiền vay bằng chuyển khoản.

*** Quy trình thu nợ gốc và thu lãi từ tài khoản tiền gửi với khách hàng.**

Bước 1. Giao dịch viên thực hiện:

Tiếp nhận Sổ vay vốn/HĐTD, lập giao dịch trên hệ thống, chuyển Sổ vay vốn/HĐTD sang KSV.

Bước 2. Kiểm soát viên thực hiện:

- Đối chiếu các yếu tố trên giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với Sổ vay vốn/HĐTD. Nếu phát hiện sai thì từ chối hoặc hoàn trả giao dịch cho GDV. Nếu đúng thì phê duyệt giao dịch trên hệ thống.

- In chứng từ giao dịch (02 liên Phiếu giao dịch); trường hợp khách hàng tắt toán nợ vay bằng chuyển khoản thì KSV in thêm 01 liên Phiếu xác nhận hỗ trợ lãi suất (nếu có) và 01 liên Bảng kê tính lãi giảm (nếu có).

- Ký kiểm soát trên tất cả các liên chứng từ.

- Chuyển Sổ vay vốn/HĐTD và chứng từ sang GDV.

Bước 3. Giao dịch viên thực hiện:

- Nhận và kiểm tra chứng từ từ KSV.

- Nếu đảm bảo đầy đủ theo quy định thì cập nhật phát sinh thu nợ và ký vào Sổ vay vốn/HĐTD.

- Ký tên và yêu cầu khách hàng ký trên tất cả các liên chứng từ, trả khách hàng Sổ vay vốn/HĐTD và 01 liên Phiếu giao dịch.

- Sắp xếp, bảo quản an toàn chứng từ.

*** Quy trình chi tiền vay vào tài khoản ATM mở tại tổ chức tín dụng khác, chi tiền vay bằng chuyển khoản**

Bước 1. Giao dịch viên thực hiện:

- Tiếp nhận Giấy tờ tùy thân (Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân

hoặc hộ chiếu).

- Căn cứ hồ sơ cho vay và Danh sách món vay được phê duyệt giải ngân (Mẫu số 04/GDX), GDV lập giao dịch trên hệ thống.

- Cập nhật số tiền cho vay vào Sổ vay vốn.

- Chuyển hồ sơ cho vay sang KSV.

Bước 2. Kiểm soát viên thực hiện:

- Đối chiếu giao dịch đã tạo lập trên hệ thống với các yếu tố trên hồ sơ cho vay. Nếu phát hiện sai thì từ chối hoặc hoàn trả giao dịch cho GDV. Nếu đúng thì phê duyệt giao dịch trên hệ thống.

- In chứng từ giao dịch (01 liên Phiếu giải ngân, 01 liên Sổ lưu tờ rời khi chi tiền vay lần đầu).

- Ký kiểm soát trên tất cả các liên chứng từ;

- Chuyển hồ sơ, chứng từ giao dịch sang GDV.

Bước 3. Giao dịch viên thực hiện:

- Nhận và kiểm tra hồ sơ, chứng từ từ Kiểm soát viên.

- Nếu đảm bảo theo quy định thì ký tên và yêu cầu khách hàng ký trên tất cả các liên chứng từ, Sổ vay vốn, Sổ lưu từ rời khi giải ngân tiền vay lần đầu; trả khách hàng Sổ vay vốn, Giấy tờ tùy thân.

- Sắp xếp, bảo quản an toàn hồ sơ, chứng từ.

3. Công việc cuối phiên giao dịch xã

3.1. Tại Điểm giao dịch xã

3.1.1. Giao dịch viên

- In Nhật ký quỹ, Liệt kê giao dịch phát sinh, Báo cáo ấn chỉ tại Điểm giao dịch xã (đối với giao dịch viên chính); sắp xếp chứng từ theo quy định; đối chiếu số tiền tồn quỹ trên Nhật ký quỹ với số tiền mặt còn tồn quỹ thực tế đảm bảo khớp đúng; điều toàn bộ số tiền tồn quỹ trên hệ thống cho GDV chính; sắp xếp hồ sơ, chứng từ theo quy định; bàn giao toàn bộ số tiền mặt tồn quỹ và hồ sơ, chứng từ giao dịch, Nhật ký quỹ, Liệt kê chứng từ cho GDV chính và ký trên chứng từ điều tiền.

- Thực hiện việc kiểm quỹ thực tế cuối phiên giao dịch.

- Đối với tổ GDX có 02 giao dịch viên trở lên thì Giao dịch viên chính (quản lý tiền mặt tại điểm giao dịch): Chuẩn bị điều kiện cho kiểm quỹ cuối phiên giao dịch. Chỉ chứng kiến kiểm đếm, tuyệt đối không trực tiếp kiểm đếm. Giao dịch viên khác ghi sổ kiểm quỹ cuối phiên giao dịch, khi được Tổ trưởng phân công.

- Thu gom và quản lý các trang thiết bị, công cụ làm việc,... được giao.

3.1.2. Kiểm soát viên

- Tham gia kiểm quỹ thực tế cuối phiên giao dịch, ghi Sổ kiểm quỹ cuối phiên giao dịch, khi được Tổ trưởng phân công.

- In và bàn giao cho Tổ trưởng Tổ GDX Danh sách hộ vay vốn (Mẫu số 01/CK) và biểu Tổng hợp dư nợ cho vay (Mẫu số 02/CK); in Danh sách món vay giải ngân qua thẻ ATM (nếu có).

- Điểm GDX áp dụng Intellect Offline: Thực hiện đóng phiên giao dịch và nhập số tiền tồn quỹ thực tế, đồng thời xuất dữ liệu giao dịch cuối ngày.

- Thu gom và quản lý các trang thiết bị, công cụ làm việc,... được giao.

3.1.3. Tổ trưởng

- Tổ chức việc thực hiện quy trình kiểm quỹ thực tế cuối phiên giao dịch và trực tiếp kiểm đếm.

- Báo cáo kết quả phiên giao dịch và tồn tại, vướng mắc,... cho lãnh đạo UBND cấp xã.

- Kiểm tra biểu hiệu Điểm giao dịch xã, biểu chỉ dẫn, nội dung công khai, mở hòm thư góp ý.

- Niêm yết Danh sách hộ vay vốn (Mẫu số 01/CK) và biểu Tổng hợp dư nợ cho vay (Mẫu số 02/CK) vào bảng “Thông tin hoạt động tín dụng chính sách tại xã”.

- Thu gom và quản lý các trang thiết bị, công cụ làm việc,... được giao.

- Triển khai phương án bảo vệ trên đường trở về trụ sở NHCSXH nơi cho vay.

3.2. Tại trụ sở NHCSXH nơi cho vay

3.2.1. Đối với từng thành viên Tổ giao dịch xã

- Các cán bộ Tổ GDX bàn giao trang thiết bị, công cụ làm việc,... theo quy định.

- Tổ trưởng: Báo cáo lãnh đạo NHCSXH nơi cho vay về kết quả phiên giao dịch và tồn tại, vướng mắc, rà soát xử lý thông tin khách hàng trùng, các giao dịch treo (nếu có) và thực hiện lưu hình ảnh chữ ký của khách hàng đăng ký và mở Thẻ tiết kiệm tại Điểm giao dịch xã trên hệ thống Intellect Online...

- Kiểm soát viên: Điểm giao dịch áp dụng Intellect Offline: Bàn giao file dữ liệu giao dịch Offline cho người có quyền cập nhật dữ liệu lên hệ thống (gồm: Trưởng kế toán hoặc Giám đốc hoặc Phó Giám đốc NHCSXH nơi cho vay).

- Giao dịch viên:

+ Đối với giao dịch viên chính, rà soát xử lý thông tin khách hàng và các giao dịch treo (nếu có), thực hiện giao dịch tất toán tài khoản tiền gửi không kì hạn (hiện nay là CASA 124) (nếu có).

+ Đối với Điểm giao dịch áp dụng Intellect Online: GDV chính thực hiện điều tiền trên hệ thống về quỹ NHCSXH nơi cho vay.

+ Nộp toàn bộ số tiền tồn quỹ thực tế về quỹ NHCSXH nơi cho vay.

+ Bàn giao cho Trưởng kế toán NHCSXH nơi cho vay: Nhật ký quỹ, Liệt kê giao dịch phát sinh (nếu có), hồ sơ, chứng từ phát sinh trong phiên GDX.

3.2.2. Trưởng kế toán/Giám đốc/ Phó Giám đốc NHCSXH nơi cho vay

- Điểm giao dịch áp dụng Intellect Offline: Cập nhật dữ liệu giao dịch của phiên giao dịch vào hệ thống Intellect Online; điều tiền từ quỹ Tổ GDX về quỹ NHCSXH nơi cho vay.

- Rà soát, kiểm tra chứng từ chi cho vay với hồ sơ cho vay đã được phê duyệt. Đối chiếu giữa Nhật ký quỹ, Liệt kê giao dịch phát sinh (nếu có) với các chứng từ thu, chi; nếu khớp đúng và chứng từ đảm bảo đầy đủ theo quy định thì ký kiểm soát vào Liệt kê giao dịch phát sinh và các Nhật ký quỹ của Tổ GDX.

3.2.3. Trưởng kế toán hoặc kế toán viên được phân công

Thực hiện tiếp các giao dịch chưa hoàn thành trên Intellect Offline, gồm: Chi giải ngân qua thẻ ATM mở tại tổ chức tín dụng khác, thu nợ chiếm dụng chưa có quyết định của Tòa án, mở tài khoản cho khách hàng, thu tiền gửi của tổ viên chưa có tài khoản, chi tiền thù lao cho cán bộ xã, phường, các giao dịch phát sinh khác theo quy định,... để tắt toán tài khoản Casa tổng hợp Điểm giao dịch xã (Casa 350) và tài khoản trung gian phân hệ Offline.

4. Kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động giao dịch xã

- NHCSXH các cấp sử dụng bộ tiêu chí kiểm tra, đánh giá việc chấp hành các quy định về GDX đối với từng phiên giao dịch (gồm 13 tiêu chí theo biểu số 01/CĐGDX) và Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động GDX (gồm 05 tiêu chí theo biểu số 02/CĐGDX), làm căn cứ để đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động giao dịch xã, trên cơ sở đó để đánh giá hoạt động của đơn vị và phục vụ công tác thi đua hàng tháng, quý, năm, góp phần nâng cao hoạt động NHCSXH.

- Đối với NHCSXH nơi cho vay: Thường xuyên tự kiểm tra, đánh giá theo đúng nội dung quy định và phải tự kiểm tra, đánh giá tối thiểu 10% số Điểm giao dịch xã/tháng.

- Đối với NHCSXH cấp tỉnh: Kiểm tra ít nhất 20% số Phòng giao dịch (PGD) cấp huyện/tháng, tại mỗi PGD cấp huyện được kiểm tra phải kiểm tra, đánh giá ít nhất 01 Điểm giao dịch xã.

- Đối với Hội sở chính: Việc kiểm tra, đánh giá việc chấp hành các quy định về giao dịch xã là một nội dung trong chương trình kiểm tra toàn diện, kiểm tra chuyên đề hoặc các chương trình kiểm tra đột xuất do Tổng Giám đốc quyết định.

- Trong quá trình kiểm tra, đánh giá nếu phát hiện vi phạm thì cán bộ kiểm tra vẫn tiếp tục kiểm tra, đánh giá tất cả các tiêu chí để có kết quả đánh giá việc chấp hành các quy định về hoạt động giao dịch xã, đồng thời lập Biên bản vi phạm trong hoạt động giao dịch tại xã theo mẫu số 04/BBGDX đính kèm. Biên bản vi phạm được lập trong các trường hợp sau:

+ Thành lập Tổ giao dịch xã không đủ số lượng cán bộ tối thiểu; Phân công cán bộ tham gia Tổ giao dịch xã sai quy định; Thực hiện phân quyền trên hệ thống sai quy định.

+ Tổ giao dịch xã không có người làm công tác bảo vệ.

+ Giao nhận tiền, ấn chỉ quan trọng trước khi đi giao dịch xã, sau khi về tại trụ sở NHCSXH sai quy định.

+ Phát hiện thừa, thiếu: tiền, ấn chỉ quan trọng.

+ Cán bộ Tổ giao dịch xã làm việc không độc lập, không đúng nhiệm vụ, lộ thông tin đăng nhập hoặc sử dụng không đúng thông tin cá nhân khi đăng nhập vào hệ thống Intellect offline.

+ Tổ chức giao dịch ngoài khuôn viên Trụ sở của Ủy ban nhân dân cấp xã sai quy định.

+ Tổ trưởng Tổ TK&VV thu nợ gốc của hộ vay; Tổ chức Hội, đoàn thể giao dịch thay Tổ trưởng Tổ TK&VV; Tổ chức Hội, đoàn thể nhận Biên lai 01/BL, Bảng kê 13/TD thay Tổ trưởng Tổ TK&VV. (VB 3502/NHCS-TDNN ngày 01/8/2017)

- Nội dung nghiệp vụ giám sát qua Camera IP (VB 9266/NHCS-KTNB ngày 10/11/2022 của Tổng Giám đốc)

+ Việc chấp hành thời gian giao dịch đã công khai trên Website NHCSXH.

+ Vị trí đặt Camera thuận lợi để giám sát, thu nhận đầy đủ, rõ hình ảnh của Tổ GD, khách hàng đang thực hiện giao dịch; ghi nhận được hình ảnh của Tổ GD và không gian họp giao ban. Trường hợp vừa giao ban vừa giao dịch thì phải ưu tiên thu nhận hình ảnh của Tổ GD.

+ Số lượng cán bộ Tổ GD để đảm nhiệm các vị trí chức danh công việc và làm việc độc lập theo quy định.

+ Vị trí làm việc của các thành viên Tổ GD trong một không gian chung, thuận lợi giám sát lẫn nhau và luân chuyển chứng từ.

+ Vị trí cho khách hàng giao dịch tạo khoảng cách đảm bảo an toàn cho Giao dịch viên và Kiểm soát viên; những người không có nhiệm vụ tuyệt đối không được tiếp cận vào khu vực làm việc của Tổ GD.

+ Trang thiết bị, công cụ làm việc tại Điểm GD. Trang phục tại Điểm GD (mặc đồng phục NHCSXH, đeo thẻ cán bộ) và bảng chức danh của các thành viên Tổ GD.

+ Các đơn vị nhận ủy thác cấp xã trong việc chứng kiến giao dịch, giám sát các hoạt động giao dịch của NHCSXH và hướng dẫn Tổ trưởng Tổ TK&VV, tổ viên Tổ TK&VV trước, trong khi giao dịch với NHCSXH.

+ Công tác bảo vệ cho Tổ GD.

+ Nội dung nghiệp vụ khác theo quy định về hoạt động GD có thể quan sát được qua Camera IP.

Phần C

HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC HỌP GIAO BAN TẠI XÃ

1. Mục đích tổ chức họp giao ban

- Đánh giá kết quả hoạt động ủy thác cho vay trong tháng.
- Phổ biến chủ trương chính sách tín dụng ưu đãi của Chính phủ đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác.
- Trao đổi, tìm biện pháp giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại, khó khăn trong công tác tín dụng tại xã trong tháng.

2. Quy định chung về tổ chức họp giao ban

2.1. Lịch họp giao ban

- Cuộc họp giao ban được tiến hành vào phiên giao dịch cố định tại xã.
- Trường hợp tổ chức phiên giao dịch bù thì vẫn tổ chức họp giao ban như phiên giao dịch cố định tại xã.
- Trường hợp bổ sung phiên giao dịch (tăng thêm so với lịch giao dịch cố định) thì không tổ chức họp giao ban.

2.2. Thời gian họp giao ban

- Căn cứ vào nội dung làm việc cụ thể tại mỗi phiên giao dịch, Tổ trưởng tổ GDX có thể tổ chức họp giao ban đầu, giữa hoặc cuối phiên giao dịch sao cho phù hợp và đạt hiệu quả cao nhất.
- Việc bố trí thời gian họp giao ban do Tổ trưởng tổ giao dịch quyết định nhưng phải thông báo trước để tổ chức Hội, Tổ TK&VV và các thành phần có liên quan chủ động chuẩn bị nội dung và sắp xếp thời gian tham gia họp đầy đủ, đúng giờ quy định.

2.3. Thành phần họp giao ban

Thành phần tham dự cuộc họp giao ban gồm:

- Đại diện NHCSXH: Tổ trưởng tổ giao dịch và tùy theo công việc có thể cả Tổ giao dịch tham dự.
- Đại diện lãnh đạo Hội cấp xã: Là đại diện của các tổ chức Hội đang nhận ủy thác cho vay với NHCSXH.
- Toàn bộ các Tổ trưởng tổ TK&VV. Trường hợp Tổ trưởng đi vắng phải có Tổ phó tham dự để nắm bắt và triển khai các nội dung liên quan đến hoạt động Tổ.
- Đại diện Chính quyền địa phương (nếu có)

Khuyến khích Tổ giao dịch xã mời đại diện Lãnh đạo cấp ủy, chính quyền cấp xã tham dự và chỉ đạo cuộc họp giao ban để cùng giải quyết những vấn đề vướng mắc, tồn tại đối với hoạt động tín dụng chính sách tại xã.

Ngoài ra, đối với những xã có nợ quá hạn cao, lãi tồn đọng lớn, nguồn vốn bị chiếm dụng phải có lãnh đạo ngân hàng nơi cho vay tham dự để cùng bàn các biện pháp tháo gỡ.

2.4. Chủ trì cuộc họp giao ban: là Tổ trưởng Tổ GDX.

3. Tổ chức cuộc họp giao ban

3.1. Công tác chuẩn bị trước cuộc họp giao ban

- Tổ trưởng Tổ GDX chuẩn bị tóm tắt số liệu tín dụng của toàn xã có chi tiết tới từng tổ chức Hội, tổ TK&VV về các chỉ tiêu: Tổng dư nợ, nợ quá hạn, nợ rủi ro (trong đó nợ rủi ro được phê duyệt, chờ phê duyệt), nợ đến hạn, lãi phải

thu trong tháng; lãi tồn và những hộ chưa đóng lãi 2 tháng liên tiếp để thông báo tại cuộc họp.

- Tổng hợp những mặt làm được, chưa làm được của các Hội nhận ủy thác trong tháng để thông báo tại cuộc họp.

- Tóm tắt nội dung các văn bản mới để phổ biến trong cuộc họp (nếu có).

3.2. Tổ chức họp giao ban

3.2.1. Tổ trưởng Tổ GDX

- Thông báo thành phần có mặt tham dự cuộc họp giao ban. Trường hợp các thành phần chính cuộc họp giao ban thường xuyên vắng mặt, Tổ trưởng phải nhắc nhở và chấn chỉnh kịp thời.

- Mời một thành phần dự họp làm thư ký để ghi chép nội dung cuộc họp vào Sổ giao ban.

- Triển khai nội dung cuộc họp giao ban, cần tập trung vào các vấn đề chính sau:

- + Thông báo, hướng dẫn chính sách, nghiệp vụ mới (nếu có).

- + Đánh giá những khó khăn, tồn tại và thống nhất giải pháp khắc phục. Trong đó tập trung vào kết quả xử lý nợ đến hạn, nợ quá hạn, nợ khó đòi, nợ bị tham ô, chiếm dụng, nợ bị rủi ro, vốn tín dụng chưa giải ngân, lãi tồn đọng, Tổ TK&VV trung bình, yếu kém và các tồn tại trong việc thực hiện ủy nhiệm và ủy thác.

3.2.2. Tổ chức Hội, đoàn thể

- Các tổ chức Hội báo cáo ngắn gọn tình hình hoạt động tín dụng trong tháng của tổ chức Hội quản lý, nhấn mạnh vào những vướng mắc trong quá trình thực hiện.

- Nêu nguyên nhân những hộ vay chưa nộp lãi tháng này, những hộ vay không nộp lãi từ 2 tháng liên tiếp trở lên và những hộ nợ quá hạn cao, nợ khó đòi.

3.2.3. Thảo luận, tìm biện pháp giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại, khó khăn trong công tác tín dụng tại xã

- Tập trung đi sâu vào thảo luận những vấn đề vướng mắc, tồn tại. Trong đó tập trung vào kết quả xử lý nợ đến hạn, nợ quá hạn, nợ khó đòi, nợ bị chiếm dụng, nợ bị rủi ro, nguồn vốn tín dụng chưa giải ngân, lãi tồn đọng, Tổ TK&VV trung bình, yếu kém và các tồn tại khác trong việc thực hiện ủy nhiệm và ủy thác cho vay.

- Thống nhất giải pháp khắc phục cho từng nội dung cụ thể về thời gian hoàn thành việc khắc phục khó khăn, tồn tại của từng Tổ TK&VV, Hội, đoàn thể và của NHCSXH để làm cơ sở nhận xét, đánh giá trong phiên họp giao ban tiếp theo.

- Đối với những Tổ TK&VV có hộ vay chây ỳ, nhất thiết phải xin ý kiến chỉ đạo của chính quyền, Hội đoàn thể cùng phối hợp và có giải pháp tháo gỡ.

3.2.4. Tổ trưởng Tổ GDĐ giải đáp các vướng mắc về nghiệp vụ tín dụng thuộc thẩm quyền

3.2.5. Đại diện Chính quyền địa phương phát biểu (nếu có)

3.2.6. Cuối buổi họp giao ban

- Tổ trưởng Tổ GDĐ phải thông nhất và chốt lại các nội dung đã được trình bày trong cuộc họp để mọi người tham dự cùng nghe, thống nhất và triển khai thực hiện.

- Thông báo kế hoạch trong tháng tới để các tổ chức Hội, đoàn thể và tổ TK&VV thực hiện như: đơn đốc hộ vay trả gốc, lãi, thu tiền gửi. Đề nghị các tổ chức Hội, đoàn thể cấp xã, Tổ TK&VV cùng phối hợp với Ngân hàng để kiểm tra những hộ có nợ quá hạn, nợ khó đòi và 2 tháng liên tiếp không trả lãi (nếu có).

- Sổ họp giao ban: Nội dung cuộc họp giao ban được ghi chép vào Sổ họp giao ban do một thành phần dự họp làm thư ký và có chữ ký xác nhận của các đơn vị nhận ủy thác và Tổ trưởng Tổ GDĐ. Sổ họp giao ban được NHCSXH nơi cho vay mở theo từng xã hoặc cụm xã, có đánh số trang, đóng dấu giáp lai. Kết thúc phiên giao dịch, Sổ giao ban được gửi Giám đốc NHCSXH nơi cho vay hoặc người được ủy quyền để kiểm tra, giám sát, rút kinh nghiệm (nếu có) và đề ra giải pháp chỉ đạo, khắc phục tồn tại. Khi sử dụng hết số trang, Sổ họp giao ban được lưu trữ tại bộ phận tín dụng theo chế độ lưu trữ công văn.

3.3. Kết thúc cuộc họp giao ban

Tổ trưởng Tổ GDĐ kiểm tra lại nội dung và chữ ký trên Sổ giao ban trước khi trình Giám đốc NHCSXH nơi cho vay hoặc người được ủy quyền để nắm bắt được nội dung cuộc họp giao ban, rút kinh nghiệm (nếu có) và có giải pháp chỉ đạo kịp thời.

3.4. Kỹ năng và phương pháp tổ chức họp giao ban

3.4.1. Về điều hành cuộc họp giao ban

- Thái độ khiêm tốn, nhã nhặn nhưng bình tĩnh, tự tin và dứt khoát.

- Khi triển khai các nội dung phải hướng những người tham gia cuộc họp tập trung vào những vấn đề chính cần giải quyết, đặc biệt những vấn đề liên quan đến xử lý nợ, không sa đà, lan man vào những công việc của các tổ chức Hội, đoàn thể mà không liên quan đến nội dung họp.

- Phải chú ý lắng nghe ý kiến của những người tham gia cuộc họp, biết chất lọc những nội dung họ nêu ra để ghi vào Biên bản hoặc Sổ giao ban một cách cô đọng và chính xác.

- Sau khi nghe xong mỗi ý kiến tham gia nên cảm ơn họ để họ thấy mình được tôn trọng.

- Nếu những vấn đề chưa giải quyết ngay được thì cần bình tĩnh, khiêm tốn, ghi lại để báo cáo và xin ý kiến Lãnh đạo trả lời sau.

- Khi giải đáp vướng mắc nghiệp vụ phải căn cứ vào văn bản hướng dẫn của Tổng giám đốc; nội dung trình bày phải ngắn gọn, rõ ràng. Không được tự ý trả lời những vấn đề chưa rõ thuộc về cơ chế, nghiệp vụ của NHCSXH.

3.4.2. Về phát biểu trong cuộc họp

- Phải chuẩn bị trước những vấn đề cần phát biểu (vạch ra những điểm chính, sắp xếp cho logic...)

- Khi phát biểu phải cô đọng, dễ hiểu, không lan man. Giọng nói vừa phải, khiêm tốn.

- Chú ý quan sát hội trường để gây sự chú ý của mọi người.

3.4.3. Về quản lý thời gian

- Thời gian cho một buổi họp giao ban không nhiều, thông thường khoảng 30-60 phút. Vì vậy, để không bị kéo dài thời gian cần chú ý phân bổ thời gian cho từng nội dung:

+ Ôn định chỗ ngồi....phút.

+ Tổ trưởng Tổ giao dịch xã trình bày..... phút.

+ Tổ trưởng tổ TK&VV, người đại diện tổ chức hội, đoàn thể trình bày các nội dung.... Phút.

+ Thành viên dự họp phát biểu....phút.

+ Tổng hợp ý kiến..... phút.

- Không nên để một người phát biểu quá lâu chỉ với một vấn đề cần giải quyết. Cần khéo léo ghi nhận và chuyển sang một vấn đề cần giải quyết khác để họ vui vẻ thống nhất cách làm của mình mà không mất nhiều thời gian.

3.4.4. Về tóm tắt nội dung, kết luận cuộc họp giao ban

- Trong khi họp giao ban nên ghi nhanh những ý kiến phát biểu của các thành viên tham gia họp. Đặc biệt những vướng mắc cần phối hợp và thực hiện nhiệm vụ ủy thác cho vay

- Sắp xếp các ý cho logic trước khi thông báo cho những người tham gia cuộc họp nghe lại.

- Khi kết thúc phiên họp giao ban cần nêu chốt lại những vấn đề cần phối hợp giải quyết trong kỳ.
