

Số: 38 /2024/TT-NHNN

Hà Nội, ngày 01 tháng 7 năm 2024

## THÔNG TƯ

### Quy định về hoạt động tư vấn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài

Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 16 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật các Tổ chức tín dụng ngày 18 tháng 01 năm 2024;

Căn cứ Nghị định số 102/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế;

Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư quy định về hoạt động tư vấn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ngân hàng thương mại, ngân hàng hợp tác xã, công ty tài chính tổng hợp, công ty tài chính chuyên ngành, quỹ tín dụng nhân dân, tổ chức tài chính vi mô; chi nhánh ngân hàng nước ngoài (sau đây gọi là tổ chức tín dụng).

2. Tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tư vấn của tổ chức tín dụng.

##### Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các cụm từ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Tư vấn về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác* (sau đây gọi là *tư vấn*) là việc tổ chức tín dụng thực hiện một hoặc một số hoạt động, bao gồm thu thập, xử lý thông tin, vận dụng kiến thức chuyên môn, phát hiện vấn đề, đánh giá vấn đề để đề xuất giải pháp, phương án phù hợp với phạm vi hoạt động tư vấn quy định tại Điều 4 Thông tư này theo yêu cầu của khách hàng.

2. *Nhân viên tư vấn* là nhân viên của tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn, được phân công, giao nhiệm vụ tư vấn trực tiếp cho khách hàng theo nội dung thỏa thuận tại hợp đồng tư vấn.

3. *Khách hàng* là tổ chức (bao gồm cả tổ chức tín dụng khác) hoặc cá nhân sử dụng dịch vụ tư vấn của tổ chức tín dụng. Khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn của quỹ tín dụng nhân dân là các thành viên của quỹ tín dụng nhân dân đó.

4. *Tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn* là tổ chức tín dụng được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Ngân hàng Nhà nước) cấp Giấy phép trong đó có nội dung tư vấn về hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác.

#### **Điều 4. Phạm vi hoạt động tư vấn**

1. Tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn chỉ được cung ứng dịch vụ tư vấn về hoạt động ngân hàng, hoạt động kinh doanh khác quy định trong Giấy phép do Ngân hàng Nhà nước cấp cho tổ chức tín dụng đó.

2. Giải pháp, phương án quy định tại khoản 1 Điều 3 Thông tư này phải được thực hiện bởi tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn hoặc tổ chức tín dụng khác phù hợp với phạm vi hoạt động ngân hàng, hoạt động kinh doanh khác phù hợp với Giấy phép do Ngân hàng Nhà nước cấp cho tổ chức tín dụng.

#### **Điều 5. Nguyên tắc hoạt động tư vấn**

Tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn phải đảm bảo thực hiện các nguyên tắc sau:

1. Tuân thủ quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hoạt động tư vấn do nhân viên tư vấn thực hiện và nội dung tư vấn.

2. Chịu trách nhiệm thực hiện giám sát việc tuân thủ đạo đức nghề nghiệp và việc thực hiện hoạt động tư vấn của nhân viên tư vấn.

3. Bảo đảm tính độc lập, trung thực, khách quan của hoạt động tư vấn.

4. Tuân thủ quy định về bảo mật thông tin khách hàng trong quá trình cung ứng dịch vụ tư vấn trừ trường hợp có thỏa thuận khác bằng văn bản với khách hàng hoặc pháp luật có quy định khác.

5. Tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn có quyền tự chủ trong hoạt động tư vấn.

6. Việc thực hiện hoạt động tư vấn bằng phương tiện điện tử phải phù hợp với quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 6. Quy định nội bộ**

1. Trên cơ sở quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan, trước khi triển khai hoạt động tư vấn, tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn phải xây dựng quy định nội bộ về hoạt động tư vấn.

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung, thay thế quy định nội bộ, tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn nộp trực tiếp hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính về Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (đối với tổ chức cung ứng dịch vụ tư vấn là tổ chức tài chính vi mô và quỹ tín dụng nhân dân) hoặc gửi Ngân hàng Nhà nước (Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng) đối với các tổ chức tín dụng khác.

2. Quy định nội bộ của tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn về hoạt động tư vấn phải có tối thiểu các nội dung sau:

a) Quy trình tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và ký hợp đồng dịch vụ tư vấn;

b) Quy trình thực hiện hoạt động tư vấn, bao gồm 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 phù hợp với phạm vi hoạt động tư vấn quy định tại Điều 4 Thông tư này; và quy trình quản lý rủi ro hoạt động tư vấn;

c) Trách nhiệm và nghĩa vụ của từng bộ phận, cá nhân có liên quan đến việc thực hiện hoạt động tư vấn. Quy định nội bộ phải quy định rõ những việc nhân viên tư vấn được thực hiện, không được thực hiện trong quá trình tư vấn;

d) Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp của nhân viên tư vấn theo quy định tại Điều 7 Thông tư này và trách nhiệm thực hiện giám sát việc tuân thủ đạo đức nghề nghiệp của tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn;

đ) Quy định về đào tạo, tổ chức thực hiện đào tạo, kiểm tra, đánh giá chất lượng chuyên môn của nhân viên tư vấn định kỳ;

e) Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến hoạt động tư vấn.

### **Điều 7. Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp của nhân viên tư vấn**

1. Có hiểu biết chuyên môn về nội dung tư vấn cho khách hàng.

2. 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.

3. Vì lợi ích của khách hàng; nội dung tư vấn đưa ra phù hợp với những thông tin do khách hàng cung cấp (nếu có) về tình hình, kiến thức tài chính, năng lực hành vi, hiểu biết xã hội, mục tiêu và nhu cầu tài chính của khách hàng.

4. Giữ an toàn, tách biệt tiền, tài sản của khách hàng tại tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn với giao dịch được tư vấn trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

5. Không quyết định thay khách hàng hoặc tác động khách hàng đưa ra quyết định; không chuyển thông tin của khách hàng, thông tin liên quan đến hợp đồng tư vấn cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật.

6. Cảnh báo khách hàng về những rủi ro có thể phát sinh khi thực hiện các giải pháp, phương án được tư vấn.

### **Điều 8. Tiếp xúc khách hàng**

Trường hợp nhân viên tư vấn có ý định tư vấn cho khách hàng về một sản phẩm, dịch vụ, giao dịch khi chưa được khách hàng yêu cầu, nhân viên tư vấn phải thông báo và phải được khách hàng đồng ý trước khi thực hiện tư vấn.

### **Điều 9. Phí trong hoạt động tư vấn**

Tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ tư vấn có quyền thu phí trong hoạt động tư vấn. Mức phí trong hoạt động tư vấn phải được niêm yết công khai và phải được ghi trong hợp đồng tư vấn.

### **Điều 10. Hợp đồng tư vấn**