

GIẢI PHÁP BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG PHÁT TRIỂN NỀN KINH TẾ SỐ

VĂN PHẠM KIM XUYẾN*

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra với tốc độ nhanh chóng, tác động trên toàn cầu và làm thay đổi hoạt động của nhiều ngành, lĩnh vực kinh tế, trong đó có lĩnh vực ngân hàng. Việc phát triển các dịch vụ số trong hoạt động ngân hàng đã tạo điều kiện cho người sử dụng dịch vụ ngân hàng thuận tiện hơn trong việc giao dịch, gửi tiết kiệm, thanh toán... Tuy nhiên, phát triển các dịch vụ ngân hàng số cũng nảy sinh nhiều tiêu cực và bất cập. Bài viết nghiên cứu về xu thế chuyển đổi số trong phát triển các dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam; đồng thời, đề xuất một số giải pháp nhằm bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh phát triển nền kinh tế số hiện nay.

Từ khóa: Người tiêu dùng; dịch vụ ngân hàng; bảo vệ người tiêu dùng; kinh tế số ở Việt Nam; dịch vụ ngân hàng số; phát triển.

The fourth industrial revolution is taking place at a rapid pace, impacting globally and changing the operations of many economic sectors and fields, including the banking sector. The development of digital banking services has provided customers with greater convenience in transactions, savings, and payments. However, the development of digital banking services has also led to various negative aspects. This article studies the trend of digital transformation in the development of banking services in Vietnam, while proposing a number of solutions to protect bank consumers in the current context of digital economy development.

Keywords: Consumers; banking services; consumer protection; digital economy in Vietnam; digital banking services; development.

NGÀY NHẬN: 25/01/2024

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 20/3/2024

NGÀY DUYỆT: 18/4/2024

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.339.2024.824>

1. Đặt vấn đề

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã và đang tác động đến nhiều lĩnh vực, trong đó có hoạt động của ngân hàng. Công nghệ số là một trong những nền tảng để phát triển ngân hàng số; đồng thời, ngân hàng số lại đóng vai trò hết sức quan trọng trong thúc đẩy khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng tới người dân, doanh nghiệp.

Sự phát triển mạnh mẽ của các dịch vụ tài chính số ở Việt Nam hiện nay đã và đang đặt ra nhiều vấn đề, trong đó bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng có vai trò rất quan trọng. Người sử dụng dịch vụ ngân hàng phải đối mặt với nhiều rủi ro trong quá trình sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân

* NCS, Trường Đại học Luật, Đại học Huế

hàng, nhất là tình trạng thông tin của người tiêu dùng bị lộ làm ảnh hưởng đến quyền riêng tư của cá nhân cũng như bị quấy rối bởi các tin nhắn rác, cuộc gọi rác tiếp thị, chào mời các sản phẩm tài chính tiêu dùng... Chính vì vậy, việc nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp nhằm bảo vệ người sử dụng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số ở Việt Nam hiện nay là việc làm cần thiết.

2. Xu thế chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng ở Việt Nam

Hiện nay, phát triển các dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số góp phần mở rộng phạm vi hoạt động và gia tăng năng lực cạnh tranh trong nội bộ ngành ngân hàng, hướng tới mục tiêu chăm sóc và cung ứng các dịch vụ đa dạng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, thúc đẩy phương thức không dùng tiền mặt trong thanh toán.

Theo số liệu từ Ngân hàng Nhà nước, tính đến năm 2023: “cả nước có trên 21.000 ATM, 83 ngân hàng triển khai internet Banking, 50 ngân hàng triển khai Mobile Banking, trên 100.000 điểm thanh toán QR code, trên 462.000 điểm POS, 50 tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán. Giao dịch qua Internet tăng 76% về số lượng và 1,79% về giá trị so với cùng kỳ năm 2022; giao dịch qua mobile tăng 65% về số lượng và 77% về giá trị. Đáng chú ý, giao dịch qua kênh QR code tăng 152% về số lượng và 301% về giá trị...”¹. Xu hướng ứng dụng công nghệ số trong hoạt động ngân hàng được phát triển giúp người tiêu dùng dễ tiếp cận với các dịch vụ ngân hàng trong quá trình giao dịch, thanh toán. Quá trình chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng đã thúc đẩy các ngành kinh tế khác thực hiện chuyển đổi số.

Phát triển kinh tế số trong hoạt động ngân hàng giúp cung cấp các sản phẩm, dịch vụ hiệu quả, nhanh chóng đến người tiêu dùng với chi phí thấp hơn, hoạt động của ngân hàng cũng trở nên minh bạch hơn. Nhận thức được tầm quan trọng của chuyển

đổi số, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành loạt văn bản để thúc đẩy chuyển đổi số hoạt động ngân hàng trong bối cảnh hiện nay, như: Quyết định số 810/QĐ-NHNN ngày 11/5/2021 về kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 653/QĐ-BCĐ ngày 13/4/2023 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Kế hoạch ứng dụng công nghệ - thông tin, chuyển đổi số và bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động của Ngân hàng Nhà nước năm 2023...

Có thể thấy, xu thế chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình thực hiện chiến lược chuyển đổi số quốc gia. Tuy vậy, chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng đang đối mặt với nhiều khó khăn, hạn chế, như: khung pháp lý chưa hoàn thiện, hạ tầng công nghệ số chưa phát triển theo hướng hiện đại, các rủi ro phát sinh nhiều, nhận thức của người tiêu dùng về các dịch vụ ngân hàng số chưa cao, các thủ đoạn gian lận, lừa đảo khách hàng ngày càng tinh vi, hiện đại... Chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng cũng đòi hỏi Chính phủ và ngành Ngân hàng phải nghiên cứu, xây dựng và hoàn thiện hành lang pháp lý bảo đảm cho các bên tham gia tuân thủ pháp luật, đúng định hướng và an toàn, nhất là vấn đề bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

3. Thực trạng bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số ở Việt Nam

Tại Việt Nam, vấn đề bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số ở Việt Nam luôn được coi trọng. Thủ tướng Chính phủ có quy định: “Xây dựng cơ chế bảo vệ người tiêu dùng tài chính để bảo đảm người tiêu dùng được cung cấp đầy đủ thông tin và đối xử công bằng”². Việc bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là một nhiệm vụ chiến lược xuyên suốt trên tất

cả các loại hình cung cấp sản phẩm và dịch vụ tài chính. Bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng cũng có ý nghĩa to lớn đối với sự phát triển lành mạnh của khu vực ngân hàng, tài chính toàn diện và tăng trưởng kinh tế của quốc gia, nhất là trong bối cảnh phát triển các dịch vụ ngân hàng số hiện nay.

Bên cạnh những lợi ích của các dịch vụ tài chính số, người tiêu dùng cũng đã và đang phải đối mặt với nhiều rủi ro, đặc biệt là liên quan tới quyền riêng tư và mất an toàn dữ liệu. Điều này, ảnh hưởng không nhỏ đến niềm tin của người tiêu dùng vào hệ thống tài chính và hoạt động đổi mới công nghệ. Do đó, bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số hiện nay càng trở nên cần thiết.

Theo thống kê của Bộ Thông tin và Truyền thông cung cấp: “trong 11 tháng đầu năm 2023, đã nhận gần 16.000 phản ánh về trường hợp lừa đảo do người dùng internet Việt Nam gửi đến qua các hệ thống cảnh báo, trong đó hơn 91% cảnh báo này liên quan đến giả mạo, lừa đảo trong lĩnh vực ngân hàng - tài chính”³. Khách hàng bị mất tiền qua tài khoản do bị lừa đảo, kẻ gian mạo danh nhân viên ngân hàng hoặc gửi link giả mạo ngân hàng... Thông tin về khách hàng bị đánh cắp, bị lộ, như: danh sách khách hàng đầu tư chứng khoán và danh sách những người có thu nhập cao tại Hà Nội; danh sách khách hàng đóng bảo hiểm, khách hàng mua vàng, mua ô tô, chung cư cao cấp; khách hàng VIP tại các ngân hàng và khách hàng VIP mua sắm tại các siêu thị lớn, các trung tâm thương mại ở TP. Hồ Chí Minh... Cùng với đó, rất nhiều vụ đánh cắp tài khoản ngân hàng mà hacker khai thác điểm yếu của công nghệ xác thực SMS OTP.

Do vậy, hiện nay, các ngân hàng đang tiếp cận quản trị dữ liệu theo hai phương pháp chủ đạo: *một là*, đổi mới sáng tạo, tự động hóa quy trình kinh doanh, *hai là*, kiểm soát dữ liệu để phục vụ mục đích tuân thủ,

cải thiện hiệu quả hoạt động. Tuy nhiên, “phần lớn các ngân hàng Việt Nam vẫn đang ở trong giai đoạn đầu tiên trong lộ trình triển khai quản trị dữ liệu toàn hàng: <50% ngân hàng đã xây dựng chính sách và quy trình quản lý dữ liệu toàn hàng hay quy định vai trò của các bên có liên quan đến dữ liệu; >66% ngân hàng chưa vận hành quy định các tiêu chí đánh giá để đo lường chất lượng dữ liệu; chỉ 18% ngân hàng đã xây dựng kiến trúc công nghệ để hỗ trợ quản lý dữ liệu toàn hàng”⁴.

Công tác an toàn, bảo mật cũng là một vấn đề đáng quan ngại trong lĩnh vực ngân hàng, dẫn đến tâm lý khách hàng e ngại sử dụng sản phẩm, dịch vụ tài chính số hiện đại. Việc bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số ở Việt Nam vẫn còn nhiều điểm bất cập, cụ thể:

(1) Còn thiếu quy định pháp luật riêng về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính, người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Chưa có một cơ quan chung bảo vệ mọi người tiêu dùng mà mỗi bộ, ngành chịu trách nhiệm quản lý theo lĩnh vực được phân công phụ trách. Khung pháp luật hiện hành cũng chưa nhấn mạnh đến góc độ bảo vệ người tiêu dùng tài chính, đặc biệt là việc đặt ra những tiêu chuẩn về đạo đức kinh doanh của tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính để bảo đảm rằng tổ chức này phải có trách nhiệm, đối xử công bằng và chuyên nghiệp trong mối quan hệ giao dịch với người tiêu dùng tài chính.

(2) Khuôn khổ luật pháp hiện hành cũng chưa định hướng lồng ghép việc cung ứng sản phẩm, dịch vụ tài chính với việc thực hiện tài chính toàn diện, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ cho người dân, đặc biệt là người dân nông thôn, người thu nhập thấp, vùng sâu, vùng xa. Đồng thời, các quy định hiện nay chỉ phù hợp với các giao dịch, dịch vụ truyền thống mà chưa tính đến một số phương thức mới, đặc biệt là sự phát triển của kinh tế số.

(3) Việc bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng chưa được các ngân hàng quan tâm đầu tư đúng mức trong quá trình chuyển đổi số. Thêm vào đó, công cụ bảo mật ở một số tổ chức tín dụng chưa được sử dụng triệt để, kinh phí đầu tư cho giải pháp bảo mật còn hạn chế.

(4) Còn thiếu cơ chế xử lý khiếu nại của người tiêu dùng tài chính khi xảy ra các tranh chấp phát sinh, dẫn đến các khiếu nại chưa được giải quyết kịp thời và đầy đủ.

Chính vì vậy, việc khắc phục những hạn chế, bất cập trong việc về sử dụng dịch vụ ngân hàng số và tìm ra giải pháp nhằm bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số ở Việt Nam là việc khẩn thiết hiện nay.

4. Một số giải pháp bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số

Một là, tăng cường năng lực và nhận thức của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng về các dịch vụ ngân hàng số. Ngân hàng Nhà nước cùng với các tổ chức tín dụng cần phối hợp nâng cao nhận thức của người dùng đối với các rủi ro trong các dịch vụ số nói chung và sử dụng dịch vụ tài chính số một cách an toàn, hiệu quả. Ứng dụng công nghệ để phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng số tiện ích phục vụ người dân đi đôi với bảo đảm an ninh, an toàn hoạt động ngân hàng. Tăng cường công tác đào tạo và tuyên truyền, giáo dục tài chính cho người dân. Có thể phối hợp các nền tảng số để triển khai các chương trình giáo dục và nâng cao năng lực tài chính. Công tác truyền thông, nâng cao nhận thức khách hàng phải được tiến hành thường xuyên, liên tục để khách hàng có thể chủ động phát hiện, nhận biết các rủi ro tiềm ẩn và có thể tự bảo vệ bản thân trong sử dụng các dịch vụ ngân hàng số.

Hai là, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách, khung khổ pháp lý, các quy định liên quan đến bảo mật

thông tin, dữ liệu cá nhân. Phải xây dựng hành lang pháp lý về bảo vệ dữ liệu, bảo vệ quyền riêng tư dữ liệu người dùng nhằm tạo dựng môi trường giao dịch số an ninh, an toàn, bảo vệ người tiêu dùng, thúc đẩy lòng tin của công chúng đối với thực hiện giao dịch số, sử dụng dịch vụ số. Tiếp tục nghiên cứu, bổ sung, sửa đổi *Luật Giao dịch điện tử* năm 2005 để tạo hành lang pháp lý cho các ngân hàng trong quá trình hoạt động và tạo môi trường thuận lợi cho người tiêu dùng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng số.

Cùng với đó, xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng (cơ chế chia sẻ thông tin, cơ chế phối hợp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng...). Các ngân hàng cần thành lập bộ phận chuyên trách trong an ninh tài khoản và bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng; xây dựng cơ chế tiếp nhận, quản lý và giải quyết khiếu nại và quy trình xử lý rủi ro trong trường hợp phát sinh sự cố, hỗ trợ khách hàng giải quyết vấn đề nhanh chóng, kịp thời, hiệu quả. Đồng thời, cần thiết thành lập: Hội người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng; Hội bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng để chia sẻ kiến thức tài chính, cảnh báo các nguy cơ mất an toàn, bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng khi quyền lợi bị vi phạm.

Ba là, đầu tư phát triển hạ tầng công nghệ số và đội ngũ chuyên gia trong lĩnh vực an ninh mạng. Quan tâm, đầu tư xây dựng và phát triển hệ thống an ninh, bảo mật ở mức độ cao, tăng cường kiểm tra, giám sát chặt chẽ các quy trình, các khâu tiềm ẩn phát sinh rủi ro về an toàn thông tin trong hoạt động ngân hàng. Đẩy mạnh các hoạt động truyền thông, cung cấp thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng tài chính trước những thủ đoạn của các tội phạm an ninh mạng tấn công vào các giao dịch không bảo đảm của khách hàng tiêu dùng tài chính số. Cần có quy định về cơ chế giải quyết khiếu nại đối

với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, bảo đảm rằng người tiêu dùng có quyền tiếp cận các cơ chế xử lý khiếu nại và các khiếu nại cần được giải quyết đầy đủ.

Bốn là, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành Ngân hàng thời kinh tế số. Bên cạnh việc tinh thông chuyên môn, nghiệp vụ, đội ngũ cán bộ ngân hàng cần tận tình hướng dẫn, thông tin, hỗ trợ người tiêu dùng dịch vụ tài chính ngân hàng số chính xác, nhanh chóng, đầy đủ và minh bạch. Tiếp tục triển khai hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp tại Kế hoạch hành động của ngành Ngân hàng thực hiện Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, trong đó, tập trung các nội dung trọng tâm, như: tăng cường bảo đảm an ninh, an toàn trong hoạt động ngân hàng điện tử để tạo niềm tin cho công chúng và bảo vệ người tiêu dùng tài chính; chú trọng giáo dục tài chính, nâng cao năng lực và kiến thức tài chính; bảo vệ người tiêu dùng tài chính; xây dựng và triển khai các chương trình nhằm cung cấp thông tin cho người dân hiểu rõ về lợi ích, chi phí, rủi ro cùng phương thức quản lý và sử dụng hiệu quả các sản phẩm, dịch vụ tài chính...

Năm là, tăng cường hợp tác quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Đẩy mạnh công tác nghiên cứu, học tập kinh nghiệm về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số của một số quốc gia trên thế giới. Từ đó, rút ra những bài học kinh nghiệm áp dụng cho thực tiễn Việt Nam, nhất là vấn đề hoàn thiện khuôn pháp lý bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số hiện nay.

5. Kết luận

Xu thế phát triển các dịch vụ ngân hàng số là tất yếu khách quan trong bối cảnh tác động của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, tuy nhiên, xu thế này cũng tạo ra những rủi ro đối với người sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Trong thời gian qua, vấn đề bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng được Ngân hàng Nhà nước và các ngân hàng quan tâm, song vẫn còn những hành vi vi phạm đến quyền lợi của người tiêu dùng. Chính vì vậy, trong thời gian tới, cần tiếp tục nâng cao nhận thức và trách nhiệm của ngân hàng về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ; tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý, phối hợp với cơ quan chức năng để bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ; nâng cao chất lượng đào tạo, phát triển nguồn nhân lực ngân hàng thời kỳ công nghệ số; tăng cường hợp tác, nghiên cứu kinh nghiệm của một số nước tiên tiến trên thế giới về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng và vận dụng sáng tạo vào thực tiễn Việt Nam hiện nay □

Chú thích:

1. Quyết định số 149/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

2. Thanh toán qua QR code tăng đột biến, một loại hình giao dịch khác "hết thời". <https://tapchicongthuong.vn>, ngày 16/9/2023.

3. Thách thức an ninh mạng khi ngân hàng dịch chuyển từ đóng sang mở. <https://vneconomy.vn>, ngày 17/02/2023.

4. Tô Thị Diệu Loan. *Kinh nghiệm quốc tế bảo vệ dữ liệu khách hàng tài chính số và bài học cho Việt Nam*. Kỷ yếu hội thảo khoa học, Hà Nội, 2021, tr. 242.

Tài liệu tham khảo:

1. Luật Giao dịch điện tử năm 2005, 2023.

2. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, 2023.

3. Quyết định số 810/QĐ-NHNN ngày 11/5/2021 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

4. Quyết định số 653/QĐ-BCĐ ngày 13/4/2023 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động của Ngân hàng Nhà nước năm 2023.