

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



VĂN PHẠM KIM XUYẾN

**PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC TÍN DỤNG
ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
TRONG NỀN KINH TẾ SỐ Ở VIỆT NAM**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIÊN SĨ LUẬT

HUẾ, năm 2026

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



VĂN PHẠM KIM XUYẾN

**PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC TÍN DỤNG
ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
TRONG NỀN KINH TẾ SỐ Ở VIỆT NAM**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ LUẬT

Ngành: Luật Kinh tế

Mã số: 9380107

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS. LÊ THỊ THẢO**

HUẾ, năm 2026

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài luận án	1
2. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu	1
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu	3
5. Những đóng góp mới của luận án	3
6. Ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn của luận án.....	4
7. Kết cấu của luận án.....	4
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT NGHIÊN CỨU	6
1. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến luận án.....	6
1.1. Các công trình nghiên cứu trong nước và nước ngoài.....	6
1.1.1. Các công trình nghiên cứu trách nhiệm bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.	6
1.1.2. Các công trình nghiên cứu về nghĩa vụ minh bạch và xác lập quan hệ hợp đồng ngân hàng số.....	8
1.1.3. Các công trình nghiên cứu liên quan đến bảo vệ dữ liệu khách hàng và an toàn hệ thống ngân hàng số.....	8
1.1.4. Các công trình nghiên cứu liên quan đến trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng số	10
1.2. Đánh giá công trình nghiên cứu liên quan đến luận án.....	11
1.2.1. Những thành tựu trong nghiên cứu mà luận án kế thừa và tiếp tục phát triển.....	11
1.2.2. Các vấn đề còn bỏ ngỏ chưa được giải quyết cần tiếp tục nghiên cứu	11
1.4. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu của luận án	12
1.4.1. Cơ sở lý thuyết nghiên cứu.....	12
1.4.2. Giả thuyết nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu.....	12
1.4.3. Phương pháp tiếp cận của luận án.....	13
Kết luận Chương 1	13
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC TÍN DỤNG ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG NỀN KINH TẾ SỐ.....	14
2.1. Lý luận về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.	14
2.1.1. Khái niệm và đặc trưng của kinh tế số	14
2.1.2. Khái quát về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	14
2.2. Lý luận pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	15
2.2.1. Khái niệm pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng, Phân biệt nghĩa vụ pháp lý và trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	15
2.2.2. Đặc điểm pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	15
2.2.3. Nội dung pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	15

2.2.4. Vai trò của pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	15
2.3. Các yếu tố tác động đến pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	15
2.3.1. Yếu tố công nghệ và mức độ số hóa dịch vụ ngân hàng	15
2.3.2. Yếu tố về khả năng tiếp cận công nghệ số của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng..	15
2.3.3. Yếu tố về mức độ phát triển của thị trường và năng lực tài chính – công nghệ của tổ chức tín dụng	15
2.3.4. Yếu tố về mức độ hoàn thiện của môi trường pháp lý và giám sát.....	15
2.3.5. Yếu tố cạnh tranh về thị trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số	15
2.3.6. Yếu tố chuẩn mực thông lệ quốc tế gắn với bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng	15
2.3.7. Yếu tố kinh tế – xã hội và niềm tin vào hệ thống ngân hàng	15
Kết luận Chương 2	16
CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC TÍN DỤNG ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG NỀN KINH TẾ SỐ Ở VIỆT NAM....	17
3.1. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở Việt Nam	17
3.1.1. Thực trạng quy định về trách nhiệm bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số	17
3.1.2. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm minh bạch thông tin và bảo đảm giao kết, thực hiện hợp đồng ngân hàng số.....	17
3.1.3. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm bảo vệ dữ liệu khách hàng, bảo đảm an toàn hệ thống và quản trị rủi ro số.....	17
3.1.4. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm hỗ trợ và trách nhiệm pháp lý khi vi phạm nghĩa vụ	17
3.1.5. Đánh giá thực trạng pháp luật Việt Nam về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	18
3.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số	18
3.2.1. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	18
3.2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm minh bạch thông tin và bảo đảm giao kết, thực hiện hợp đồng ngân hàng số.	19
3.2.3. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm bảo vệ dữ liệu khách hàng, bảo đảm an toàn hệ thống và quản trị rủi ro số	19
3.2.4. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm hỗ trợ người tiêu dùng và trách nhiệm pháp lý khi vi phạm nghĩa vụ.	19
3.2.5. Những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân	19
Kết luận Chương 3	20
CHƯƠNG 4. YÊU CẦU, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT, NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC TÍN DỤNG ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG NỀN KINH TẾ SỐ.....	21

4.1. Yêu cầu hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	21
4.1.1. Yêu cầu từ đặc thù của môi trường số và bản chất công nghệ của giao dịch ngân hàng	21
4.1.2. Yêu cầu từ thực tiễn bất cân xứng về quyền và nghĩa vụ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng.....	21
4.1.3. Yêu cầu từ định hướng lập pháp hiện đại và xu thế hội nhập quốc tế.	21
4.1.4. Yêu cầu từ thực tiễn thiệt hại gia tăng và rủi ro pháp lý về dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số	21
4.2. Định hướng hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam.....	21
4.2.1. Hoàn thiện pháp luật theo hướng xác lập và tăng cường trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số	21
4.2.2. Hoàn thiện pháp luật theo hướng chuẩn hóa kỹ thuật pháp lý và thiết lập tiêu chuẩn bắt buộc về dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	21
4.2.3. Hoàn thiện pháp luật theo hướng đồng bộ, thống nhất giữa pháp luật dân sự, ngân hàng, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo vệ người tiêu dùng	21
4.2.4. Hoàn thiện pháp luật trên cơ sở tiếp thu có chọn lọc kinh nghiệm quốc tế và thích ứng với các chuẩn mực hội nhập.....	21
4.2.5. Hoàn thiện pháp luật trên cơ sở tăng cường khả năng thực thi, giám sát và phản hồi chính sách	21
4.2.6. Hoàn thiện pháp luật theo hướng làm rõ trách nhiệm của tổ chức tín dụng gắn với lộ trình chuyển đổi số quốc gia và chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng....	21
4.3. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam.....	21
4.3.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số	21
4.3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	22
Kết luận Chương 4	23
KẾT LUẬN	24
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN	

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài luận án

Trong bối cảnh chuyển đổi sang nền kinh tế số, lĩnh vực ngân hàng trở thành một trong những ngành chịu tác động sâu sắc và có tốc độ thay đổi nhanh nhất. Sự phát triển mạnh mẽ của ngân hàng số, thanh toán trực tuyến, ví điện tử, cho vay trực tuyến, định danh điện tử (eKYC), dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo đang tái định hình hoàn toàn phương thức cung ứng dịch vụ ngân hàng, đồng thời làm thay đổi cấu trúc quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng. Từ mô hình giao dịch trực tiếp truyền thống, tương tác nay chủ yếu diễn ra trong môi trường số, nơi dữ liệu, công nghệ và hạ tầng số trở thành nền tảng vận hành cốt lõi. Điều này đặt ra những yêu cầu mới về lý luận và pháp lý đối với trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ nhất, sự phát triển nhanh chóng của ngân hàng số kéo theo nhiều rủi ro mới, phức tạp hơn cho người tiêu dùng.

Thứ hai, khung pháp luật hiện hành vẫn phân tán, thiếu đồng bộ và chưa theo kịp đặc thù của dịch vụ ngân hàng số.

Thứ ba, thực tiễn gia tăng tranh chấp và khiếu nại liên quan đến ngân hàng số cho thấy sự bất cập của cơ chế bảo vệ hiện hành.

Thứ tư, sự xuất hiện của các mô hình kinh doanh và công nghệ mới đòi hỏi phải tái định nghĩa trách nhiệm của tổ chức tín dụng.

Thứ năm, yêu cầu hội nhập quốc tế đặt ra áp lực điều chỉnh pháp luật trong nước.

Thứ sáu, khoảng trống nghiên cứu trong học thuật cho thấy yêu cầu bức thiết của đề tài.

Thứ bảy, yêu cầu hoàn thiện cơ chế pháp lý nhằm thực thi Chiến lược số hóa quốc gia và phát triển ngân hàng toàn diện.

Từ các phân tích trên có thể khẳng định rằng, việc nghiên cứu một cách hệ thống, toàn diện và sâu sắc pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số không chỉ có ý nghĩa khoa học mà còn mang giá trị thực tiễn đặc biệt quan trọng. Nghiên cứu này góp phần xây dựng nền tảng lý luận, nhận diện khoảng trống pháp lý, làm rõ đặc thù trách nhiệm trong môi trường số và đề xuất giải pháp hoàn thiện khung pháp luật nhằm bảo đảm an toàn, minh bạch, công bằng cho người tiêu dùng, phù hợp định hướng phát triển kinh tế số của Việt Nam. Vì những lý do đó, nghiên cứu sinh lựa chọn đề tài “**Pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở Việt Nam**” làm đề tài luận án tiến sĩ của mình.

2. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục đích nghiên cứu:

Luận án xây dựng hệ thống luận cứ khoa học và thực tiễn nhằm đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh phát triển của nền kinh tế số ở Việt Nam.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:

Để đạt được mục đích nghiên cứu nêu trên, luận án đặt ra các nhiệm vụ nghiên cứu chủ yếu sau đây:

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số;

- Nghiên cứu thực trạng pháp luật và thực tiễn thực thi pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số;
- Nghiên cứu đề xuất định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở Việt Nam

3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Thứ nhất, các quan hệ xã hội phát sinh giữa ngân hàng thương mại và người tiêu dùng trong quá trình cung ứng, sử dụng dịch vụ ngân hàng trên nền tảng số; các quan điểm, học thuyết pháp lý liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng và xác lập trách nhiệm của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế số.

Thứ hai, hệ thống các quy định pháp luật của Việt Nam và kinh nghiệm pháp luật quốc tế về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, trong đó trọng tâm nghiên cứu là các quy định áp dụng đối với ngân hàng thương mại.

Thứ ba, thực tiễn áp dụng pháp luật về trách nhiệm của ngân hàng thương mại đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam, bao gồm thực tiễn tuân thủ của các ngân hàng thương mại và thực tiễn giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa ngân hàng thương mại với người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- *Về nội dung nghiên cứu*: Luận án tập trung nghiên cứu trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số dưới góc độ pháp luật kinh tế; đồng thời đi sâu phân tích trách nhiệm của ngân hàng thương mại với tư cách là chủ thể giữ vai trò trung tâm trong hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng số. Trong quá trình nghiên cứu, luận án có xem xét vai trò của các công ty Fintech, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, nhà cung cấp hạ tầng số và các bên thứ ba có liên quan trong mối quan hệ với tổ chức tín dụng nhằm làm rõ cơ chế phân bổ trách nhiệm và bảo vệ người tiêu dùng trong hệ sinh thái dịch vụ ngân hàng số. Tuy nhiên, trách nhiệm pháp lý của các chủ thể này không phải là đối tượng nghiên cứu độc lập của luận án.

Trên cơ sở phạm vi nội dung nêu trên, luận án tiến hành phân tích, đối chiếu các quy định của Luật Các tổ chức tín dụng và các văn bản hướng dẫn thi hành, cùng với một số luật có liên quan như Luật Ngân hàng Nhà nước, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Giao dịch điện tử và các quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân; đồng thời so sánh với pháp luật của một số quốc gia và khu vực tiêu biểu như Liên minh châu Âu, Vương quốc Anh, Hoa Kỳ, Singapore và Hàn Quốc nhằm nhận diện những điểm tương đồng, khác biệt và xu hướng phát triển chung trong điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số.

- *Về thời gian nghiên cứu*: Luận án tập trung nghiên cứu pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong thời gian 05 năm gần đây (2020–2025).

- *Về chủ thể nghiên cứu*: Theo quy định của pháp luật Việt Nam, ngân hàng thương mại là một loại hình tổ chức tín dụng. Vì vậy, luận án sử dụng thuật ngữ “tổ chức tín dụng” trong tên đề tài nhằm bảo đảm sự thống nhất với hệ thống thuật ngữ pháp lý hiện hành và phạm vi điều chỉnh của các văn bản pháp luật có liên quan. Tuy nhiên, xét từ góc độ nghiên cứu chuyên sâu, luận án tập trung phân tích trách nhiệm của ngân hàng

thương mại đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số với tư cách là loại hình tổ chức tín dụng điển hình, có phạm vi hoạt động rộng và tác động trực tiếp, thường xuyên nhất đến người tiêu dùng.

Trong phạm vi nghiên cứu, ngân hàng thương mại được xem là chủ thể điển hình để phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Các loại hình tổ chức tín dụng khác như ngân hàng hợp tác xã, công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính, quỹ tín dụng nhân dân và tổ chức tài chính vi mô chỉ được đề cập trong những trường hợp cần thiết nhằm làm rõ quy định pháp luật hoặc đối chiếu, so sánh.

Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là chủ thể trung tâm trong các quan hệ pháp lý được nghiên cứu. Bên cạnh đó, các chủ thể có liên quan như tổ chức trung gian thanh toán, doanh nghiệp công nghệ tài chính (fintech), tổ chức cung ứng hạ tầng số và cơ quan quản lý nhà nước được xem xét trong phạm vi cần thiết để làm rõ cơ chế phân bổ trách nhiệm và bảo vệ người tiêu dùng trong môi trường ngân hàng số.

- *Về không gian nghiên cứu:* Luận án tập trung nghiên cứu pháp luật và thực tiễn áp dụng pháp luật tại Việt Nam, trọng tâm là các quy định trong Luật Các tổ chức tín dụng, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Giao dịch điện tử và các văn bản hướng dẫn có liên quan. Đồng thời, luận án có tham chiếu, so sánh với pháp luật và kinh nghiệm của một số quốc gia và tổ chức quốc tế nhằm làm rõ cơ sở lý luận và đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật Việt Nam.

4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp luận

Trong quá trình triển khai nghiên cứu, luận án vận dụng nền tảng phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử như cơ sở nhận thức khoa học chủ đạo.

4.2. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp phân tích

Phương pháp tổng hợp

Phương pháp so sánh pháp luật

Phương pháp khảo sát và điều tra xã hội học

Phương pháp phân tích vụ việc điển hình

Phương pháp dự báo

5. Những đóng góp mới của luận án

Kết quả nghiên cứu của luận án đóng góp cho khoa học pháp lý Việt Nam trên ba phương diện chủ yếu: phát triển lý luận, làm sâu sắc cách tiếp cận pháp luật và cung cấp luận cứ khoa học cho cải cách pháp lý trong bối cảnh số hóa dịch vụ ngân hàng.

Thứ nhất, về phương diện lý luận, luận án không chỉ hệ thống hóa mà còn phát triển khung lý thuyết về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Điểm mới cốt lõi là việc luận án xác lập và luận giải một cách có hệ thống khái niệm “trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số” như một dạng trách nhiệm pháp lý mở rộng, vượt ra ngoài khuôn khổ trách nhiệm dân sự và tuân thủ truyền thống. Trên cơ sở tích hợp các học thuyết như trách nhiệm xã hội doanh nghiệp, thông tin bất cân xứng, bảo vệ người yếu thế và niềm tin trong giao dịch số, luận án xây dựng cách tiếp cận coi trách nhiệm của tổ chức tín dụng là một cấu trúc đa tầng, bao gồm trách nhiệm pháp lý, trách nhiệm công nghệ và trách nhiệm đạo đức trong môi trường số. Qua đó, luận án

làm rõ sự chuyển dịch bản chất của trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực ngân hàng từ mô hình phản ứng (ex post) sang mô hình phòng ngừa và quản trị rủi ro (ex ante), góp phần bổ sung nền tảng lý luận cho pháp luật ngân hàng trong điều kiện số hóa.

Thứ hai, về phương diện cách tiếp cận và so sánh pháp luật, luận án phát triển cách tiếp cận pháp luật ngân hàng theo hướng lấy người tiêu dùng làm trung tâm trong môi trường số, thay vì cách tiếp cận thiên về an toàn hệ thống như truyền thống. Trên cơ sở phân tích so sánh với các hệ thống pháp luật tiên tiến, luận án không dừng lại ở việc mô tả kinh nghiệm quốc tế mà khái quát thành các mô hình điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số (như mô hình dựa trên rủi ro, mô hình dựa trên tuân thủ công nghệ, mô hình trách nhiệm giải trình thuật toán). Từ đó, luận án chỉ ra xu hướng mở rộng nội hàm trách nhiệm pháp lý sang các lĩnh vực trước đây chưa được điều chỉnh đầy đủ như minh bạch thuật toán, quản trị dữ liệu và trách nhiệm đối với quyết định tự động. Cách tiếp cận này góp phần định hình lại logic điều chỉnh của pháp luật ngân hàng trong bối cảnh chuyển đổi số.

Thứ ba, về phương diện thực tiễn và hoàn thiện pháp luật, luận án không chỉ nhận diện các bất cập của pháp luật hiện hành mà còn làm rõ nguyên nhân mang tính cấu trúc của những bất cập đó, đặc biệt là sự “lệch pha” giữa khuôn khổ pháp lý truyền thống và bản chất công nghệ của dịch vụ ngân hàng số. Trên cơ sở đó, luận án đề xuất một hệ thống giải pháp có tính định hướng lại khung pháp lý, theo hướng chuyển từ điều chỉnh theo loại hình dịch vụ sang điều chỉnh theo rủi ro và hành vi, đồng thời tích hợp các yêu cầu về trách nhiệm công nghệ vào cấu trúc trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng. Điểm mới của các đề xuất này là ở việc gắn kết chặt chẽ giữa bảo vệ người tiêu dùng với bảo đảm an toàn hệ thống và ổn định tài chính trong môi trường số, qua đó góp phần cung cấp luận cứ khoa học cho việc tái cấu trúc pháp luật ngân hàng ở Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế

6. Ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn của luận án

6.1. Ý nghĩa khoa học của luận án

Luận án là công trình nghiên cứu chuyên sâu, có hệ thống về cơ sở lý luận, pháp lý và thực tiễn thực hiện trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn của luận án

Các kết quả nghiên cứu của luận án cung cấp cơ sở khoa học và thực tiễn phục vụ việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở Việt Nam. Luận án là tài liệu tham khảo hữu ích cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong quá trình xây dựng, sửa đổi và tổ chức thực thi pháp luật có liên quan; đồng thời có giá trị tham khảo đối với các tổ chức tín dụng trong việc tuân thủ pháp luật và nâng cao trách nhiệm đối với người tiêu dùng. Bên cạnh đó, luận án cũng là tài liệu tham khảo cho hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và học tập trong lĩnh vực pháp luật ngân hàng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

7. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, danh mục tài liệu tham khảo luận án được kết cấu thành bốn chương, cụ thể như sau:

Chương 1: Tổng quan tình hình nghiên cứu và cơ sở lý thuyết nghiên cứu.

Chương 2: Những vấn đề lý luận pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Chương 3: Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Chương 4: Định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT NGHIÊN CỨU

1. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến luận án

1.1. Các công trình nghiên cứu trong nước và nước ngoài

1.1.1. Các công trình nghiên cứu trách nhiệm bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Nghiên cứu của Nguyễn Duy Phương & Nguyễn Duy Thanh (2020) với bài viết “Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng” đăng trên Tạp chí Khoa học Đại học Huế – Khoa học Xã hội và Nhân văn, tập 129, số 6D, tr. 25–36.

Lê Duy Bình, Trần Thị Phương (2020), Kinh tế số và chuyển đổi số tại Việt Nam (Tài liệu chuẩn bị cho Chuỗi Hội nghị bàn tròn về EVFTA, EVIPA và Hồi phục kinh tế sau COVID 19 tại Việt Nam), Hà Nội, tr.3.

Nghiên cứu của tác giả Đặng Hoài Linh (2021), “Triển khai dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số - Kinh nghiệm quốc tế và bài học thực tiễn Việt Nam”, Tạp chí Ngân hàng, ngày 24/11/2021.

Công trình nghiên cứu: “Phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số cho các ngân hàng thương mại Việt Nam” trên Tạp chí Ngân hàng của tác giả Nguyễn Thế Anh (2020).

Tác giả Phan Thị Lệ Thủy (2022) với công trình: “Dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số: Cơ hội và thách thức cho ngành Ngân hàng ở Việt Nam”, Tạp chí Công thương, số 11 tháng 5/2022.

Công trình nghiên cứu: “Đánh giá giải pháp ngăn chặn tín dụng đen thời gian qua và một số khuyến nghị” của nhóm tác giả Đoàn Thị Thanh Hương; Vũ Mai Chi (2019) trên Tạp chí Ngân hàng, số 23/2019.

Tác giả Phạm Minh Tú (2022), với công trình: “Bảo vệ người tiêu dùng tài chính: Kinh nghiệm quốc tế và khuyến nghị đối với Việt Nam” trên Tạp chí Ngân hàng điện tử, ngày 28/6/2022.

Bộ Công Thương (2024, 20 tháng 8): “ Một số trách nhiệm quan trọng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân phân phối bán lẻ hàng tiêu dùng”.

Công trình nghiên cứu: “Quy định pháp luật hiện hành nhằm bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng theo mẫu” của tác giả Lê Thị Khánh Linh (2022) trên Tạp chí Ngân hàng ngày 09/11/2022.

Luận án Tiến sĩ Luật học: “Pháp luật về quản trị ngân hàng thương mại ở Việt Nam” của Nguyễn Ngọc Cường (2017)

Nhóm tác giả Lê Thanh Tâm & Phạm Thị Thu Thảo (2018) với công trình: “Tội phạm công nghệ cao đối với ngành Ngân hàng Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0: thực trạng và một số khuyến nghị chính sách” trên Tạp chí Khoa học và Đào tạo Ngân hàng, số 192, tháng 5 năm 2018

Tác giả Nguyễn Thị Hương Lan (2016) với công trình: “Hoàn thiện cơ sở pháp lý về tổ chức và hoạt động của công ty tài chính” trên Tạp chí Tài chính

Công trình nghiên cứu về rủi ro và thách thức an ninh mạng trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam của nhóm tác giả Nguyễn Văn Phương & Trần Văn Diễn (2020) trên Tạp chí Kinh tế và Quản trị kinh doanh, số 16(2), tr.30-44. “

Tác giả Bùi Hữu Toàn (2023) với công trình nghiên cứu: “Khung pháp lý về bảo vệ người tiêu dùng tài chính tại Việt Nam - Thực trạng và một số khuyến nghị chính sách” trên Tạp chí Ngân hàng ngày 14/02/2023.

Tác giả Trần Thị Diệu Hà (2020) với công trình: “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi sử dụng thẻ ngân hàng” trên Tạp chí Công thương ngày 21/05/2020

Tác giả Hà Thành (2023), trong công trình nghiên cứu: “Dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số: Hạt nhân của kinh tế số” trên Thời báo Ngân hàng, ngày 02/05/2023.

Nhóm tác giả Phạm Tiến Đạt & Lưu Ánh Nguyệt (2019) với công trình: “Dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số - Triển vọng và phát triển trong tương lai” trên Tạp chí Dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số 2+3/2019.

Tác giả Thiều Quang Hiệp (2020) với công trình: “Phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở Việt Nam: Thực trạng và đề xuất” trên Tạp chí Tài chính, số kỳ 2 tháng 6/2020, tr.20-22

Công trình “Dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam: Thực trạng và các khuyến nghị phát triển” của tác giả Đỗ Thế Dân (2023) trên Tạp chí Tài chính, số kỳ 2 tháng 3/2023.

Nhóm tác giả Trần Thị Thanh Vân, Hoàng Văn Thắng (2021) với công trình “Phát triển dịch vụ tài chính - ngân hàng hướng tới nền kinh tế hiện đại”, Tạp chí Tài chính, kỳ 1 tháng 5/2021,

Công trình “Định hướng phát triển dịch vụ tài chính - ngân hàng Việt Nam và những vấn đề đặt ra” của nhóm tác giả Trần Thị Xuân Anh & Ngô Thị Hằng (2019) trên Tạp chí Tài chính, kỳ 1 tháng 10/2019.

Bukht, R., & Heeks, R. (2017). *Defining, conceptualising and measuring the digital economy. Development Informatics working paper, (68)* (tạm dịch là Xác định, khái niệm hóa và đo lường nền kinh tế số. *Working Paper Tin học Phát triển, số (68).*)

Harbhajan S. Kehal, Varinder P. Singh (2005), *Digital Economy Impacts and Influences and Challenges, Idea Group* (tạm dịch là Nền kinh tế số: tác động, ảnh hưởng và những thách thức, Idea Group.).

World Bank (2017), *Good practices for financial consumer protection - 2017 Edition.* (tạm dịch là Các thực tiễn tốt về bảo vệ người tiêu dùng tài chính – Ấn bản năm 2017.)

Eduardo Cabral Jimenez (2014), “Role of smart policies and regulation in financial inclusion”, *Alliance for Financial Inclusion (AFI)*, (tạm dịch là Eduardo Cabral Jimenez (2014), “Vai trò của các chính sách thông minh và cơ chế điều tiết trong thúc đẩy tài chính toàn diện”, *Liên minh vì Tài chính Toàn diện (Alliance for Financial Inclusion – AFI)*, Bangkok.

Bangkok. *The Secretariat of the third ASEAN Financial Inclusion Conference (2014), “Yangon Outcomes for financial Inclusion in ASEAN”.* (tạm dịch là Ban Thư ký Hội nghị Tài chính Toàn diện ASEAN lần thứ ba (2014), “Kết quả Yangon về tài chính toàn diện tại ASEAN”).

Akerlof, G. A. (1970). *The Market for “Lemons”: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. The Quarterly Journal of Economics, 84(3), 488–500.* (tạm dịch là Thị trường “hàng kém chất lượng”: sự bất định về chất lượng và cơ chế thị trường. *The Quarterly Journal of Economics, 84(3), 488–500.*)

Deloitte, 2024, *Thay đổi cuộc chơi: Tác động của trí tuệ nhân tạo (AI) đến lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn. 1.2.3. dịch vụ gửi tiết kiệm và đầu tư trực tuyến chương 2 của luận án.*

1.1.2. Các công trình nghiên cứu về nghĩa vụ minh bạch và xác lập quan hệ hợp đồng ngân hàng số

Phuong Chi, 2022, *Tín dụng ngân hàng góp phần tích cực hỗ trợ phục hồi và tăng trưởng kinh tế, tạp chí ngân hàng.*

Nguyễn Đức Lệnh, 2023, *Vai trò của các tổ chức tín dụng trong thực thi cơ chế, chính sách và nghiệp vụ ngoại hối, tạp chí thị trường tài chính tiền tệ.*

Lưu Ánh Nguyệt, 2019, *Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam.*

Nhật Minh(2019), *Agribank dành 5000 tỷ đồng cho vay tiêu dùng góp phần đẩy lùi tín dụng đen, Agribank.*

Nguyễn Thị Vân Anh (chủ biên) (2014), *Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nxb. Công an Nhân dân, Hà Nội, tr.21.*

Nhóm tác giả Nguyễn Minh Phương & Nguyễn Thị Hồng Hải (2018) với công trình nghiên cứu: “Các yếu tố ảnh hưởng đến minh bạch hóa thông tin trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại Việt Nam” trên *Tạp chí Khoa học và Đào tạo Ngân hàng.*

Bài viết: “Nâng cao minh bạch thông tin đối với ngân hàng thương mại Việt Nam trong bối cảnh gia nhập CPTPP” của tác giả Trần Huy Tùng (2020).

OECD (2021), “Consumer Protection in the Digital Financial Services(tạm dịch là bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực dịch vụ tài chính số)”

World Bank (2017). *Financial Consumer Protection Principles: Policy Recommendations and Global Best Practices* (tạm dịch là các nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng tài chính: khuyến nghị chính sách và thực tiễn tốt nhất trên phạm vi toàn cầu).

National Institute of Standards and Technology – NIST (2020). *NIST Special Publication 800-57 Part 1 Revision 5: Recommendation for Key Management. U.S. Department of Commerce* (tạm dịch là NIST, ấn phẩm đặc biệt 800-57 phần 1, bản sửa đổi lần thứ 5: Khuyến nghị về quản lý khóa. Bộ Thương mại Hoa Kỳ).

1.1.3. Các công trình nghiên cứu liên quan đến bảo vệ dữ liệu khách hàng và an toàn hệ thống ngân hàng số

Nhóm tác giả Đinh Thế Hưng & Lê Thị Hồng Xuân (2019) với bài viết “Tội phạm công nghệ cao trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng ở Việt Nam hiện nay” đăng trên *Tạp chí Tòa án nhân dân số 7/2019*

Nguyễn Thị Kim Thoa (2020) trong luận án tiến sĩ “Pháp luật về bảo đảm bí mật thông tin khách hàng trong hoạt động ngân hàng ở Việt Nam

Nghiên cứu của Hạ Thị Thiệu Dao & Lại Văn Tài (2020) với tiêu đề “An toàn bảo mật trong hoạt động ngân hàng thương mại Việt Nam” đăng trên *Tạp chí Dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số 3/2020*

Luận án Tiến sĩ Luật học: “Pháp luật về bảo đảm bí mật thông tin khách hàng trong hoạt động ngân hàng ở Việt Nam” của tác giả Nguyễn Thị Kim Thoa (2020),

Các học giả quốc tế như Solove (2013), Schwartz (2019), Brill (2021), Lloyd (2022) phân tích bản chất “tính dễ tổn thương thông tin” (informational vulnerability) của người dùng ngân hàng trong môi trường số.

Tapscott, D. (1996). *The digital economy: Promise and peril in the age of networked intelligence* (Vol. 1). New York: McGraw-Hill. (Tạm dịch là *Nền kinh tế số: hứa hẹn và rủi ro trong kỷ nguyên trí tuệ mạng. Tập 1. New York: McGraw-Hill.*)

Gasser, U., Gassmann, O., Hens, T., & Leifer, L. (2017) - *Digital Banking 2025* (tạm dịch là ngân hàng số 2025)

IMF(2021), “*The Digital Transformation of Financial Services* (tạm dịch là chuyển đổi số trong dịch vụ tài chính)”.

International Monetary Fund, *Financial Intermediation and Credit Institutions, 2019* (tạm dịch là Quỹ tiền tệ Quốc tế (IMF, Trung gian tài chính và các tổ chức tín dụng, 2019).

Dương Bá Hải và nhóm nghiên cứu, 2022, *Bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại Việt Nam: Thực trạng và một số khuyến nghị, tin bộ tài chính.*

Nguyễn Hoàng Vĩnh Lộc, Đinh Văn Hoàn, 2021, *Phát triển tín dụng tiêu dùng của các tổ chức tín dụng ở Việt Nam, Thị trường tài chính – tiền tệ. Bảo Thương, 2023, Tăng cường bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, https://mof.gov.vn/webcenter/portal/cd/pages_r/l/chi-tiet-tin-cong-doan?_dDocName=MOFUCM278785 .*

Hà My, 2023, *Tạo điều kiện thuận lợi để các TCTD phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng lành mạnh, tạp chí ngân hàng.*

Osmani, M., El-Haddadeh, R., Hindi, N., Janssen, M., & Weerakkody, V. (2020). *Blockchain for next generation services in banking and finance: Cost, benefit, risk and opportunity analysis. Journal of Enterprise Information Management* (tạm dịch là Blockchain cho các dịch vụ thế hệ mới trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính: Phân tích chi phí, lợi ích, rủi ro và cơ hội.)

Dara, N. R. (2018). *The global digital financial services: A critical review to achieve for digital economy in emerging markets.* (tạm dịch là Dịch vụ tài chính số toàn cầu: Tổng quan phê bình hướng tới phát triển kinh tế số tại các thị trường mới nổi.)

De Paz, J. C. L. (2023). *Some implications of the new global digital economy for financial regulation and supervision.* (tạm dịch là Một số hàm ý của nền kinh tế số toàn cầu mới đối với hoạt động điều chỉnh và giám sát tài chính.)

Dara, N. R. (2018). *The global digital financial services: A critical review to achieve for digital economy in emerging markets.* (tạm dịch là Dịch vụ tài chính số toàn cầu: Tổng quan phê bình hướng tới phát triển kinh tế số tại các thị trường mới nổi”

Bank for International Settlements (BIS). (2019). *Consumer Protection in Financial Services.* (tạm dịch là Ngân hàng thanh toán Quốc tế (BIS). (2019). Bảo vệ người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính

Cu Nguyen Ha Trang, Tran Linh Anh, Le Minh Anh & Nguyen Thi Thu Huyen (2022) – *Digital transformation: The impact of information technology application on the risks of commercial banks, tạp chí khoa học, Tạp chí: VNU Journal of Economics and Business, Số/Volume: Vol. 4, No. 1 (2024), trang 42–50*

Lê Trương Niệm (2025) – *Tác động của công nghệ tài chính đến rủi ro các ngân hàng thương mại Việt Nam, Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế số 177.*

Trần Nguyễn Trọng Nghĩa (2025) – *Tác động của chuyển đổi số, quản trị rủi ro và chất lượng dịch vụ đến hiệu quả hoạt động tại các ngân hàng thương mại Việt Nam, tạp chí Kinh tế và Tài Chính.*

Navigating Fintech and Banking Risks: Systematic Literature Review (2025) (tạm dịch là Điều hướng các rủi ro của Fintech và ngân hàng: Tổng quan tài liệu có hệ thống (2025).)

FinTech, Bank Risk-Taking and Risk-Warning (Li & Zhao – 2022) (tạm dịch là “FinTech, hành vi chấp nhận rủi ro của ngân hàng và cảnh báo rủi ro (Li & Zhao – 2022).”

Assessing the Influence of Cybersecurity Threats on Digital Banking (2025) (tạm dịch là “Đánh giá ảnh hưởng của các mối đe dọa an ninh mạng đối với ngân hàng số (2025).”).

Công trình nghiên cứu: *Competitive Enterprise Institute (2000) “The Future of European Financial Markets Lawyers Group (2014), “Survey On Banking Secrecy Regimes In The Euro Area”, Research Report. (tạm dịch là Nhóm Luật sư Thị trường Tài chính châu Âu (European Financial Markets Lawyers Group – EFMLG) (2014), Khảo sát về các chế độ bảo mật ngân hàng tại Khu vực đồng tiền chung châu Âu, Báo cáo nghiên cứu.*

Tác giả *Tara Walsh (2010)* với công trình nghiên cứu: *“The Banker’s Duty of Confidentiality: Dead or Alive? (tạm dịch sang tiếng Việt là Nghĩa vụ bảo mật ngân hàng: Chết hay sống?)”* trên *Edinburgh Student Law Review*.

1.1.4. Các công trình nghiên cứu liên quan đến trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng số

Nhóm tác giả *Hoàng Thị Thu Hiền, Nguyễn Thị Vân, Đỗ Thị Hồng Hạnh (2020)* với công trình: *“Bảo vệ người tiêu dùng tài chính tại Việt Nam: Thực trạng và giải pháp”* trên *Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ, số 13/2020. cứu liên kết với Chương 3 (thực trạng pháp luật) và Chương 4 (giải pháp).*

Công trình của *Dương Bá Hải và nhóm nghiên cứu “Bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại Việt Nam: Thực trạng và một số khuyến nghị”* trên *Tạp chí Kinh tế tài chính Việt Nam số 5/2021.*

Bộ Công Thương. (2024, 20 tháng 8). Một số trách nhiệm quan trọng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân phân phối bán lẻ hàng tiêu dùng.

Tác giả *Nguyễn Thị Hiền (2017)* với công trình *“Chính sách bảo vệ người tiêu dùng tài chính: Kinh nghiệm quốc tế và một vài khuyến nghị đối với Việt Nam”* trên *Cổng Thông tin điện tử Viện Chiến lược và Chính sách Tài chính (National Institute for Finance), ngày 25/08/2017.*

Zulfikar (2023), The Impact of Digital Financial Literacy on Consumer Protection, Investor Security, and Financial Transactions in Indonesia, International Journal of Islamic Economics and Finance Research (“Tác động của hiểu biết tài chính đối với bảo vệ người tiêu dùng, an ninh nhà đầu tư và các giao dịch tài chính tại Indonesia”, tạp chí International Journal of Islamic Economics and Finance Research), <https://ijiefer.uis.edu.my/ircief/article/view/165>

Khan, I. H., Sohail, M. K., & Faiza Urooj, S. (2024), The Mediating Role of Digital Consumer Protection..., Journal of Business and Management Research. (tạm dịch là Vai trò trung gian của bảo vệ người tiêu dùng số..., Tạp chí Journal of Business and Management Research.)

Selvakumar, M. & Sathyalakshmi, V. (2015), Financial Consumer Protection and Customer Satisfaction, EuroEconomica (tạm dịch là Bảo vệ người tiêu dùng tài chính và sự hài lòng của khách hàng, tạp chí EuroEconomica).

Hasan, M., Naseem, M. R., Salman, S. M., Iqbal, A., Aziz, A., & Javaid, M. Q. (2025). Evaluating the Impact of Financial Literacy and Cyber Security Perceptions on Customer Satisfaction with Online Banking Services in Pakistan. Journal for Social Science Archives, 3(1), 703–723 (tạm dịch là Đánh giá tác động của hiểu biết tài chính và nhận thức về an ninh mạng đối với sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại Pakistan, tạp chí Journal for Social Science Archives, 3(1), 703–723).

Nhóm tác giả Trần Thị Quang Hồng & Lưu Thị Phấn (2021) với công trình: “Hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp nhằm phát triển lành mạnh thị trường tài chính tiêu dùng ở Việt Nam” trên Tạp chí Tài chính.

Luận văn Thạc sĩ Luật học: “Thực tiễn giải quyết tranh chấp hợp đồng tín dụng tại Tòa án Nhân dân thành phố Hà Nội” của tác giả Hồ Thị Khuyên (2016).

Framework for financial data access (tạm dịch là Khung pháp lý về quyền truy cập dữ liệu tài chính), https://finance.ec.europa.eu/digital-finance/framework-financial-data-access_en.

European Banking Authority (2021). *Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution in Financial Services*. (tạm dịch là Cơ quan Ngân hàng Châu Âu (EBA). (2021). *Giải quyết tranh chấp thay thế và giải quyết tranh chấp trực tuyến trong dịch vụ tài chính*.

Bank for International Settlements (2019). *Consumer Protection in Financial Services*. (tạm dịch là Ngân hàng thanh toán Quốc tế (BIS). (2019). *Bảo vệ người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính*.

World Bank. (2017). *Good Practices for Financial Consumer Protection*. World Bank Group. (tạm dịch là Thực tiễn tốt về bảo vệ người tiêu dùng tài chính. Nhóm Ngân hàng Thế giới.)

1.2. Đánh giá công trình nghiên cứu liên quan đến luận án

1.2.1. Những thành tựu trong nghiên cứu mà luận án kế thừa và tiếp tục phát triển

Nhìn chung, các công trình thực tiễn đã vẽ nên bối cảnh đầy đủ về phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, rủi ro phát sinh và khoảng trống trong thực thi pháp luật, từ đó cung cấp dữ liệu nền để luận án triển khai phân tích sâu ở Chương 2.

1.2.2. Các vấn đề còn bỏ ngõ chưa được giải quyết cần tiếp tục nghiên cứu

Mặc dù đã có nhiều công trình nghiên cứu liên quan, tổng quan tài liệu cho thấy vẫn tồn tại những khoảng trống quan trọng trong lĩnh vực pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Các vấn đề này không chỉ là những câu hỏi chưa được khảo sát đầy đủ, mà còn là những bế tắc về tư duy pháp lý và cơ chế điều chỉnh, có thể được khái quát thành bốn nhóm chính:

Thứ nhất, nhóm vấn đề về cơ sở lý luận và phạm vi trách nhiệm pháp lý.

Các nghiên cứu hiện nay chủ yếu dựa trên nền tảng luật dân sự và ngân hàng truyền thống, coi trọng trách nhiệm dựa trên lỗi và hợp đồng giấy. Chưa có nghiên cứu hệ thống về cách thức xác lập trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong môi trường số, nơi rủi ro có thể phát sinh từ lỗi của bên thứ ba (Fintech), lỗi phần mềm hoặc tấn công mạng ản danh. Điều này tạo ra bế tắc: người tiêu dùng khó chứng minh lỗi của ngân hàng theo mô hình trách nhiệm truyền thống, dẫn đến việc trách nhiệm pháp lý chưa được phân bổ hợp lý.

Thứ hai, nhóm vấn đề về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng số.

Các nghiên cứu hiện tại chưa phân tích toàn diện trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong suốt vòng đời giao dịch số: từ cung cấp thông tin trước hợp đồng, bảo đảm minh bạch và công bằng trong hợp đồng điện tử, thực hiện dịch vụ, bảo vệ dữ liệu khách hàng, đảm bảo an toàn thanh toán đến hỗ trợ sau giao dịch. Trong bối cảnh rủi ro công nghệ và sự tham gia của các bên thứ ba, việc xác định trách nhiệm truyền thống dựa trên lỗi là không đầy đủ, tạo ra khoảng trống pháp lý cần giải quyết.

Thứ ba, nhóm vấn đề về thích ứng pháp luật trước công nghệ số và rủi ro mới.

Luật hiện hành chưa theo kịp những đổi mới công nghệ như trí tuệ nhân tạo trong chấm điểm tín dụng, định danh điện tử (eKYC), dữ liệu lớn, ngân hàng mở, hợp đồng thông minh và tự động hóa quyết định tín dụng. Rủi ro mới, bao gồm thiên vị thuật toán, xâm phạm dữ liệu cá nhân, gian lận số hay lạm dụng công nghệ, chưa được điều chỉnh đầy đủ dưới góc độ trách nhiệm pháp lý, đặc biệt khi người tiêu dùng không thể trực tiếp chứng minh lỗi của tổ chức tín dụng.

Thứ tư, nhóm vấn đề về cơ chế thực thi và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Hiện nay còn thiếu các cơ chế đảm bảo thực thi trách nhiệm của tổ chức tín dụng khi quyền lợi người tiêu dùng bị xâm hại trong môi trường số, chẳng hạn như xử lý khiếu nại trực tuyến, bồi thường thiệt hại do sự cố công nghệ, phân bổ lại gánh nặng chứng minh, giải quyết tranh chấp nhanh và chi phí thấp, hoặc cơ chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý. Đây là một khoảng trống then chốt, bởi ngay cả khi trách nhiệm pháp lý được xác lập, thiếu cơ chế thực thi sẽ khiến quyền lợi người tiêu dùng không được bảo vệ đầy đủ.

Từ những bế tắc pháp lý và cơ chế điều chỉnh nêu trên, việc nghiên cứu đề tài luận án là cần thiết nhằm hoàn thiện cơ sở lý luận, đánh giá thực trạng pháp luật và đề xuất giải pháp nâng cao trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam.

1.4. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu của luận án

1.4.1. Cơ sở lý thuyết nghiên cứu

1.4.1.1. *Lý thuyết bảo vệ người tiêu dùng và bên yếu thế (Consumer Protection and Vulnerable Group Theory)*

1.4.1.2. *Lý thuyết thông tin bất cân xứng (Akerlof, 1970)*

1.4.1.3. *Lý thuyết kinh doanh có trách nhiệm (Responsible Business Conduct Theory)*

1.4.1.4. *Lý thuyết hợp đồng*

1.4.1.5. *Lý thuyết quản trị rủi ro công nghệ – dữ liệu (Technology and Data Risk Governance)*

1.4.2. Giả thuyết nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu

Trên cơ sở khung lý thuyết được trình bày tại mục 1.4.1, luận án xác lập các câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu nhằm làm rõ bản chất pháp lý của trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số; đồng thời đánh giá mức độ đầy đủ, hiệu quả của pháp luật Việt Nam hiện hành và đề xuất định hướng hoàn thiện phù hợp với đặc thù của môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Các câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu được xây dựng theo logic xuyên suốt trong toàn bộ các chương của luận án.

Câu hỏi 1: Cơ sở lý luận nào xác định trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số?

Giả thuyết 1. Sự chuyển đổi từ ngân hàng truyền thống sang ngân hàng số làm dịch chuyển cơ sở lý luận của trách nhiệm tổ chức tín dụng từ nền tảng chủ yếu dựa trên học thuyết tự do hợp đồng sang mô hình kết hợp giữa học thuyết bảo vệ bên yếu thế, học thuyết thông tin bất cân xứng và lý thuyết quản trị rủi ro công nghệ.

Câu hỏi 2: Pháp luật Việt Nam hiện hành về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số được xây dựng và thực thi như thế nào? Những hạn chế, bất cập nào còn tồn tại trước các rủi ro và yêu cầu mới của môi trường số?

Giả thuyết 2: Pháp luật Việt Nam đã từng bước thiết lập khuôn khổ điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số; tuy nhiên các quy định hiện hành còn phân tán, thiếu tính đồng bộ và chưa theo kịp sự phát triển của công nghệ số, dẫn đến những khoảng trống trong bảo vệ người tiêu dùng trước các rủi ro về dữ liệu, an toàn thông tin và giao dịch điện tử.

Câu hỏi 3: Cần hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số theo định hướng và giải pháp nào?

Giả thuyết 3: Việc hoàn thiện pháp luật cần được thực hiện theo hướng tăng cường bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trên môi trường số thông qua việc hoàn thiện cơ chế minh bạch thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo đảm an toàn giao dịch điện tử, phân bổ hợp lý rủi ro công nghệ và nâng cao trách nhiệm giải trình của tổ chức tín dụng.

1.4.3. Phương pháp tiếp cận của luận án

1.4.3.1. Phương pháp tiếp cận kinh tế- pháp lý

1.4.3.2. Phương pháp tiếp cận dựa trên quyền và bảo vệ bên thế yếu

1.4.3.3. Phương pháp tiếp cận hệ thống

1.4.3.4. Phương pháp tiếp cận quản trị rủi ro công nghệ và dữ liệu

Kết luận Chương 1

Chương 1 tổng quan có hệ thống các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến trách nhiệm của tổ chức tín dụng và bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh kinh tế số. Kết quả cho thấy các nghiên cứu hiện có chủ yếu tiếp cận từ bốn hướng: phát triển ngân hàng số và rủi ro công nghệ; bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng; trách nhiệm xã hội và trách nhiệm pháp lý của doanh nghiệp; quản trị rủi ro và tuân thủ ngân hàng.

Tuy nhiên, các nghiên cứu còn phân tán, thiếu một khung phân tích pháp lý thống nhất và chưa có công trình nào nghiên cứu trực tiếp, toàn diện trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam. Trên cơ sở đó, luận án xác định các khoảng trống nghiên cứu, đặt ra câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu nhằm làm rõ nội hàm trách nhiệm của tổ chức tín dụng, đánh giá mức độ đáp ứng của pháp luật Việt Nam và đề xuất hoàn thiện khung pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số trong bối cảnh kinh tế số.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC TÍN DỤNG ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG NỀN KINH TẾ SỐ

2.1. Lý luận về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.

2.1.1. Khái niệm và đặc trưng của kinh tế số

2.1.1.1. Khái niệm và đặc trưng của kinh tế số

2.1.1.2. Khái niệm, đặc điểm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số

2.1.1.3. Các loại hình dịch vụ của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số

- Dịch vụ tiền gửi số

- Dịch vụ tín dụng số

- Dịch vụ thanh toán số

- Dịch vụ ngân hàng dựa trên dữ liệu và ngân hàng mở (*Data-driven Banking* và *Open Banking*)

- Dịch vụ tài chính tích hợp và giá trị gia tăng (*Embedded Finance*)

2.1.2. Khái quát về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.1.2.1. Phân biệt trách nhiệm của tổ chức tín dụng và trách nhiệm của ngân hàng thương mại đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.1.2.2. Khái niệm về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.1.2.3. Mô hình trách nhiệm đa tầng của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.1.2.4. Cơ sở pháp lý cơ bản xác lập trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

Trong quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng không chỉ phát sinh từ hợp đồng, mà được thiết lập trên hai nền tảng pháp lý cơ bản: (i) trách nhiệm pháp lý đương nhiên theo quy định của pháp luật và (ii) trách nhiệm phát sinh từ quan hệ hợp đồng.

2.1.2.5. Bản chất pháp lý và cấu trúc mô hình về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Về phương diện lý luận, trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong quan hệ với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng không thể được nhìn nhận như một dạng trách nhiệm dân sự thuần túy, mà cần được xác định là một dạng trách nhiệm pháp lý hỗn hợp (*hybrid liability*), kết hợp đồng thời hai yếu tố: (i) yếu tố hợp đồng – dựa trên nguyên tắc tự do thỏa thuận; và (ii) yếu tố bảo vệ người tiêu dùng – thể hiện sự can thiệp mang tính mệnh lệnh của pháp luật nhằm bảo vệ lợi ích công và bên yếu thế.

Trong bối cảnh nền kinh tế số, bản chất của trách nhiệm pháp lý này đang có sự chuyển dịch mang tính cấu trúc: *Thứ nhất*, từ trách nhiệm dựa trên lỗi sang trách nhiệm dựa trên rủi ro và khả năng kiểm soát (*risk-based liability*). *Thứ hai*, từ trách nhiệm phản ứng sang trách nhiệm phòng ngừa. *Thứ ba*, từ trách nhiệm cá biệt sang trách nhiệm hệ thống.

2.1.2.6. Cơ chế phân bổ trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Các mô hình phân bổ trách nhiệm: *Mô hình dựa trên lỗi (fault-based liability); Mô hình trách nhiệm khách quan (strict liability); Mô hình trách nhiệm dựa trên rủi ro và khả năng kiểm soát (risk-based liability); Mô hình trách nhiệm hỗn hợp:*

2.2. Lý luận pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.2.1. Khái niệm pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng, Phân biệt nghĩa vụ pháp lý và trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.2.2. Đặc điểm pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

Thứ nhất, tính đa tầng và liên ngành của hệ thống pháp luật điều chỉnh

Thứ hai, tính bất đối xứng thông tin và quyền lực đàm phán làm nền tảng hình thành nghĩa vụ pháp lý

Thứ ba, tính linh hoạt và khả năng thích ứng công nghệ của pháp luật

Thứ tư, vai trò trung tâm của quyền dữ liệu và an toàn thông tin trong xác lập trách nhiệm pháp lý

2.2.3. Nội dung pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.2.3.1. Nhóm quy phạm quy định về trách nhiệm bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

2.2.3.2. Nhóm quy phạm quy định về trách nhiệm minh bạch thông tin và bảo đảm giao kết, thực hiện hợp đồng ngân hàng số.

2.2.3.3. Nhóm quy phạm quy định về trách nhiệm bảo vệ dữ liệu khách hàng, bảo đảm an toàn hệ thống và quản trị rủi ro số.

2.2.3.4. Nhóm quy phạm quy định về trách nhiệm pháp lý khi vi phạm nghĩa vụ

2.2.4. Vai trò của pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

Thứ nhất, pháp luật giữ vai trò bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng

Thứ hai, pháp luật giữ vai trò đảm bảo tính minh bạch, công khai, công bằng và ổn định dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

Thứ ba, pháp luật giữ vai trò là công cụ pháp lý đảm bảo hiệu lực quản lý và điều tiết của nhà nước trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

Thứ tư, pháp luật giữ vai trò phòng ngừa và kiểm soát rủi ro, đảm bảo an toàn hệ thống ngân hàng

Thứ năm, pháp luật giữ vai trò là cơ sở pháp lý để thúc đẩy trách nhiệm xã hội và đạo đức kinh doanh của tổ chức tín dụng

2.3. Các yếu tố tác động đến pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.3.1. Yếu tố công nghệ và mức độ số hóa dịch vụ ngân hàng

2.3.2. Yếu tố về khả năng tiếp cận công nghệ số của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng

2.3.3. Yếu tố về mức độ phát triển của thị trường và năng lực tài chính – công nghệ của tổ chức tín dụng

2.3.4. Yếu tố về mức độ hoàn thiện của môi trường pháp lý và giám sát

2.3.5. Yếu tố cạnh tranh về thị trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

2.3.6. Yếu tố chuẩn mực thông lệ quốc tế gắn với bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng

2.3.7. Yếu tố kinh tế – xã hội và niềm tin vào hệ thống ngân hàng

Kết luận Chương 2

Chương 2 xây dựng khung cơ sở lý luận cho nghiên cứu pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số trên cơ sở tiếp cận liên ngành. Chương làm rõ khái niệm trách nhiệm của tổ chức tín dụng như một dạng trách nhiệm pháp lý đặc thù, bao gồm tổng thể các nghĩa vụ pháp lý, quản trị và công nghệ – dữ liệu nhằm bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng và an toàn hệ thống ngân hàng.

Trên cơ sở đó, chương xác định các đặc điểm của pháp luật điều chỉnh trách nhiệm này trong môi trường số; hệ thống hóa các nhóm nghĩa vụ pháp lý cốt lõi của tổ chức tín dụng; đồng thời vận dụng các lý thuyết nền tảng về thông tin bất cân xứng, bảo vệ bên yếu thế và quản trị rủi ro công nghệ để làm rõ cơ sở khoa học của việc gia tăng trách nhiệm pháp lý. Chương cũng phân tích các yếu tố tác động đến việc hình thành và thực thi pháp luật trong lĩnh vực này, qua đó thiết lập nền tảng khoa học và phương pháp luận cho việc đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật ở các chương tiếp theo

Tóm lại, Chương 2 đã thiết lập một khung lý luận tương đối hoàn chỉnh cho việc nghiên cứu pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, đóng vai trò là nền tảng khoa học và phương pháp luận cho việc phân tích thực trạng pháp luật Việt Nam và đề xuất các giải pháp hoàn thiện ở các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC TÍN DỤNG ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG NỀN KINH TẾ SỐ Ở VIỆT NAM

3.1. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở Việt Nam

3.1.1. Thực trạng quy định về trách nhiệm bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

Pháp luật Việt Nam mặc dù đã có những bước tiến quan trọng, Tuy nhiên, hiện nay vẫn chưa thiết lập đầy đủ cơ chế trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Đây là lĩnh vực cần tiếp tục được hoàn thiện nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển ngân hàng số và bảo vệ hiệu quả người tiêu dùng trong giai đoạn mới.

3.1.2. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm minh bạch thông tin và bảo đảm giao kết, thực hiện hợp đồng ngân hàng số

Từ góc độ tổng thể, có thể thấy rằng minh bạch thông tin trong cung cấp dịch vụ và giao kết hợp đồng ngân hàng số hiện nay mới được bảo đảm ở mức độ hình thức, chưa đạt đến yêu cầu minh bạch toàn diện và thực chất. Pháp luật hiện hành đã bước đầu ghi nhận và quy định trách nhiệm cung cấp thông tin nhằm minh bạch trong cung cấp dịch vụ của tổ chức tín dụng trong môi trường số. Tuy nhiên, tính cụ thể, khả năng thực thi và cơ chế bảo vệ người tiêu dùng trong các tình huống bất lợi vẫn còn nhiều điểm cần tiếp tục hoàn thiện

3.1.3. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm bảo vệ dữ liệu khách hàng, bảo đảm an toàn hệ thống và quản trị rủi ro số

Trong nền kinh tế số, nghĩa vụ bảo mật thông tin ngân hàng trở thành yêu cầu pháp lý cốt lõi để giảm bất cân xứng thông tin và ngăn ngừa rủi ro đạo đức. Mặc dù pháp luật Việt Nam đã có quy định bảo mật, nhưng vẫn thiếu cơ chế bảo vệ quyền kiểm soát dữ liệu cho khách hàng và chưa đủ mạnh để ngăn lạm dụng thông tin. Các rủi ro về gian lận và tội phạm công nghệ cao ngày càng gia tăng. Tội phạm công nghệ cao và gian lận tài chính diễn biến phức tạp. Hơn nữa, rủi ro công nghệ và rủi ro từ bên thứ ba, đặc biệt là fintech, ngày càng tác động trực tiếp đến quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam mới chủ yếu điều chỉnh theo hướng kỹ thuật, chưa làm rõ trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với thiệt hại phát sinh từ các rủi ro này

3.1.4. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm hỗ trợ và trách nhiệm pháp lý khi vi phạm nghĩa vụ

Nâng cao nhận thức tài chính và hỗ trợ người tiêu dùng là nền tảng quan trọng để phòng ngừa rủi ro, bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, đồng thời bảo vệ các nhóm khách hàng dễ bị tổn thương, bao gồm: người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ, người tiêu dùng ở vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 (Luật số 19/2023/QH15) đã bước đầu đưa ra những tiêu chuẩn mềm quan trọng, đặc biệt trong môi trường số. Tuy nhiên, các văn bản này không phải luật, do đó không có chế tài bắt buộc, nên tác động còn hạn chế.

3.1.5. Đánh giá thực trạng pháp luật Việt Nam về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

3.1.5.1. Những kết quả đạt được

Việt Nam đã hình thành khuôn khổ pháp lý điều chỉnh trách nhiệm tổ chức tín dụng trong ngân hàng số, từng bước tiếp cận chuẩn mực quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng tài chính. Cơ chế quản lý và giám sát cũng được tăng cường, và một số ngân hàng tiên phong áp dụng quản trị dữ liệu theo chuẩn quốc tế.

3.1.5.2. Những hạn chế, bất cập

Pháp luật Việt Nam còn phân tán, thiếu hệ thống và cụ thể, với quy định mang tính nguyên tắc và cơ chế xử lý vi phạm yếu. Thiếu cơ chế phối hợp liên ngành và chưa theo kịp tiến bộ công nghệ, đồng thời thiếu công cụ pháp lý mềm và cơ chế tự điều chỉnh. Mặc dù có tiến bộ trong bảo vệ người tiêu dùng ngân hàng số, pháp luật vẫn thiếu đồng bộ và minh bạch.

3.1.5.3. Những khoảng trống pháp lý của pháp luật hiện hành:

Thứ nhất, khoảng trống trong kiểm soát giao dịch và hợp đồng số. Pháp luật chưa thiết lập đầy đủ tiêu chuẩn minh bạch đối với giao diện số, chưa có cơ chế kiểm soát hiệu quả điều khoản bất lợi trong hợp đồng điện tử và chưa điều chỉnh rõ các hành vi thiết kế dẫn dắt hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng (dark patterns). Điều này làm gia tăng nguy cơ bất công bằng trong giao dịch số.

Thứ hai, khoảng trống về bảo vệ dữ liệu và thông tin khách hàng. Quy định hiện hành chưa làm rõ trách nhiệm pháp lý khi xảy ra rò rỉ, mất mát hoặc truy cập trái phép dữ liệu; thiếu cơ chế bồi thường thiệt hại hiệu quả; đồng thời chưa kiểm soát chặt chẽ việc chia sẻ dữ liệu giữa tổ chức tín dụng với fintech, trung gian thanh toán và các bên thứ ba trong hệ sinh thái số.

Thứ ba, khoảng trống về trách nhiệm đối với rủi ro công nghệ và phân bổ trách nhiệm đa chủ thể. Pháp luật chưa quy định rõ trách nhiệm khi xảy ra lỗi hệ thống, gián đoạn dịch vụ, tấn công mạng hoặc sự cố kỹ thuật; đồng thời chưa xác lập nguyên tắc phân bổ trách nhiệm giữa tổ chức tín dụng, trung gian công nghệ và người tiêu dùng dựa trên khả năng kiểm soát rủi ro [169]

Thứ tư, khoảng trống về mô hình trách nhiệm và cơ chế bảo vệ người tiêu dùng. Pháp luật hiện vẫn thiên về trách nhiệm dựa trên lỗi, chưa chuyển mạnh sang mô hình trách nhiệm dựa trên rủi ro. Bên cạnh đó, nghĩa vụ chứng minh trong tranh chấp số, cơ chế sử dụng chứng cứ điện tử, thủ tục giải quyết tranh chấp nhanh và các nghĩa vụ bảo vệ chủ động như cảnh báo rủi ro, hỗ trợ khẩn cấp, giáo dục tài chính số còn chưa đầy đủ.

3.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

3.2.1. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

Pháp luật Việt Nam đã tạo nền tảng quan trọng để bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nhất là về tiếp cận dịch vụ, nhận diện điện tử và an toàn giao dịch. Tuy nhiên, mức độ bảo vệ thực chất vẫn chưa đồng đều, đặc biệt trong các vấn đề minh bạch thông tin, bao trùm số và hỗ trợ nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương. Đây là cơ sở để tiếp tục hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong giai đoạn tới

3.2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm minh bạch thông tin và bảo đảm giao kết, thực hiện hợp đồng ngân hàng số.

Các ngân hàng lớn tại Việt Nam như Vietcombank, BIDV, MB, VPBank, Techcombank đã công khai thông tin sản phẩm, điều kiện giao dịch, biểu phí và quy trình khiếu nại trên nền tảng số. Một số ngân hàng còn sử dụng chatbot AI hoặc hỗ trợ trực tuyến 24/7. Ngân hàng Nhà nước yêu cầu các tổ chức tín dụng công khai lãi suất cho vay, chênh lệch lãi suất huy động và các chương trình tín dụng trên trang thông tin điện tử.

3.2.3. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm bảo vệ dữ liệu khách hàng, bảo đảm an toàn hệ thống và quản trị rủi ro số

Trong những năm gần đây, nhiều tổ chức tín dụng (TCTD) tại Việt Nam đã đầu tư mạnh mẽ vào hạ tầng công nghệ nhằm nâng cao an toàn giao dịch và bảo vệ dữ liệu khách hàng trong bối cảnh kinh tế số ngày càng sâu rộng. Tuy nhiên, mặc dù các TCTD đã nâng cấp hạ tầng kỹ thuật và áp dụng nhiều giải pháp bảo mật, rủi ro liên quan đến rò rỉ dữ liệu và gian lận ngân hàng số vẫn gia tăng. Thực tiễn, vấn đề còn trở nên phức tạp khi chưa có cơ chế pháp lý thống nhất về chia sẻ dữ liệu giữa các bên liên quan, thời gian lưu trữ dữ liệu và xử lý sự cố khi xảy ra rò rỉ.

Về **quản trị rủi ro**, mặc dù đã đạt được một số thành tựu trong việc đảm bảo an toàn giao dịch và phòng chống gian lận tài chính, nhưng vẫn còn nhiều thách thức như tội phạm công nghệ cao, thiếu đồng bộ trong quản lý và phối hợp, và khó khăn trong ứng phó pháp lý quốc tế. Việc thực thi pháp luật về quản trị rủi ro công nghệ tại Việt Nam còn phân tán, thiếu kết nối với trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cần tăng cường quản lý và trách nhiệm pháp lý rõ ràng hơn.

3.2.4. Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm hỗ trợ người tiêu dùng và trách nhiệm pháp lý khi vi phạm nghĩa vụ.

Hiện nay, việc nâng cao nhận thức và hỗ trợ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam đã được đặt trong một khuôn khổ pháp lý và chính sách tương đối rõ ràng và đạt được một số kết quả nhất định. Tuy nhiên, thực tiễn triển khai vẫn còn nhiều hạn chế, thể hiện ở sự chênh lệch về mức độ hiểu biết và khả năng tiếp cận thông tin của người tiêu dùng giữa các nhóm khác nhau, cũng như việc các tổ chức tín dụng chưa đầu tư đầy đủ nguồn lực và thiếu cơ chế pháp lý ổn định, dài hạn cho các hoạt động nâng cao nhận thức và hỗ trợ khách hàng.

Thực tiễn cho thấy, Cơ chế bồi thường thiệt hại chưa được thiết lập đầy đủ, thiếu tính cưỡng chế, trong khi thiệt hại ngày càng nghiêm trọng và khó xác định trong môi trường số. Mặt khác, các quy định pháp luật hiện hành tuy đã thiết lập nền tảng pháp lý cơ bản, song vẫn bộc lộ nhiều khoảng trống về kỹ thuật lập pháp, chế tài thực thi và khả năng bảo vệ thực tế cho người tiêu dùng.

3.2.5. Những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân

3.2.5.1. Ưu điểm

Trong bối cảnh số hóa mạnh mẽ của ngành ngân hàng, khung pháp luật Việt Nam đã từng bước được hoàn thiện nhằm thích ứng với yêu cầu thực tiễn. Năng lực quản trị rủi ro và ứng dụng công nghệ của các TCTD ngày càng được nâng cao, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ ngân hàng số và mở rộng khả năng tiếp cận tài chính cho người tiêu dùng.

3.2.5.2. Hạn chế

Pháp luật chưa theo kịp sự phát triển của công nghệ tài chính, với nhiều quy định mang tính nguyên tắc và thiếu rõ ràng về nghĩa vụ của các bên trong mô hình "ngân hàng – Fintech – trung gian thanh toán". Bên cạnh đó, trách nhiệm bảo mật thông tin,

minh bạch dịch vụ và đảm bảo an toàn giao dịch ngân hàng số vẫn chưa được đảm bảo đầy đủ.

3.2.5.3. Nguyên nhân

Sự phát triển nhanh của công nghệ tài chính tạo ra dịch vụ mới, nhưng pháp luật chưa kịp điều chỉnh. Nhận thức pháp lý của tổ chức tín dụng về bảo vệ người tiêu dùng còn thiếu, coi đây là nghĩa vụ đạo đức thay vì trách nhiệm pháp lý. Bất cân xứng thông tin giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng vẫn phổ biến, làm giảm quyền lợi khách hàng. Công tác giám sát nhà nước còn thiếu sự phối hợp liên ngành giữa các cơ quan.

Kết luận Chương 3

Chương 3 phân tích thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam và cho thấy sự tồn tại song song giữa tiến bộ lập pháp và hạn chế trong thực thi. Mặc dù khuôn khổ pháp luật đã từng bước mở rộng nghĩa vụ của tổ chức tín dụng, các quy định hiện hành vẫn chủ yếu mang tính khung, thiếu cơ chế vận hành, chuẩn mực kỹ thuật và công cụ kiểm soát tuân thủ hiệu quả.

Thực tiễn cho thấy các tổ chức tín dụng còn thiên về tuân thủ hình thức, chưa chú trọng quản trị rủi ro số chủ động; cơ chế xác lập và phân bổ trách nhiệm pháp lý còn gặp nhiều khó khăn do bất cân xứng thông tin và gánh nặng chứng minh đối với người tiêu dùng. So với chuẩn mực quốc tế, pháp luật Việt Nam còn thiếu các thiết chế bảo đảm trách nhiệm giải trình, minh bạch và giám sát độc lập. Những hạn chế này làm gia tăng khoảng cách giữa pháp luật và thực tiễn, đặt ra yêu cầu cấp thiết phải hoàn thiện pháp luật theo hướng cụ thể hóa trách nhiệm, tăng cường bảo vệ thực chất người tiêu dùng và tiệm cận các chuẩn mực quốc tế, làm cơ sở cho các giải pháp đề xuất ở Chương 4.

CHƯƠNG 4
YÊU CẦU, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT,
NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA
TỔ CHỨC TÍN DỤNG ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
TRONG NỀN KINH TẾ SỐ

4.1. Yêu cầu hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

4.1.1. Yêu cầu từ đặc thù của môi trường số và bản chất công nghệ của giao dịch ngân hàng

4.1.2. Yêu cầu từ thực tiễn bất cân xứng về quyền và nghĩa vụ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng

4.1.3. Yêu cầu từ định hướng lập pháp hiện đại và xu thế hội nhập quốc tế.

4.1.4. Yêu cầu từ thực tiễn thiệt hại gia tăng và rủi ro pháp lý về dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

4.2. Định hướng hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam

4.2.1. Hoàn thiện pháp luật theo hướng xác lập và tăng cường trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

4.2.2. Hoàn thiện pháp luật theo hướng chuẩn hóa kỹ thuật pháp lý và thiết lập tiêu chuẩn bắt buộc về dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

4.2.3. Hoàn thiện pháp luật theo hướng đồng bộ, thống nhất giữa pháp luật dân sự, ngân hàng, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo vệ người tiêu dùng

4.2.4. Hoàn thiện pháp luật trên cơ sở tiếp thu có chọn lọc kinh nghiệm quốc tế và thích ứng với các chuẩn mực hội nhập

4.2.5. Hoàn thiện pháp luật trên cơ sở tăng cường khả năng thực thi, giám sát và phản hồi chính sách

4.2.6. Hoàn thiện pháp luật theo hướng làm rõ trách nhiệm của tổ chức tín dụng gắn với lộ trình chuyển đổi số quốc gia và chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng

4.3. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam

4.3.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

4.3.1.1. Bổ sung quy định về địa vị pháp lý chuyên biệt và bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ ngân hàng số không phân biệt đối xử

Thứ nhất, xây dựng và luật hóa khái niệm “Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số” trong các văn bản hướng dẫn Luật Các tổ chức tín dụng.

Thứ hai, bổ sung quy định về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc bảo đảm quyền “tiếp cận số không phân biệt đối xử”. Cần cụ thể hóa các quy định tại Thông tư 17/2024/TT-NHNN [213] và các văn bản liên quan theo hướng

Thứ ba, thiết lập chế định về “Trách nhiệm hỗ trợ người tiêu dùng yếu thế số” như một nghĩa vụ bắt buộc của tổ chức tín dụng.

Thứ tư, luật hóa cơ chế đảo nghĩa chứng minh, theo đó: khi xảy ra tranh chấp liên quan đến dữ liệu khách hàng, giao dịch gian lận hoặc sự cố hệ thống, TCTD phải chịu nghĩa vụ chứng minh rằng hệ thống của mình hoạt động đúng, an toàn và dữ liệu khách hàng không bị xâm phạm.

4.3.1.2. Bổ sung quy định trách nhiệm của tổ chức tín dụng về minh bạch thông tin và bảo đảm giao kết, thực hiện hợp đồng ngân hàng số

Sửa đổi Điều 12 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 để quy định rõ nghĩa vụ thông tin trong giao dịch ngân hàng số, ban hành thông tư hướng dẫn cụ thể về nghĩa vụ cung cấp thông tin, và giới hạn cơ chế "thỏa thuận ngầm" bất lợi cho người tiêu dùng trong hợp đồng điện tử.

Sửa đổi Luật Các tổ chức tín dụng 2024 cần bổ sung nghĩa vụ bảo mật đa lớp dữ liệu cá nhân, thông báo vi phạm bảo mật trong vòng 24 giờ, và hạn chế giao dịch khi có dấu hiệu gian lận.

4.3.1.3. Đảm bảo thực thi trách nhiệm của tổ chức tín dụng về bảo vệ dữ liệu khách hàng, bảo đảm an toàn hệ thống và quản trị rủi ro số

Cần cụ thể hóa nghĩa vụ đảm bảo an toàn giao dịch số của tổ chức tín dụng, xây dựng khung chính sách và quy trình về an toàn giao dịch và xác thực điện tử.

Cần hoàn thiện pháp luật theo hướng xác lập trách nhiệm cuối cùng của tổ chức tín dụng và gắn quản trị rủi ro với bảo vệ người tiêu dùng.

4.3.1.4. Tăng hiệu quả trách nhiệm hỗ trợ và trách nhiệm pháp lý khi vi phạm nghĩa vụ của tổ chức tín dụng.

- Tối ưu hóa trách nhiệm nâng cao nhận thức, giáo dục tài chính và hỗ trợ người tiêu dùng

- Tăng cường trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tranh chấp trong dịch vụ ngân hàng

- Tăng cường trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong dịch vụ ngân hàng.

- Tối ưu hóa trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc nâng cao nhận thức và hỗ trợ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

4.3.1.5. Cần hoàn thiện trách nhiệm của Fintech, trung gian thanh toán và bên thứ ba trong hệ sinh thái ngân hàng số.

4.3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Hiệu quả thực thi pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số chủ yếu phụ thuộc vào chủ thể thực thi và cơ chế vận hành.

4.3.2.1. Giải pháp đối với cơ quan nhà nước (Ngân hàng nhà nước và cơ quan liên quan)

- Thiết lập cơ chế giám sát định kỳ

- Áp dụng công cụ hậu kiểm dựa trên dữ liệu thực tế

- Soạn thảo tiêu chuẩn và hướng dẫn áp dụng pháp luật tham chiếu chuẩn quốc tế

- Công khai kết quả giám sát và xếp hạng tổ chức tín dụng

4.3.2.2. Giải pháp đối với tổ chức tín dụng

- Thành lập bộ phận chuyên trách “Bảo vệ khách hàng & Quản trị rủi ro số

- Xây dựng quy trình và hệ thống quản lý rủi ro tích hợp

- Minh bạch hóa hợp đồng và điều kiện giao dịch

- Ứng dụng công nghệ để giám sát và minh bạch hóa thông tin

4.3.2.3. Giải pháp đối với người tiêu dùng

- Nâng cao năng lực tiếp cận và hiểu biết dịch vụ ngân hàng số

- Thực hiện quyền giám sát, khiếu nại và truy vấn thông tin

- Tham gia đánh giá trải nghiệm và phản hồi về dịch vụ

- Tích hợp quyền lợi và trách nhiệm của người tiêu dùng vào cơ chế pháp luật

4.3.2.4. Giải pháp về cơ chế thực thi và phối hợp

- Phối hợp liên ngành và liên chủ thể

- Áp dụng chế tài răn đe và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
- Thu thập, phân tích và công khai dữ liệu thực thi pháp luật

Kết luận Chương 4

Chương 4 luận chứng cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, trên quan điểm coi trách nhiệm của tổ chức tín dụng là trụ cột bảo đảm cân bằng lợi ích trong quan hệ ngân hàng hiện đại. Trên cơ sở những hạn chế của pháp luật và thực tiễn thực hiện, chương đề xuất hệ thống định hướng và giải pháp nhằm tái định vị và cụ thể hóa trách nhiệm của tổ chức tín dụng theo hướng mở rộng phạm vi, tăng cường tính chủ động phòng ngừa rủi ro và bảo vệ người tiêu dùng.

Các giải pháp tập trung làm rõ cấu trúc nội dung trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng; hoàn thiện cơ chế phân bổ rủi ro, gánh nặng chứng minh và bồi thường thiệt hại; tăng cường nghĩa vụ giải trình, cơ chế giám sát và giải quyết tranh chấp; đồng thời tiếp thu có chọn lọc kinh nghiệm quốc tế phù hợp với điều kiện Việt Nam. Qua đó, Chương 4 góp phần xây dựng một chế định pháp luật thống nhất, khả thi và hiệu quả, nâng cao mức độ bảo vệ người tiêu dùng và bảo đảm sự phát triển an toàn, bền vững của thị trường dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh chuyển đổi số.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế số phát triển mạnh mẽ, dịch vụ ngân hàng chủ yếu được cung cấp qua các phương thức điện tử, làm thay đổi căn bản quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng. Các giao dịch không hiện diện, xử lý dữ liệu lớn, và phụ thuộc vào công nghệ khiến người tiêu dùng dễ bị tổn thương, tạo ra yêu cầu cần xác định trách nhiệm của tổ chức tín dụng.

Luận án đã nghiên cứu trên ba phương diện: (i) cơ sở lý luận và pháp lý của trách nhiệm tổ chức tín dụng; (ii) thực trạng pháp luật và thực tiễn tại Việt Nam; (iii) giải pháp hoàn thiện pháp luật. Các kết quả chính bao gồm:

Về lý luận: Trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong môi trường số không chỉ giới hạn ở nghĩa vụ hợp đồng hay bồi thường, mà cần mở rộng, bao gồm cả phòng ngừa rủi ro, bảo mật, hỗ trợ người tiêu dùng và khắc phục hậu quả sự cố.

Về thực trạng pháp luật: Mặc dù pháp luật Việt Nam đã ghi nhận nghĩa vụ của tổ chức tín dụng, nhưng các quy định hiện hành vẫn thiếu tính cụ thể và thiếu cơ chế thực thi hiệu quả. Người tiêu dùng gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin và giải quyết tranh chấp.

Giải pháp hoàn thiện pháp luật: Bổ sung nghĩa vụ cung cấp thông tin minh bạch, bảo mật dữ liệu, cải cách cơ chế bồi thường thiệt hại và giải quyết tranh chấp, và hài hòa pháp luật ngân hàng với pháp luật bảo vệ người tiêu dùng và pháp luật về dữ liệu cá nhân.

Đóng góp khoa học: Xây dựng khuôn khổ lý luận về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số, giúp sửa đổi, bổ sung các văn bản pháp lý và là nền tảng cho nghiên cứu về bảo vệ người tiêu dùng.

Ý nghĩa thực tiễn: Kiến nghị cải cách pháp luật để đảm bảo trách nhiệm của tổ chức tín dụng được thực hiện toàn diện và chủ động, tăng cường giám sát của cơ quan quản lý nhà nước và mở ra hướng nghiên cứu về quyền dữ liệu ngân hàng và trách nhiệm của các chủ thể trung gian.

Tóm lại, luận án đóng góp vào việc xây dựng khuôn khổ pháp lý về trách nhiệm của tổ chức tín dụng, giúp hệ thống ngân hàng Việt Nam phát triển bền vững trong nền kinh tế số và hội nhập quốc tế.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Văn Phạm Kim Xuyên (2024), Giải pháp bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong phát triển nền kinh tế số. Tạp chí Quản lý nhà nước, Số 339 (4/2024), tr. 61.
2. Văn Phạm Kim Xuyên (2024), Bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng tại một số quốc gia trên thế giới- hàm ý chính sách cho Việt Nam, Tạp chí Quản lý nhà nước, Số 344 (9/2024), Tr. 117
3. Văn Phạm Kim Xuyên (2025), Một số giải pháp hoàn thiện khung pháp lý về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính, ngân hàng, Tạp chí Quản lý nhà nước, Số 348 (1/2025), Tr. 87
4. Lê Thị Thảo & Văn Phạm Kim Xuyên (2025), Quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết hợp đồng tài chính: Những khoảng trống pháp lý, Tạp chí Quản lý nhà nước, Số 354 (7/2025), Tr 74
5. Văn Phạm Kim Xuyên (2025), Bàn về trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, Tạp chí khoa học đại học Huế: Khoa học xã hội và nhân văn, Tập 134, Số 6C, 2025, Tr.33-45
6. Văn Phạm Kim Xuyên (2025), Phát triển các dịch vụ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam trong bối cảnh kinh tế số hiện nay, Tạp chí khoa học đại học Huế: Khoa học xã hội và nhân văn, Tập 134, Số 6S-1, 2025, Tr. 05-14.
7. Lê Thị Thảo & Văn Phạm Kim Xuyên (2024), Empowering women through access to financial services in the digital economy, Kỷ yếu Hội thảo quốc tế về Nữ quyền, Giới và Pháp luật năm 2024, Trường Đại học Kinh tế – Luật, Đại học Quốc gia Việt Nam phối hợp với Quỹ Rosa Luxemburg Stiftung Đông Nam Á tại văn phòng Hà Nội tổ chức, Trang 147, ISBN: 978-632-608-376-7
8. Sách chuyên khảo: “Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tài chính trong nền kinh tế số: Kinh nghiệm quốc tế và hàm ý chính sách cho Việt Nam”, GVC.TS. Lê Thị Thảo (Chủ biên), Nxb. Công an nhân dân, 1685-2026/CXBIPH/7-32/CAND, chương 1 và chương 7, ISBN: 978-604-72-8902-8.
9. Văn Phạm Kim Xuyên (2025), Trách nhiệm xã hội của ngân hàng và yêu cầu hoàn thiện pháp luật trong việc bảo vệ người yếu thế, Kỷ yếu hội thảo khoa học “ Pháp luật đối với các vấn đề xã hội đương đại: Bảo vệ quyền cá nhân, an toàn cộng đồng và di sản văn hóa” nhà xuất bản Công an nhân dân, tr.172.
10. Văn Phạm Kim Xuyên (2023), Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính và một số kiến nghị hoàn thiện pháp luật, Tạp chí pháp luật và thực tiễn, Trường đại học Luật, Đại học Huế, Số 54/2023
11. Văn Phạm Kim Xuyên (2023), Bàn về thủ tục rút gọn trong giải quyết tranh chấp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, Tạp chí Công Thương số 13 Tháng 5/2023
12. Lê Thị Thảo. & Văn Phạm Kim Xuyên (2023), Nguyên tắc về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính của G20/OECD và khuyến nghị trong việc xây dựng khung pháp lý cho Việt Nam, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế với chủ đề: “Kinh doanh và phòng ngừa rủi ro – Góc nhìn pháp lý” do trường Đại học Luật, Đại học Huế phối hợp

**HUE UNIVERSITY
UNIVERSITY OF LAW**



VAN PHAM KIM XUYEN

**LAW ON THE LIABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS
TOWARDS CONSUMERS OF BANKING SERVICES IN
THE DIGITAL ECONOMY IN VIETNAM**

SUMMARY OF DOCTORAL DISSERTATION IN LAW

HUE, 2026

**HUE UNIVERSITY
UNIVERSITY OF LAW**



VAN PHAM KIM XUYEN

**LAW ON THE LIABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS
TOWARDS CONSUMERS OF BANKING SERVICES IN
THE DIGITAL ECONOMY IN VIETNAM**

SUMMARY OF DOCTORAL DISSERTATION IN LAW

Major: Economic Law

Code: 9380107

SUPERVISOR: Dr. LE THI THAO

HUE, 2026

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION	1
1. The Necessity of the Dissertation Research Topic.....	1
2. Research Objectives and Tasks	1
3. Research Objects and Research Scope.....	2
4. Methodology and Research Methods	3
5. New Contributions of the Dissertation.....	3
6. Scientific and Practical Significance of the Dissertation	4
7. Structure of the Dissertation.....	5
CHAPTER 1. LITERATURE REVIEW AND THEORETICAL FRAMEWORK.....	6
1.1. Literature Review of Research Related to the Dissertation 1.1. Domestic and International Research Works	6
1.1.1. Research Works on the Liability to Ensure the Legal Status and Rights of Financial Consumers in the Digital Economy.....	6
1.1.2. Research Works on the Obligation of Transparency and the Establishment of Digital Banking Contractual Relations	8
1.1.3. Research Works Related to Customer Data Protection and Digital Banking System Security.....	8
1.1.4. Research Works Related to the Legal Liability of Credit Institutions in the Process of Providing Digital Banking Services	10
1.2. Evaluation of Research Works Related to the Dissertation	11
1.2.1. Achievements Inherited and Further Developed by the Dissertation	11
1.2.2. Unresolved Issues Requiring Further Research	11
1.3. Theoretical Framework and Research Hypotheses of the Dissertation	12
1.3.1. Theoretical Framework	12
1.3.2. Research Questions and Hypotheses.....	12
1.3.3. Research Approaches of the Dissertation.....	13
Conclusion of Chapter 1	13
CHAPTER 2. THEORETICAL AND LEGAL FOUNDATIONS REGARDING THE LIABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS TOWARDS CONSUMERS OF BANKING SERVICES IN THE DIGITAL ECONOMY	14
2.1. Theory on the Liability of Credit Institutions in the Digital Economy	14
2.1.1. Concept and Characteristics of the Digital Economy	14
2.1.2. Overview of the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy	14
2.2. Legal Theory on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy	15
2.2.1. The Concept of Law on the Liability of Credit Institutions; Distinguishing Between Legal Obligations and Legal Liabilities of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.	15
2.2.2. Characteristics of the Law on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.	15
2.2.3. Legal Content Regarding the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.	15
2.2.4. The Role of Law on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.	15

2.3. Factors Impacting the Law and Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy	15
2.3.1. Technological factors and the degree of banking service digitalization	15
2.3.2. Factors regarding consumers' digital literacy and accessibility to digital banking services	15
2.3.3. Factors regarding market development level and the financial-technological capacity of credit institutions	16
2.3.4. Factors regarding the maturity and comprehensiveness of the legal and supervisory environment	16
2.3.5. Competitive factors within the banking service market in the digital economy.....	16
2.3.6. International standards and practices associated with financial consumer protection.....	16
2.3.7. Socio-economic factors and public trust in the banking system	16
Conclusion of Chapter 2	16
CHAPTER 3. CURRENT LEGAL FRAMEWORK AND PRACTICAL ENFORCEMENT OF LEGISLATION REGARDING THE LIABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS TOWARDS CONSUMERS OF BANKING SERVICES IN THE DIGITAL ECONOMY IN VIETNAM	17
3.1. Current Legal Framework on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy in Vietnam	17
3.1.1. Current Regulations on the Liability to Ensure the Legal Status and Rights of Banking Consumers in the Digital Economy	17
3.1.2. Current Legal Framework on the Liability for Information Transparency and Ensuring the Conclusion and Performance of Digital Banking Contracts.....	17
3.1.3. Current Legal Framework on the Liability to Protect Customer Data, Ensure System Security, and Govern Digital Risks	17
3.1.4. Current Legal Framework on the Liability for Support and Legal Liability Upon Breach of Obligations.....	17
3.1.5. Evaluation of Current Vietnamese Legislation on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy	18
3.2. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy	18
3.2.1. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability to Ensure the Legal Status and Rights of Banking Consumers in the Digital Economy	18
3.2.2. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability for Information Transparency and Ensuring the Conclusion and Performance of Digital Banking Contracts.....	19
3.2.3. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability to Protect Customer Data, Ensure System Security, and Govern Digital Risks.....	19
3.2.4. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability to Support Consumers and Legal Liability Upon Breach of Obligations	19
3.2.5. Strengths, Limitations, and Underlying Causes	19
Conclusion of Chapter 3	20

CHAPTER 4. REQUIREMENTS, ORIENTATIONS, AND SOLUTIONS FOR PERFECTING THE LAW AND ENHANCING LAW ENFORCEMENT EFFICIENCY CONCERNING THE LIABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS TOWARDS BANKING CONSUMERS IN THE DIGITAL ECONOMY	21
4.1. Requirements for Perfecting the Law on the Liability of Credit Institutions in Protecting Consumers of Banking Services in the Digital Economy	21
4.1.1. Requirements stemming from the unique characteristics of the digital environment and the technological nature of banking transactions.	21
4.1.2. Requirements stemming from the practical asymmetry of rights and obligations between credit institutions and consumers.	21
4.1.3. Requirements stemming from modern legislative orientations and international integration trends.....	21
4.1.4. Requirements stemming from the reality of escalating damages and legal risks regarding banking services in the digital economy.....	21
4.2. Orientations for Perfecting the Law on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy in Vietnam .	21
4.2.1. Perfecting the law towards establishing and strengthening the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy.	21
4.2.2. Perfecting the law towards standardizing legislative techniques and establishing mandatory standards for banking services in the digital economy.	21
4.2.3. Perfecting the law towards synchronicity and unity among civil law, banking law, personal data protection, and consumer protection.	21
4.2.4. Perfecting the law on the basis of selectively adopting international experiences and adapting to integration standards.....	21
4.2.5. Perfecting the law on the basis of enhancing enforceability, supervision, and policy feedback mechanisms.....	21
4.2.6. Perfecting the law towards clarifying the liability of credit institutions aligned with the national digital transformation roadmap and digital transformation in the banking sector.....	21
4.3. Solutions for Perfecting the Law and Enhancing Law Enforcement Efficiency Concerning the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy in Vietnam	21
4.3.1. Solutions for Perfecting the Law on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy	21
4.3.2. Solutions for Enhancing Law Enforcement Efficiency Concerning the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.....	22
Conclusion of Chapter 4.....	23
GENERAL CONCLUSION	24
LIST OF THE AUTHOR’S SCIENTIFIC PUBLICATIONS RELATED TO THE DISSERTATION	

INTRODUCTION

1. The Necessity of the Dissertation Research Topic

In the context of transitioning into a digital economy, the banking sector has become one of the most profoundly impacted and rapidly evolving industries. The vigorous development of digital banking, online payments, e-wallets, online lending, electronic Know-Your-Customer (eKYC), big data, and artificial intelligence is completely reshaping the methods of providing banking services, while simultaneously transforming the structural relationship between credit institutions and consumers. Moving away from the traditional face-to-face transaction model, interactions now predominantly take place in a digital environment, where data, technology, and digital infrastructure serve as the core operational foundation. This reality imposes new theoretical and legal requirements on the liability of credit institutions in protecting consumer rights.

First, the rapid evolution of digital banking brings about novel and more complex risks for consumers.

Second, the current legal framework remains fragmented, lacks synchronicity, and has not kept pace with the specific characteristics of digital banking services.

Third, the practical increase in disputes and complaints relating to digital banking demonstrates the inadequacies of existing protection mechanisms.

Fourth, the emergence of new business models and technologies demands a redefinition of the liability of credit institutions.

Fifth, the requirements of international integration exert pressure to adjust and align domestic legislation.

Sixth, gaps in existing academic literature underscore the urgent necessity of this research topic.

Seventh, the demand for perfecting the legal mechanism to implement the National Digital Transformation Strategy and promote financial inclusion.

From the aforementioned analyses, it can be firmly asserted that a systematic, comprehensive, and profound study on the law regarding the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy is not only scientifically significant but also carries particularly important practical value. This study contributes to building a theoretical foundation, identifying legal gaps, clarifying the specific nature of liability in the digital environment, and proposing solutions to perfect the legal framework. This is aimed at ensuring safety, transparency, and fairness for consumers, in line with Vietnam's development orientation for the digital economy. For these reasons, the PhD candidate has selected the topic: **“Law on the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy in Vietnam”** as the subject of their doctoral dissertation.

2. Research Objectives and Tasks

2.1. Research Objectives: The dissertation aims to construct a systematic framework of scientific and practical arguments in order to propose solutions for perfecting the law and enhancing the enforcement efficiency of legislation regarding the liability of credit institutions towards consumers of banking services within the context of the developing digital economy in Vietnam.

2.2. Research Tasks: To achieve the aforementioned research objectives, the dissertation sets forth the following primary research tasks:

- **To study the theoretical foundations** of the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy;
- **To analyze the current legal status and practical enforcement** of legislation regarding the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy;
- **To propose orientations and solutions** for perfecting the law and improving the law enforcement efficiency concerning the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy in Vietnam.

3. Research Objects and Research Scope

3.1. Research Objects

• **First**, social relations arising between commercial banks and consumers during the provision and utilization of banking services on digital platforms; along with legal perspectives and doctrines related to consumer protection and the establishment of liability for commercial banks in the digital economy.

• **Second**, the system of Vietnamese legal regulations and international legal experiences regarding the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy, with the core research focus on regulations applicable to commercial banks.

• **Third**, the practice of applying the law on the liability of commercial banks towards consumers of banking services in Vietnam, including compliance practices of commercial banks and the practice of resolving complaints and disputes between commercial banks and consumers.

3.2. Research Scope

Research Content: The thesis focuses on researching the liability/responsibility of credit institutions toward consumers of banking services in the digital economy from an economic law perspective. Concurrently, it delves into analyzing the responsibility of commercial banks as central actors in providing digital banking services. Throughout the research process, the thesis examines the roles of Fintech companies, intermediary payment service providers, digital infrastructure providers, and related third parties in connection with credit institutions. This examination aims to clarify the mechanism for allocating liability and protecting consumers within the digital banking service ecosystem. However, the legal liability of these entities does not constitute an independent research object of this thesis.

Based on the aforementioned content scope, the thesis analyzes and compares the provisions of the Law on Credit Institutions and its guiding documents, along with several relevant laws such as the Law on the State Bank of Vietnam, the Law on Protection of Consumers' Rights, the Law on Electronic Transactions, and legal regulations on personal data protection. Additionally, it conducts a comparative analysis with the laws of several typical countries and regions, including the European Union, the United Kingdom, the United States, Singapore, and South Korea, to identify similarities, differences, and general developmental trends in regulating the liability of credit institutions toward consumers in the digital economy.

Research Timeframe: The thesis focuses on studying the legislation and the practical enforcement of law regarding the liability of credit institutions toward banking service consumers over the past 5 years (2020–2025).

Research Subjects: Under Vietnamese law, commercial banks are classified as a type of credit institution. Therefore, the thesis employs the term "credit institutions" in

its title to ensure consistency with the current legal terminology system and the scope of regulation of relevant legal documents. However, from an in-depth research perspective, the thesis concentrates on analyzing the liability of commercial banks toward banking service consumers in the digital economy, given that they represent the typical type of credit institution with the broadest scope of operations and the most direct, frequent impact on consumers.

Within the scope of this research, commercial banks are treated as the quintessential subject for analyzing the liability of credit institutions toward banking service consumers. Other types of credit institutions—such as cooperative banks, finance companies, financial leasing companies, people's credit funds, and microfinance institutions—are only addressed when necessary to clarify legal regulations or for comparison and contrast.

Banking service consumers are the central subjects in the legal relationships under study. In addition, related entities such as intermediary payment organizations, financial technology (Fintech) enterprises, digital infrastructure providers, and state management agencies are examined to the extent necessary to clarify the mechanism for allocating liability and protecting consumers in the digital banking environment.

Research Space (Geographical Scope): The thesis focuses on researching the legislation and the practice of law application in Vietnam, centering on the provisions of the Law on Credit Institutions, the Law on Protection of Consumers' Rights, the Law on Electronic Transactions, and relevant guiding documents. At the same time, the thesis references and compares these with the laws and experiences of several countries and international organizations to clarify the theoretical foundation and propose solutions for improving Vietnamese law.

4. Methodology and Research Methods

4.1. Methodology During the course of the research, the dissertation applies the methodological foundation of dialectical materialism and historical materialism as its guiding scientific cognitive approach.

4.2. Research Methods

- **Analytical method** (*Phương pháp phân tích*)
- **Synthesis method** (*Phương pháp tổng hợp*)
- **Comparative legal method** (*Phương pháp so sánh pháp luật*)
- **Socio-legal survey and investigation method** (*Phương pháp khảo sát và điều tra xã hội học*)
- **Case study method** (*Phương pháp phân tích vụ việc điển hình*)
- **Forecasting method** (*Phương pháp dự báo*)

5. New Contributions of the Dissertation

The research results of the dissertation contribute to Vietnamese legal science in three primary aspects: advancing theoretical foundations, deepening legal approaches, and providing scientific arguments for legal reforms within the context of banking service digitalization.

First, in terms of theoretical aspects, the dissertation not only systematizes but also advances the theoretical framework regarding the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy. The core novelty lies in the systematic establishment and justification of the concept of "the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy" as an extended form of legal liability that transcends the traditional frameworks of civil

liability and conventional compliance. By integrating doctrines such as Corporate Social Responsibility (CSR), asymmetric information, protection of vulnerable parties, and trust in digital transactions, the dissertation constructs an approach that conceptualizes the liability of credit institutions as a multi-layered structure. This structure encompasses legal liability, technological liability, and ethical liability within the digital environment. Thereby, the dissertation clarifies the shift in the nature of legal liability in the banking sector from a reactive model (*ex post*) to a preventive and risk-governance model (*ex ante*), contributing to enriching the theoretical foundation of banking law under digitalization conditions.

Second, in terms of legal approaches and comparative law, the dissertation develops an approach to banking law that is consumer-centric within the digital environment, rather than leaning heavily towards traditional systemic safety. Based on a comparative analysis with advanced legal systems, the dissertation does not merely describe international experiences but conceptualizes them into regulatory models for the liability of credit institutions in the digital economy (such as risk-based models, technology compliance-based models, and algorithmic accountability models). From there, the dissertation points out the trend of expanding the connotation of legal liability into domains previously under-regulated, such as algorithmic transparency, data governance, and liability for automated decisions. This approach contributes to reshaping the regulatory logic of banking law in the context of digital transformation.

Third, in terms of practical aspects and legal improvement, the dissertation not only identifies the inadequacies of current legislation but also clarifies the structural causes of these gaps, particularly the "misalignment" between the traditional legal framework and the technological nature of digital banking services. On this basis, the dissertation proposes a comprehensive system of solutions aimed at reorienting the legal framework, transitioning from service-type regulation to risk- and behavior-based regulation, while integrating technological liability requirements into the legal liability structure of credit institutions. The novelty of these proposals lies in the tight integration between consumer protection, systemic safety, and financial stability in the digital environment, thereby contributing scientific arguments for the restructuring of banking law in Vietnam amidst digital transformation and international integration.

6. Scientific and Practical Significance of the Dissertation

6.1. Scientific Significance of the Dissertation The dissertation is an in-depth and systematic research work on the theoretical, legal, and practical foundations concerning the performance of the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy.

6.2. Practical Significance of the Dissertation The research results of the dissertation provide a scientific and practical basis for perfecting the law and enhancing the enforcement efficiency of legislation regarding the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy in Vietnam. The dissertation serves as a useful reference document for competent state agencies in the process of drafting, amending, and enforcing relevant legislation; concurrently, it holds reference value for credit institutions in complying with the law and elevating their liability towards consumers. Furthermore, the dissertation also serves as a reference material for research, teaching, and learning activities in the fields of banking law and consumer rights protection.

7. Structure of the Dissertation

In addition to the introduction, conclusion, and list of references, the dissertation is structured into four chapters, as follows:

- **Chapter 1:** Literature Review and Theoretical Framework.
- **Chapter 2:** Theoretical and Legal Issues Regarding the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.
- **Chapter 3:** Current Legal Framework and Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.
- **Chapter 4:** Orientations and Solutions for Perfecting the Law and Enhancing Law Enforcement Efficiency Concerning the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.

CHAPTER 1 LITERATURE REVIEW AND THEORETICAL FRAMEWORK

1.1. Literature Review of Research Related to the Dissertation 1.1. Domestic and International Research Works

1.1.1. Research Works on the Liability to Ensure the Legal Status and Rights of Financial Consumers in the Digital Economy

Research by Nguyen Duy Phuong & Nguyen Duy Thanh (2020), "Trach nhien xa hoi cua doanh nghiep doi voi nguoi tieu dung" [**Corporate Social Responsibility Towards Consumers**], published in *Hue University Journal of Science: Social Sciences and Humanities*, Vol. 129, No. 6D, pp. 25–36.

Le Duy Binh & Tran Thi Phuong (2020), *Kinh te so va chuyen doi so tai Viet Nam (Tai lieu chuan bi cho Chuoi Hoi nghi ban tron ve EVFTA, EVIPA va Hoi phuc kinh te sau COVID-19 tai Viet Nam)* [**Digital Economy and Digital Transformation in Vietnam (Preparatory Materials for the Roundtable Series on EVFTA, EVIPA, and Economic Recovery Post-COVID-19 in Vietnam)**], Hanoi, p. 3.

Research by Dang Hoai Linh (2021), "Trien khai dich vu ngan hang trong nen kinh te so - Kinh nghiem quoc te va bai hoc thuc tien Viet Nam" [**Deploying Banking Services in the Digital Economy - International Experiences and Practical Lessons for Vietnam**], *Banking Magazine*, published on November 24, 2021.

The research work: "Phat trien dich vu ngan hang trong nen kinh te so cho cac ngan hang thuong mai Viet Nam" [**Developing Banking Services in the Digital Economy for Vietnamese Commercial Banks**] in *Banking Magazine* by Nguyen The Anh (2020).

Phan Thi Le Thuy (2022), "Dich vu ngan hang trong nen kinh te so: Co hoi va thach thuc cho nganh Ngan hang o Viet Nam" [**Banking Services in the Digital Economy: Opportunities and Challenges for the Banking Sector in Vietnam**], *Industry and Trade Magazine*, No. 11, May 2022.

The research work: "Danh gia giai phap ngan chan tin dung den thoi gian qua va mot so khuyen nghi" [**Evaluating Solutions to Prevent "Black Credit" in Recent Times and Several Recommendations**] by Doan Thi Thanh Huong & Vu Mai Chi (2019), *Banking Magazine*, No. 23/2019.

Pham Minh Tu (2022), "Bao ve nguoi tieu dung tai chinh: Kinh nghiem quoc te va khuyen nghi doi voi Viet Nam" [**Financial Consumer Protection: International Experiences and Recommendations for Vietnam**], *E-Banking Magazine*, published on June 28, 2022.

Ministry of Industry and Trade (August 20, 2024): "Mot so trach nhien quan trong ve bao ve quyen loi nguoi tieu dung cua cac to chuc, ca nhan phan phoi ban le hang tieu dung" [**Key Responsibilities on Consumer Rights Protection for Consumer Goods Retail and Distribution Organizations and Individuals**].

The research work: "Quy dinh phap luat hien hanh ngan chan nham bao ve quyen loi cua ben vay trong hop dong tin dung theo mau" [**Current Legal Regulations Aimed at Protecting Borrowers' Rights in Standard-Form Credit Contracts**] by Le Thi Khanh Linh (2022), *Banking Magazine*, published on November 9, 2022.

Doctoral Dissertation in Law: "Phap luat ve quan tri ngan hang thuong mai o Viet Nam" [**Law on Commercial Bank Governance in Vietnam**] by Nguyen Ngoc Cuong (2017).

Le Thanh Tam & Pham Thi Thu Thảo (2018), "Toi pham cong nghe cao doi voi nganh Ngan hang Viet Nam trong boi canh cach mang cong nghiep 4.0: thuc trang va mot so khuyen nghi chinh sach" [**High-Tech Crimes Against the Vietnamese Banking Sector in the Context of the Fourth Industrial Revolution: Current Status and Policy Recommendations**], *Journal of Banking Science and Training*, No. 192, May 2018.

Nguyen Thi Huong Lan (2016), "Hoan thien co so phap ly ve to chuc va hoat dong cua cong ty tai chinh" [**Perfecting the Legal Framework for the Organization and Operation of Finance Companies**], *Finance Magazine*.

The research work on cybersecurity risks and challenges in the Vietnamese banking sector by Nguyen Van Phuong & Tran Van Dien (2020), *Journal of Economics and Business Administration*, No. 16(2), pp. 30-44.

Bui Huu Toan (2023), "Khung phap ly ve bao ve nguoi tieu dung tai chinh tai Viet Nam - Thuc trang va mot so khuyen nghi chinh sach" [**The Legal Framework for Financial Consumer Protection in Vietnam - Current Status and Policy Recommendations**], *Banking Magazine*, published on February 14, 2023.

Tran Thi Dieu Ha (2020), "Bao ve quyen loi nguoi tieu dung khi su dung the ngan hang" [**Protecting Consumer Rights when Utilizing Bank Cards**], *Industry and Trade Magazine*, published on May 21, 2020.

Ha Thanh (2023), "Dich vu ngan hang trong nen kinh te so: Hat nhan cua kinh te so" [**Banking Services in the Digital Economy: The Core of the Digital Economy**], *Banking Times*, published on May 2, 2023.

Pham Tien Dat & Luu Anh Nguyet (2019), "Dich vu ngan hang trong nen kinh te so - Trien vong va phat trien trong tuong lai" [**Banking Services in the Digital Economy - Outlook and Future Development**], *Journal of Banking Services in the Digital Economy*, No. 2+3/2019.

Thieu Quang Hiep (2020), "Phat trien dich vu ngan hang trong nen kinh te so o Viet Nam: Thuc trang va de xuat" [**Developing Banking Services in the Digital Economy in Vietnam: Current Status and Proposals**], *Finance Magazine*, 2nd Edition of June 2020, pp. 20-22.

The work: "Dich vu ngan hang trong nen kinh te so tai Viet Nam: Thuc trang va cac khuyen nghi phat trien" [**Banking Services in the Digital Economy in Vietnam: Current Status and Development Recommendations**] by Do The Dan (2023), *Finance Magazine*, 2nd Edition of March 2023.

Tran Thi Thanh Van & Hoang Van Thang (2021), "Phat trien dich vu tai chinh - ngan hang huong toi nen kinh te hien dai" [**Developing Financial-Banking Services Towards a Modern Economy**], *Finance Magazine*, 1st Edition of May 2021.

The work: "Dinh huong phat trien dich vu tai chinh - ngan hang Viet Nam va nhung van de dat ra" [**Orientations for Developing Financial-Banking Services in Vietnam and Emerging Issues**] by Tran Thi Xuan Anh & Ngo Thi Hang (2019), *Finance Magazine*, 1st Edition of October 2019.

Bukht, R., & Heeks, R. (2017). Defining, conceptualising and measuring the digital economy. *Development Informatics working paper*, (68).

Harbhajan S. Kehal, Varinder P. Singh (2005), *Digital Economy: Impacts, Influences and Challenges*, Idea Group.

World Bank (2017), *Good Practices for Financial Consumer Protection - 2017 Edition*.

Eduardo Cabral Jimenez (2014), "Role of smart policies and regulation in financial inclusion", Alliance for Financial Inclusion (AFI), Bangkok.

The Secretariat of the third ASEAN Financial Inclusion Conference (2014), "Yangon Outcomes for Financial Inclusion in ASEAN".

Akerlof, G. A. (1970). The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488–500.

Deloitte (2024), *Changing the Game: The Impact of Artificial Intelligence (AI) on the Banking and Capital Markets Sector*.

1.1.2. Research Works on the Obligation of Transparency and the Establishment of Digital Banking Contractual Relations

Phuong Chi (2022), "Tin dung ngan hang gop phan tich cuc ho tro phuc hoi va tang truong kinh te" [**Banking Credit Actively Contributes to Supporting Economic Recovery and Growth**], *Banking Magazine*.

Nguyen Duc Lenh (2023), "Vai tro cua cac to chuc tin dung trong thuc thi co che, chinh sach va nghiep vu ngoai hoi" [**The Role of Credit Institutions in Implementing Foreign Exchange Mechanisms, Policies, and Operations**], *Financial and Monetary Market Magazine*.

Luu Anh Nguyet (2019), *Thuc trang phat trien dich vu ngan hang trong nen kinh te so tai Viet Nam* [**The Current Status of Banking Service Development in the Digital Economy in Vietnam**].

Nhat Minh (2019), *Agribank danh 5000 ty dong cho vay tieu dung gop phan day lui tin dung den* [**Agribank Allocates 5,000 Billion VND for Consumer Loans to Contribute to Repelling "Black Credit"**], Agribank.

Nguyen Thi Van Anh (Editor-in-chief) (2014), *Giao trinh Luat Bao ve quyen loi nguai tieu dung* [**Textbook on Consumer Rights Protection Law**], People's Public Security Publishing House, Hanoi, p. 21.

Nguyen Minh Phuong & Nguyen Thi Hong Hai (2018), "Cac yeu to anh huong den minh bach hoa thong tin trong hoat dong kinh doanh cua cac ngan hang thuong mai Viet Nam" [**Factors Affecting Information Transparency in the Business Operations of Vietnamese Commercial Banks**], *Journal of Banking Science and Training*.

The article: "Nang cao minh bach thong tin doi voi ngan hang thuong mai Viet Nam trong boi canh gia nhap CPTPP" [**Enhancing Information Transparency for Vietnamese Commercial Banks in the Context of Joining the CPTPP**] by Tran Huy Tung (2020).

OECD (2021), *Consumer Protection in Digital Financial Services*.

World Bank (2017), *Financial Consumer Protection Principles: Policy Recommendations and Global Best Practices*.

National Institute of Standards and Technology – NIST (2020), *NIST Special Publication 800-57 Part 1 Revision 5: Recommendation for Key Management*, U.S. Department of Commerce.

1.1.3. Research Works Related to Customer Data Protection and Digital Banking System Security

Dinh The Hung & Le Thi Hong Xuan (2019), "Toi pham cong nghe cao trong linh vuc tai chinh, ngan hang o Viet Nam hien nay" [**High-Tech Crimes in the Financial and Banking Sector in Vietnam Today**], *People's Court Magazine*, No. 7/2019.

Nguyen Thi Kim Thoa (2020), Doctoral Dissertation: *Phap luat ve bao dam bi mat thong tin khach hang trong hoat dong ngan hang o Viet Nam* [**Law on Ensuring the Confidentiality of Customer Information in Banking Operations in Vietnam**].

Ha Thi Thieu Dao & Lai Van Tai (2020), "An toan bao mat trong hoat dong ngan hang thuong mai Viet Nam" [**Safety and Security in Vietnamese Commercial Banking Operations**], *Journal of Banking Services in the Digital Economy*, No. 3/2020.

International scholars such as Solove (2013), Schwartz (2019), Brill (2021), and Lloyd (2022) analyze the nature of "informational vulnerability" of banking users in the digital environment.

Tapscott, D. (1996). *The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence* (Vol. 1). New York: McGraw-Hill.

Gasser, U., Gassmann, O., Hens, T., & Leifer, L. (2017). *Digital Banking 2025*.

IMF (2021), *The Digital Transformation of Financial Services*.

International Monetary Fund (IMF) (2019), *Financial Intermediation and Credit Institutions*.

Duong Ba Hai and the research team (2022), "Bao ve nguoi tieu dung dich vu tai chinh tai Viet Nam: Thuc trang va mot so khuyen nghi" [**Financial Consumer Protection in Vietnam: Current Status and Recommendations**], *Ministry of Finance Information Bulletin*.

Nguyen Hoang Vinh Loc & Dinh Van Hoan (2021), "Phat trien tin dung tieu dung cua cac to chuc tin dung o Viet Nam" [**Developing Consumer Credit of Credit Institutions in Vietnam**], *Financial and Monetary Market Magazine*.

Bao Thuong (2023), "Tang cuong bao ve nguoi tieu dung trong linh vuc tai chinh, ngan hang" [**Strengthening Consumer Protection in the Financial and Banking Sector**], *Ministry of Finance Web Portal*, available at: [https://mof.gov.vn/webcenter/portal/cd/pages_r/l/chi-tiet-tin-cong-doan?dDocName=MOFUCM278785](https://mof.gov.vn/webcenter/portal/cd/pages_r/l/chi-tiet-tin-cong-doan?dDocName=MOFUCM278785).

Ha My (2023), "Tao dieu kien thuan loi de cac TCTD phat trien hoat dong cho vay tieu dung lanh manh" [**Creating Favorable Conditions for Credit Institutions to Develop Healthy Consumer Lending Operations**], *Banking Magazine*.

Osmani, M., El-Haddadeh, R., Hindi, N., Janssen, M., & Weerakkody, V. (2020). Blockchain for next generation services in banking and finance: Cost, benefit, risk and opportunity analysis. *Journal of Enterprise Information Management*.

Dara, N. R. (2018). The global digital financial services: A critical review to achieve for digital economy in emerging markets. (*Paper on global digital financial services*).

De Paz, J. C. L. (2023). Some implications of the new global digital economy for financial regulation and supervision. (*Paper on financial regulation*).

Bank for International Settlements (BIS) (2019), *Consumer Protection in Financial Services*.

Cu Nguyen Ha Trang, Tran Linh Anh, Le Minh Anh & Nguyen Thi Thu Huyen (2022), "Digital transformation: The impact of information technology application on the risks of commercial banks", *VNU Journal of Economics and Business*, Vol. 4, No. 1 (2024), pp. 42–50.

Le Truong Niem (2025), "Tac dong cua cong nghe tai chinh den rui ro cac ngan hang thuong mai Viet Nam" [**The Impact of Financial Technology on the Risks of Vietnamese Commercial Banks**], *Journal of International Management and Economics*, No. 177.

Tran Nguyen Trong Nghia (2025), "Tac dong cua chuyen doi so, quan tri rui ro va chat luong dich vu den hieu qua hoat dong tai cac ngan hang thuong mai Viet Nam" [**The Impact of Digital Transformation, Risk Management, and Service Quality on the Operational Efficiency of Vietnamese Commercial Banks**], *Journal of Economics and Finance*.

Navigating Fintech and Banking Risks: Systematic Literature Review (2025).

Li & Zhao (2022), *FinTech, Bank Risk-Taking and Risk-Warning*.

Assessing the Influence of Cybersecurity Threats on Digital Banking (2025).

Competitive Enterprise Institute (2000), *The Future of Global Financial Markets*.

European Financial Markets Lawyers Group (EFMLG) (2014), "Survey On Banking Secrecy Regimes In The Euro Area", *Research Report*.

Tara Walsh (2010), "The Banker's Duty of Confidentiality: Dead or Alive?", *Edinburgh Student Law Review*.

1.1.4. Research Works Related to the Legal Liability of Credit Institutions in the Process of Providing Digital Banking Services

Hoang Thị Thu Hien, Nguyen Thi Van & Do Thi Hong Hanh (2020), "Bao ve nguoi tieu dung tai chinh tai Viet Nam: Thuc trang va giai phap" [**Financial Consumer Protection in Vietnam: Current Status and Solutions**], *Financial and Monetary Market Magazine*, No. 13/2020. (This research links with Chapter 3 on the current legal framework and Chapter 4 on solutions).

Duong Ba Hai and the research team, "Bao ve nguoi tieu dung dich vu tai chinh tai Viet Nam: Thuc trang va mot so khuyen nghi" [**Financial Consumer Protection in Vietnam: Current Status and Recommendations**], *Vietnamese Journal of Financial Economics*, No. 5/2021.

Ministry of Industry and Trade (August 20, 2024), *Mot so trach nhien quan trong ve bao ve quyen loi nguoi tieu dung cua cac to chuc, ca nhan phan phoi ban le hang tieu dung* [**Key Responsibilities on Consumer Rights Protection for Consumer Goods Retail and Distribution Organizations and Individuals**].

Nguyen Thi Hien (2017), "Chinh sach bao ve nguoi tieu dung tai chinh: Kinh nghiệm quốc tế và một vài khuyến nghị đối với Việt Nam" [**Financial Consumer Protection Policies: International Experiences and Several Recommendations for Vietnam**], *Web Portal of the National Institute for Finance*, published on August 25, 2017.

Zulfikar (2023), "The Impact of Digital Financial Literacy on Consumer Protection, Investor Security, and Financial Transactions in Indonesia", *International Journal of Islamic Economics and Finance Research*, available at: <https://ijiefer.uis.edu.my/ircief/article/view/165>.

Khan, I. H., Sohail, M. K., & Faiza Urooj, S. (2024), "The Mediating Role of Digital Consumer Protection...", *Journal of Business and Management Research*.

Selvakumar, M. & Sathyalakshmi, V. (2015), "Financial Consumer Protection and Customer Satisfaction", *EuroEconomica*.

Hasan, M., Naseem, M. R., Salman, S. M., Iqbal, A., Aziz, A., & Javaid, M. Q. (2025), "Evaluating the Impact of Financial Literacy and Cyber Security Perceptions on

Customer Satisfaction with Online Banking Services in Pakistan", *Journal for Social Science Archives*, 3(1), pp. 703–723.

Tran Thi Quang Hong & Luu Thi Phan (2021), "Hoan thien co che giai quyet tranh chap ngan chan nham phat trien lanh manh thi truong tai chinh tieu dung o Viet Nam" [**Perfecting Dispute Resolution Mechanisms to Foster the Healthy Development of the Consumer Finance Market in Vietnam**], *Finance Magazine*.

Master's Thesis in Law: "Thuc tien giai quyet tranh chap hop dong tin dung tai Toa an Nhan dan thanh pho Ha Noi" [**The Practice of Resolving Credit Contract Disputes at the People's Court of Hanoi City**] by Ho Thi Khuyen (2016).

European Commission, *Framework for Financial Data Access*, available at: [https://finance.ec.europa.eu/digital-finance/framework-financial-data-access_en](https://finance.ec.europa.eu/digital-finance/framework-financial-data-access_en).

European Banking Authority (EBA) (2021), *Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution in Financial Services*.

Bank for International Settlements (BIS) (2019), *Consumer Protection in Financial Services*.

World Bank (2017), *Good Practices for Financial Consumer Protection*, World Bank Group.

1.2. Evaluation of Research Works Related to the Dissertation

1.2.1. Achievements Inherited and Further Developed by the Dissertation

In general, previous empirical works have painted a comprehensive picture of banking service development in the digital economy, the emerging risks, and the gaps in law enforcement. Thereby, they provide the baseline data for the dissertation to execute an in-depth analysis in Chapter 2.

1.2.2. Unresolved Issues Requiring Further Research

Despite the abundance of related studies, the literature review indicates that critical gaps remain in the legal domain concerning the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy. These issues represent not only under-researched questions but also conceptual bottlenecks in legal thinking and regulatory mechanisms, which can be categorized into four main groups:

First, issues regarding the theoretical foundation and the scope of legal liability. Current studies rely heavily on traditional civil and banking law foundations, emphasizing fault-based liability and paper-based contracts. There is a lack of systematic research on how to establish the legal liability of credit institutions within a digital environment, where risks may stem from third-party errors (Fintech), software bugs, or anonymous cyberattacks. This creates a regulatory bottleneck: consumers find it exceedingly difficult to prove the bank's fault under traditional liability models, leaving legal liability inappropriately allocated.

Second, issues regarding the liability of credit institutions during the digital banking service provision process. Existing literature has not yet comprehensively analyzed the liability of credit institutions throughout the entire digital transaction lifecycle: from pre-contractual disclosures, ensuring transparency and fairness in electronic contracts, service execution, customer data protection, and secure payments, to post-transaction support. In the face of technological risks and third-party engagement, relying solely on traditional fault-based liability is inadequate, leaving a legal vacuum that needs to be addressed.

Third, issues regarding legal adaptation to digital technologies and emerging risks. Current legislation has not kept pace with technological innovations such as artificial intelligence in credit scoring, electronic Know-Your-Customer (eKYC), big data, open banking, smart contracts, and automated credit decision-making. Emerging risks—including algorithmic bias, personal data breaches, digital fraud, and technology misuse—are under-regulated from a legal liability standpoint, particularly when consumers are unable to directly prove the fault of the credit institution.

Fourth, issues regarding enforcement mechanisms and consumer rights protection. There is currently a lack of mechanisms to guarantee the enforcement of credit institutions' liabilities when consumer rights are infringed upon in the digital environment, such as online dispute resolution (ODR), compensation for damages caused by technological incidents, reallocating the burden of proof, fast and low-cost dispute resolution, and cross-agency regulatory coordination. This is a critical gap because even if legal liability is formally established, the lack of effective enforcement mechanisms will render consumer rights inadequately protected.

Faced with the aforementioned legal bottlenecks and regulatory inadequacies, this dissertation is imperative to perfect the theoretical foundation, evaluate the current legal framework, and propose solutions to elevate the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy in Vietnam.

1.3. Theoretical Framework and Research Hypotheses of the Dissertation

1.3.1. Theoretical Framework

1.3.1.1. *Consumer Protection and Vulnerable Group Theory (Lý thuyết bảo vệ người tiêu dùng và bên yếu thế)*

1.3.1.2. *Information Asymmetry Theory (Akerlof, 1970) (Lý thuyết thông tin bất cân xứng)*

1.3.1.3. *Responsible Business Conduct Theory (Lý thuyết kinh doanh có trách nhiệm)*

1.3.1.4. *Contract Theory (Lý thuyết hợp đồng)*

1.3.1.5. *Technology and Data Risk Governance Theory (Lý thuyết quản trị rủi ro công nghệ – dữ liệu)*

1.3.2. Research Questions and Hypotheses

Based on the theoretical framework presented in Section 1.4.1, the dissertation establishes research questions and hypotheses to clarify the legal nature of the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy. Concurrently, it assesses the adequacy and effectiveness of current Vietnamese legislation and proposes orientations for improvement tailored to the specific characteristics of the banking service environment in the digital economy. The research questions and hypotheses are constructed in a logical progression that runs throughout the chapters of the dissertation.

Research Question 1: What is the theoretical foundation for determining the liability of credit institutions toward banking service consumers in the digital economy?

Hypothesis 1: The transition from traditional banking to digital banking shifts the theoretical foundation of credit institutions' liability. It moves from a platform predominantly based on the doctrine of freedom of contract to a hybrid model that integrates the doctrine of protecting the weaker party, the theory of information asymmetry, and the theory of technological risk management.

Research Question 2: How is the current Vietnamese legislation on the liability of credit institutions toward banking service consumers in the digital economy structured and enforced? What are the remaining limitations and inadequacies in the face of emerging risks and requirements of the digital environment?

Hypothesis 2: Vietnamese legislation has progressively established a regulatory framework for the liability of credit institutions toward banking service consumers in the digital economy. However, the current regulations remain scattered, lack synchronicity, and have not kept pace with the advancement of digital technology, resulting in regulatory gaps in protecting consumers from risks related to data, information security, and electronic transactions.

Research Question 3: What orientations and solutions should be adopted to improve the legislation on the liability of credit institutions toward banking service consumers in the digital economy?

Hypothesis 3: Improving the legislation needs to be directed toward strengthening the protection of banking service consumers in the digital environment. This should be achieved by perfecting mechanisms for information transparency, personal data protection, electronic transaction security, reasonable allocation of technological risks, and enhancing the accountability of credit institutions.

1.3.3. Research Approaches of the Dissertation

1.3.3.1. *Socio-Economic and Legal Approach (Phương pháp tiếp cận kinh tế - pháp lý)*

1.3.3.2. *Rights-Based and Vulnerable Party Protection Approach (Phương pháp tiếp cận dựa trên quyền và bảo vệ bên yếu thế)*

1.3.3.3. *Systems Approach (Phương pháp tiếp cận hệ thống)*

1.3.3.4. *Technology and Data Risk Governance Approach (Phương pháp tiếp cận quản trị rủi ro công nghệ và dữ liệu)*

Conclusion of Chapter 1

Chapter 1 provides a systematic literature review of domestic and international research works related to the liability of credit institutions and the protection of financial consumers within the context of the digital economy. The results indicate that existing studies predominantly approach the topic from four distinct directions: digital banking development and technological risks; consumer protection in the banking sector; corporate social responsibility and legal liability; and banking risk governance and compliance.

However, existing literature remains fragmented and lacks a unified framework for legal analysis. To date, no research work has directly and comprehensively investigated the legal liability of credit institutions towards consumers of digital banking services in Vietnam. On this basis, the dissertation identifies key research gaps, formulates research questions and hypotheses aimed at clarifying the connotation of credit institutions' liability, assesses the adequacy of current Vietnamese legislation, and proposes solutions to perfect the legal framework for protecting consumers of digital banking services in the digital economy.

CHAPTER 2

THEORETICAL AND LEGAL FOUNDATIONS REGARDING THE LIABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS TOWARDS CONSUMERS OF BANKING SERVICES IN THE DIGITAL ECONOMY

2.1. Theory on the Liability of Credit Institutions in the Digital Economy

2.1.1. Concept and Characteristics of the Digital Economy

2.1.1.1. Concept and Characteristics of the Digital Economy

2.1.1.2. Concept and Characteristics of Credit Institutions in the Digital Economy

2.1.1.3. Types of Credit Institution Services in the Digital Economy

- Digital deposit services (*Dịch vụ tiền gửi số*)
- Digital credit services (*Dịch vụ tín dụng số*)
- Digital payment services (*Dịch vụ thanh toán số*)
- Data-driven Banking and Open Banking (*Dịch vụ ngân hàng dựa trên dữ liệu và ngân hàng mở*)
- Embedded Finance and value-added financial services (*Dịch vụ tài chính tích hợp và giá trị gia tăng*)

2.1.2. Overview of the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

2.1.2.1. Distinguishing Between the Liability of Credit Institutions and the Liability of Commercial Banks Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

2.1.2.2. Concept of the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

2.1.2.3. Multi-layered Liability Model of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

2.1.2.4. *Fundamental Legal Bases Establishing the Liability of Credit Institutions Towards Banking Consumers*: In the relationship between credit institutions and banking consumers, the legal liability of credit institutions does not merely arise from contracts but is established upon two fundamental legal bases: (i) statutory liability (liability *ex lege*) as prescribed by law, and (ii) liability arising from contractual relationships.

2.1.2.5. *Legal Nature and Model Structure of the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy*: From a theoretical perspective, the liability of credit institutions in relations with banking consumers cannot be viewed as a pure form of civil liability. Instead, it must be defined as a hybrid liability, which simultaneously combines two elements: (i) the contractual element—based on the principle of freedom of contract; and (ii) the consumer protection element—reflecting the mandatory intervention of the law to safeguard public interest and the vulnerable party. Within the context of the digital economy, the nature of this legal liability is undergoing a structural shift:

First, from fault-based liability to risk- and control-based liability (*risk-based liability*).

Second, from reactive liability to preventive liability.

Third, from individualized liability to systemic liability.

2.1.2.6. *Liability Allocation Mechanism of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy*: Models of liability allocation: Fault-based liability model (*Mô hình dựa trên lỗi*); Strict liability model (*Mô hình trách nhiệm khách*

quan); Risk- and control-based liability model (*Mô hình trách nhiệm dựa trên rủi ro và khả năng kiểm soát*); Hybrid liability model (*Mô hình trách nhiệm hỗn hợp*)

2.2. Legal Theory on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

2.2.1. The Concept of Law on the Liability of Credit Institutions; Distinguishing Between Legal Obligations and Legal Liabilities of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.

2.2.2. Characteristics of the Law on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.

• **First**, the multi-layered and interdisciplinary nature of the governing legal system.

• **Second**, information asymmetry and bargaining power asymmetry as the foundation for establishing legal obligations.

• **Third**, the flexibility and technological adaptability of the law.

• **Fourth**, the central role of data rights and information security in establishing legal liability.

2.2.3. Legal Content Regarding the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.

2.2.3.1. The group of legal norms governing the liability to ensure the legal status and rights of banking consumers in the digital economy.

2.2.3.2. The group of legal norms governing the liability for information transparency and ensuring the conclusion and performance of digital banking contracts.

2.2.3.3. The group of legal norms governing the liability to protect customer data, ensure system security, and govern digital risks.

2.2.3.4. The group of legal norms governing legal liability upon breach of obligations.

2.2.4. The Role of Law on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy.

First, the law plays a vital role in protecting the legal rights and interests of banking consumers.

Second, the law plays a role in ensuring transparency, openness, fairness, and stability of banking services in the digital economy.

Third, the law serves as a legal tool to guarantee the effectiveness of state management and regulation over banking services in the digital economy.

Fourth, the law plays a role in preventing and controlling risks, ensuring the safety of the banking system.

Fifth, the law serves as the legal foundation to promote corporate social responsibility and business ethics of credit institutions.

2.3. Factors Impacting the Law and Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

2.3.1. Technological factors and the degree of banking service digitalization

(Yếu tố công nghệ và mức độ số hóa dịch vụ ngân hàng)

2.3.2. Factors regarding consumers' digital literacy and accessibility to digital banking services

(Yếu tố về khả năng tiếp cận công nghệ số của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng)

2.3.3. Factors regarding market development level and the financial-technological capacity of credit institutions

(Yếu tố về mức độ phát triển của thị trường và năng lực tài chính – công nghệ của tổ chức tín dụng)

2.3.4. Factors regarding the maturity and comprehensiveness of the legal and supervisory environment

(Yếu tố về mức độ hoàn thiện của môi trường pháp lý và giám sát)

2.3.5. Competitive factors within the banking service market in the digital economy

(Yếu tố cạnh tranh về thị trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số)

2.3.6. International standards and practices associated with financial consumer protection

(Yếu tố chuẩn mực thông lệ quốc tế gắn với bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng)

2.3.7. Socio-economic factors and public trust in the banking system

(Yếu tố kinh tế – xã hội và niềm tin vào hệ thống ngân hàng)

Conclusion of Chapter 2

Chapter 2 constructs a systematic theoretical framework for studying the law on the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy based on an interdisciplinary approach. The chapter clarifies the concept of credit institutions' liability as a specific form of legal liability, encompassing an ensemble of legal, governance, and technology-data obligations aimed at safeguarding consumer rights and ensuring the safety of the banking system.

On this basis, the chapter identifies the characteristics of the law regulating this liability within the digital environment; systematizes the core groups of credit institutions' legal obligations; and applies foundational doctrines—namely asymmetric information, protection of vulnerable parties, and technology risk governance—to clarify the scientific rationale for elevating legal liability. The chapter also analyzes the factors impacting the formulation and enforcement of legislation in this field, thereby establishing the scientific and methodological foundation for assessing the current legal status and proposing solutions for legal improvement in the subsequent chapters.

In summary, Chapter 2 has established a comprehensive theoretical framework for researching the law on the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy, serving as the scientific and methodological cornerstone for analyzing the current state of Vietnamese legislation and proposing solutions for perfection in the following chapters.

CHAPTER 3

CURRENT LEGAL FRAMEWORK AND PRACTICAL ENFORCEMENT OF LEGISLATION REGARDING THE LIABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS TOWARDS CONSUMERS OF BANKING SERVICES IN THE DIGITAL ECONOMY IN VIETNAM

3.1. Current Legal Framework on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy in Vietnam

3.1.1. Current Regulations on the Liability to Ensure the Legal Status and Rights of Banking Consumers in the Digital Economy

Although Vietnamese legislation has made significant strides, it has not yet fully established a comprehensive liability mechanism for credit institutions in ensuring the legal status and rights of banking consumers in the digital economy. This remains a domain requiring continuous improvement to satisfy the imperatives of digital banking development and to effectively protect consumers in the new era.

3.1.2. Current Legal Framework on the Liability for Information Transparency and Ensuring the Conclusion and Performance of Digital Banking Contracts

From a holistic perspective, it is evident that information transparency in digital banking service provision and contract conclusion is currently ensured only at a formal level, falling short of the requirements for comprehensive and substantive transparency. The current legal framework has initially recognized and prescribed the liability of credit institutions to disclose information to ensure transparency within the digital environment. However, specificity, enforceability, and consumer protection mechanisms in adverse scenarios still leave many areas in need of further refinement.

3.1.3. Current Legal Framework on the Liability to Protect Customer Data, Ensure System Security, and Govern Digital Risks

In the digital economy, the obligation to maintain the confidentiality of banking information becomes a core legal requirement to mitigate information asymmetry and prevent moral hazards. Although Vietnamese law has enacted security regulations, it still lacks mechanisms to protect customers' rights to data control and remains insufficient to prevent information abuse. Risks related to high-tech crimes and fraud are escalating and manifesting in increasingly complex manners. Furthermore, technological risks and third-party risks—particularly from Fintech—exert an increasingly direct impact on the rights and interests of banking consumers. Nevertheless, Vietnamese legislation currently regulates these issues primarily from a technical engineering standpoint, leaving the liability of credit institutions for damages arising from such risks largely unclarified.

3.1.4. Current Legal Framework on the Liability for Support and Legal Liability Upon Breach of Obligations

Enhancing financial literacy and supporting consumers constitute vital foundations for risk prevention, consumer protection in banking services, and the safeguarding of vulnerable customer groups, including the elderly, persons with disabilities, women, and consumers in remote, isolated, or disadvantaged areas. The Law on Protection of Consumers' Rights 2023 (Law No. 19/2023/QH15) has initially introduced important soft standards, particularly for the digital environment. However, these documents do not carry the full weight of specialized statutory law; hence, they lack mandatory sanctions, resulting in a limited practical impact.

3.1.5. Evaluation of Current Vietnamese Legislation on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

3.1.5.1. Achieved Results: Vietnam has formed a foundational legal framework regulating the liability of credit institutions within digital banking, progressively aligning with international standards on financial consumer protection. Management and supervisory mechanisms have also been strengthened, and several pioneering banks have adopted international standards for data governance.

3.1.5.2. Limitations and Inadequacies: Vietnamese legislation remains fragmented, lacks systematic structure and specificity, and relies heavily on principle-based regulations with weak enforcement mechanisms for violations. There is a lack of cross-agency coordination mechanisms, and the law has failed to keep pace with technological advancements. Furthermore, soft law tools and self-regulatory mechanisms are noticeably absent. Despite progress in protecting digital banking consumers, the legal framework still lacks synchronicity and substantive transparency.

3.1.5.3. Regulatory Gaps within Current Legislation

First, gaps in digital transaction and contract control. The law has not yet established adequate transparency standards for digital interfaces, lacks effective mechanisms to control unfair or adverse terms in electronic contracts, and fails to explicitly regulate deceptive design practices or manipulative choices for consumers (**dark patterns**). This exacerbates the risk of unfairness in digital transactions.

Second, gaps in data and customer information protection. Current regulations have not clarified legal liabilities in cases of data leaks, losses, or unauthorized access. There is an absence of an effective damage compensation mechanism, and data-sharing activities between credit institutions and fintech companies, intermediary payment service providers, or other third parties within the digital ecosystem are under-regulated.

Third, gaps in liability for technological risks and multi-stakeholder liability allocation. The legal framework lacks explicit stipulations regarding liabilities when system failures, service disruptions, cyberattacks, or technical incidents occur. Concurrently, it has failed to establish principles for allocating liability among credit institutions, technological intermediaries, and consumers based on their respective capacity to control risk.

Fourth, gaps in liability models and consumer protection mechanisms. Current legislation still leans heavily towards fault-based liability, without making a decisive transition towards a risk-based liability model. Additionally, stipulations regarding the burden of proof in digital disputes, mechanisms for utilizing electronic evidence, fast-track dispute resolution procedures, and proactive protection obligations—such as real-time risk warnings, emergency assistance, and digital financial education—remain profoundly inadequate.

3.2. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

3.2.1. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability to Ensure the Legal Status and Rights of Banking Consumers in the Digital Economy

Vietnamese law has created an important foundation to guarantee the legal status and rights of banking consumers in the digital economy, especially regarding service accessibility, electronic identification, and transaction security. However, the level of substantive protection remains uneven, particularly in issues concerning information transparency, digital inclusion, and support for vulnerable consumer groups. This serves

as the basis for the continuous improvement of legislation on the liability of credit institutions in the coming period.

3.2.2. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability for Information Transparency and Ensuring the Conclusion and Performance of Digital Banking Contracts

Major commercial banks in Vietnam—such as Vietcombank, BIDV, MB, VPBank, and Techcombank—have publicly disclosed product information, transaction conditions, fee schedules, and complaint procedures on digital platforms. Several banks have also deployed AI-powered chatbots or 24/7 online support. Concurrently, the State Bank of Vietnam requires credit institutions to publicly disclose lending rates, deposit-to-loan interest spreads, and specific credit packages on their official websites.

3.2.3. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability to Protect Customer Data, Ensure System Security, and Govern Digital Risks

In recent years, many credit institutions in Vietnam have invested heavily in technological infrastructure to elevate transaction security and protect customer data amid the deepening digital economy. However, despite technical infrastructure upgrades and the adoption of diverse security solutions, risks associated with data leaks and digital banking fraud continue to rise. In practice, the issue is further complicated by the absence of a unified legal mechanism governing cross-stakeholder data sharing, data retention periods, and incident response protocols during a breach.

Regarding risk governance, although certain achievements have been made in securing transactions and combating financial fraud, numerous challenges persist, such as high-tech crimes, a lack of administrative and cooperative synchronicity, and difficulties in international legal responses. The enforcement of technology risk governance laws in Vietnam remains fragmented and decoupled from the responsibility to protect consumer rights. There is an urgent need to strengthen management and establish clearer legal liabilities.

3.2.4. Practical Enforcement of Legislation Regarding the Liability to Support Consumers and Legal Liability Upon Breach of Obligations

Currently, raising awareness and supporting banking consumers in Vietnam have been placed within a relatively clear legal and policy framework, yielding certain positive outcomes. Nevertheless, practical implementation reveals substantial limitations. This is reflected in the disparity in literacy levels and information accessibility across different consumer segments, as well as the fact that credit institutions have underinvested resources and lack stable, long-term legal mechanisms for customer support and awareness campaigns.

Practice demonstrates that damage compensation mechanisms have not been fully established and lack compulsory enforcement, while damages are becoming increasingly severe and difficult to quantify in the digital environment. On the other hand, although current legal provisions have set up a foundational framework, they still expose major gaps in legislative techniques, enforcement sanctions, and the capacity to provide practical protection for consumers.

3.2.5. Strengths, Limitations, and Underlying Causes

3.2.5.1. Strengths Amidst the aggressive digitalization of the banking industry, Vietnam's legal framework has been progressively perfected to adapt to practical demands. The risk governance capacity and technological application of credit

institutions have been steadily elevated, contributing to improving the quality of digital banking services and expanding financial inclusion for consumers.

3.2.5.2. *Limitations* The current legislation fails to keep pace with the rapid evolution of financial technology, suffering from over-generalized principle-based regulations and a lack of clarity regarding the respective obligations of stakeholders within the "Bank – Fintech – Intermediary Payment Service Provider" triadic model. Furthermore, liabilities concerning data confidentiality, service transparency, and transaction security in digital banking remain inadequately guaranteed.

3.2.5.3. *Underlying Causes*

First, the exponential growth of financial technology rapidly spawns novel services, resulting in an inevitable regulatory lag.

Second, there is a fundamental deficit in the legal awareness of credit institutions regarding consumer protection, with many still treating it as a merely moral obligation rather than a strict legal liability.

Third, the pervasive information asymmetry between credit institutions and consumers persists, significantly compromising customer rights.

Fourth, state supervision is hindered by a lack of seamless, cross-agency coordination among regulatory bodies.

Conclusion of Chapter 3

Chapter 3 analyzes the practical enforcement of legislation regarding the liability of credit institutions towards consumers of digital banking services in Vietnam, revealing the parallel existence of legislative progress and enforcement limitations. Although the legal framework has progressively expanded the obligations of credit institutions, current regulations remain predominantly principle-based, lacking operational mechanisms, technical standards, and effective compliance control tools.

Practice demonstrates that credit institutions still lean heavily towards formal compliance rather than focusing on proactive digital risk governance. Furthermore, the mechanism for establishing and allocating legal liability faces numerous difficulties due to information asymmetry and the heavy burden of proof placed on consumers. Compared to international standards, Vietnamese legislation noticeably lacks institutions that guarantee accountability, transparency, and independent supervision. These limitations widen the gap between law and practice, creating an urgent imperative to perfect the law by concretizing liabilities, enhancing substantive consumer protection, and converging with international standards, which serves as the foundation for the solutions proposed in Chapter 4.

CHAPTER 4
REQUIREMENTS, ORIENTATIONS, AND SOLUTIONS FOR PERFECTING
THE LAW AND ENHANCING LAW ENFORCEMENT EFFICIENCY
CONCERNING THE LIABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS TOWARDS
BANKING CONSUMERS IN THE DIGITAL ECONOMY

4.1. Requirements for Perfecting the Law on the Liability of Credit Institutions in Protecting Consumers of Banking Services in the Digital Economy

4.1.1. Requirements stemming from the unique characteristics of the digital environment and the technological nature of banking transactions.

4.1.2. Requirements stemming from the practical asymmetry of rights and obligations between credit institutions and consumers.

4.1.3. Requirements stemming from modern legislative orientations and international integration trends.

4.1.4. Requirements stemming from the reality of escalating damages and legal risks regarding banking services in the digital economy.

4.2. Orientations for Perfecting the Law on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy in Vietnam

4.2.1. Perfecting the law towards establishing and strengthening the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy.

4.2.2. Perfecting the law towards standardizing legislative techniques and establishing mandatory standards for banking services in the digital economy.

4.2.3. Perfecting the law towards synchronicity and unity among civil law, banking law, personal data protection, and consumer protection.

4.2.4. Perfecting the law on the basis of selectively adopting international experiences and adapting to integration standards.

4.2.5. Perfecting the law on the basis of enhancing enforceability, supervision, and policy feedback mechanisms.

4.2.6. Perfecting the law towards clarifying the liability of credit institutions aligned with the national digital transformation roadmap and digital transformation in the banking sector.

4.3. Solutions for Perfecting the Law and Enhancing Law Enforcement Efficiency Concerning the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy in Vietnam

4.3.1. Solutions for Perfecting the Law on the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

4.3.1.1. Supplementing regulations on specialized legal status and guaranteeing non-discriminatory access to digital banking services

First, constructing and codifying the concept of “**Consumers of banking services in the digital economy**” into guiding documents of the Law on Credit Institutions.

Second, supplementing provisions on the liability of credit institutions to ensure the right to “**non-discriminatory digital access.**” It is necessary to concretize the provisions of Circular No. 17/2024/TT-NHNN and relevant documents accordingly.

Third, establishing a legal regime on “**Liability to support digitally vulnerable consumers**” as a mandatory obligation of credit institutions.

Fourth, codifying the mechanism of the **inversion of the burden of proof** (reversed burden of proof), whereby: when disputes arise concerning customer data,

fraudulent transactions, or system failures, the credit institution must bear the burden to prove that its system operated correctly and securely, and that customer data was not compromised.

4.3.1.2. Supplementing regulations on the liability of credit institutions regarding information transparency and ensuring the conclusion and performance of digital banking contracts: Amending Article 12 of the Law on Credit Institutions 2024 to clearly prescribe information obligations in digital banking transactions; promulgating guiding circulars that concretize the obligation to disclose information; and limiting implicit consensus mechanisms (*opt-out clauses*) that are adverse to consumers in electronic contracts. Amending the Law on Credit Institutions 2024 to supplement obligations for multi-layered protection of personal data, mandatory data breach notifications within 24 hours, and transaction restrictions upon detecting signs of fraud.

4.3.1.3. Ensuring the enforcement of credit institutions' liability regarding customer data protection, system security, and digital risk governance: It is crucial to concretize the obligation of credit institutions to ensure digital transaction security, and to build a policy framework and procedures regarding transaction safety and electronic authentication. The law must be perfected towards establishing the ultimate liability of credit institutions and integrating risk governance with consumer protection.

4.3.1.4. Enhancing the efficiency of support liabilities and legal liabilities upon breach of obligations by credit institutions

Optimizing the liability to raise awareness, deliver financial education, and support consumers.

Strengthening the liability to resolve complaints and disputes in banking services.

Strengthening the liability for damage compensation in banking services.

Optimizing the liability of credit institutions in raising awareness and supporting consumers of banking services.

4.3.1.5. Perfecting regulations on the liabilities of Fintech companies, intermediary payment service providers, and third parties within the digital banking ecosystem.

4.3.2. Solutions for Enhancing Law Enforcement Efficiency Concerning the Liability of Credit Institutions Towards Consumers of Banking Services in the Digital Economy

The law enforcement efficiency concerning the liability of credit institutions in the digital economy primarily depends on the enforcing subjects and the operational mechanisms.

4.3.2.1. Solutions for state authorities (The State Bank of Vietnam and related agencies)

- Establishing periodic supervisory mechanisms.
- Applying data-driven, post-market surveillance tools based on practical data.
- Drafting standards and law enforcement guidelines with reference to international benchmarks.
- Publicly disclosing supervisory results and credit institution ratings.

4.3.2.2. Solutions for credit institutions

○ Establishing a specialized department for “Consumer Protection & Digital Risk Governance.”

- Building an integrated risk management system and workflow.
- Ensuring the transparency of contracts and transaction terms.

- Leveraging technology to monitor and transparentize information disclosure.
- 4.3.2.3. *Solutions for consumers*
 - Enhancing accessibility and digital literacy regarding digital banking services.
 - Exercising the rights to supervise, lodge complaints, and query information.
 - Participating in user experience evaluations and service feedback.
 - Integrating consumer rights and responsibilities into the legal mechanism.
- 4.3.2.4. *Solutions for enforcement and coordination mechanisms*
 - Fostering cross-agency and multi-stakeholder coordination.
 - Applying deterrent sanctions and robust consumer rights protection.
 - Collecting, analyzing, and publicly disclosing law enforcement data.

Conclusion of Chapter 4

Chapter 4 substantiates the theoretical and practical bases for perfecting the law on the liability of credit institutions towards consumers of banking services in the digital economy, predicated on the perspective that credit institutions' liability constitutes the pillar ensuring the balance of interests in modern banking relations. Anchored in the identified limitations within the current legislation and its practical enforcement, the chapter proposes a systematic set of orientations and solutions aimed at repositioning and concretizing the liability of credit institutions towards expanding its scope, reinforcing proactive risk prevention, and protecting consumers.

The proposed solutions focus on clarifying the internal structure of credit institutions' legal liability; perfecting the mechanisms for risk allocation, the burden of proof, and damage compensation; strengthening accountability obligations, supervisory mechanisms, and dispute resolution; while selectively adopting international experiences tailored to Vietnamese conditions. Thereby, Chapter 4 contributes to constructing a unified, feasible, and effective legal regime, elevating the level of consumer protection and guaranteeing the safe and sustainable development of the banking service market in the context of digital transformation.

GENERAL CONCLUSION

In the wake of the robust evolution of the digital economy, banking services are predominantly provided through electronic means, fundamentally reshaping the relationship between credit institutions and consumers. Non-face-to-face transactions, big data processing, and heavy technological dependence leave consumers structurally vulnerable, thereby engendering an imperative to rigorously redefine the liability of credit institutions.

This dissertation has investigated the topic across three dimensions: (i) the theoretical and legal foundations of credit institutions' liability; (ii) the current legal framework and practical enforcement in Vietnam; and (iii) solutions for legal improvement. The principal findings and contributions encompass the following:

Theoretical Contributions: The legal liability of credit institutions within the digital environment is not merely confined to traditional contractual obligations or tortious remedies. Instead, it must be comprehensively expanded to encompass proactive risk prevention, data confidentiality, active consumer support, and technical incident remediation.

Current Legal Assessment: Although Vietnamese legislation has initially recognized the obligations of credit institutions, current provisions still suffer from a lack of specificity and a deficit in effective enforcement mechanisms. Consumers face profound impediments in accessing information and seeking dispute resolution.

Legislative Solutions: Perfecting the law requires supplementing explicit obligations for substantive information transparency, reinforcing personal data security, reforming damage compensation mechanisms, streamlining dispute resolution, and harmonizing banking laws with consumer protection and personal data protection legislation.

Scientific Value: The dissertation constructs a systematic theoretical framework regarding the liability of credit institutions in the digital economy, providing a scientific baseline for the amendment and supplementation of legal instruments, and serving as a foundation for future academic inquiries into consumer protection.

Practical Implications: The study offers concrete recommendations for legislative reforms to ensure that credit institutions' liabilities are executed comprehensively and proactively, while strengthening state regulatory supervision and opening up new research horizons on banking data rights and the liability of technological intermediaries.

In conclusion, the dissertation successfully contributes to constructing a unified legal framework on the liability of credit institutions, fostering the safe, sustainable development of the Vietnamese banking system within the digital economy and international integration.

LIST OF THE AUTHOR'S SCIENTIFIC PUBLICATIONS RELATED TO THE DISSERTATION

1. Van Pham Kim Xuyen (2024), "Giai phap bao ve nguoi tieu dung dich vu ngan hang trong phat trien nen kinh te so" [**Solutions for Protecting Consumers of Banking Services in the Development of the Digital Economy**], *State Management Review*, No. 339 (4/2024), p. 61.
2. Van Pham Kim Xuyen (2024), "Bao ve nguoi tieu dung dich vu ngan hang tai mot so quoc gia tren the gioi - ham y chinh sach cho Viet Nam" [**Protection of Banking Service Consumers in Several Countries Around the World – Policy Implications for Vietnam**], *State Management Review*, No. 344 (9/2024), p. 117.
3. Van Pham Kim Xuyen (2025), "Mot so giai phap hoan thien khung phap ly ve bao ve nguoi tieu dung dich vu tai chinh, ngan hang" [**Several Solutions for Perfecting the Legal Framework on the Protection of Financial and Banking Service Consumers**], *State Management Review*, No. 348 (1/2025), p. 87.
4. Le Thi Thao & Van Pham Kim Xuyen (2025), "Quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết hợp đồng tài chính: Những khoảng trống pháp lý" [**Consumer Rights in the Conclusion of Financial Contracts: Legal Gaps**], *State Management Review*, No. 354 (7/2025), p. 74.
5. Van Pham Kim Xuyen (2025), "Ban ve trach nhiem cua ngan hang trong viec bao mat thong tin nguoi tieu dung dich vu ngan hang" [**Discussion on the Liability of Banks in Protecting the Confidentiality of Banking Service Consumers' Information**], *Hue University Journal of Science: Social Sciences and Humanities*, Vol. 134, No. 6C (2025), pp. 33–45.
6. Van Pham Kim Xuyen (2025), "Phat trien cac dich vu dich vu ngan hang trong nen kinh te so tai Viet Nam trong boi canh kinh te so hien nay" [**Developing Banking Services in the Digital Economy of Vietnam Within the Current Digital Context**], *Hue University Journal of Science: Social Sciences and Humanities*, Vol. 134, No. 6S-1 (2025), pp. 05–14.
7. Le Thi Thao & Van Pham Kim Xuyen (2024), "Empowering Women through Access to Financial Services in the Digital Economy", *Proceedings of the International Conference on Women's Rights, Gender, and Law 2024*, co-organized by the University of Economics and Law (Vietnam National University Ho Chi Minh City) and the Rosa Luxemburg Stiftung Southeast Asia (Hanoi Office), p. 147, ISBN: 978-632-608-376-7.
8. Monograph Book: *Phap luat bao ve quyen loi nguoi tieu dung tai chinh trong nen kinh te so: Kinh nghiem quoc te va ham y chinh sach cho Viet Nam* [**Law on the Protection of Financial Consumers' Rights in the Digital Economy: International Experiences and Policy Implications for Vietnam**], Assoc. Prof. Dr. Le Thi Thao (Editor-in-Chief), *People's Public Security Publishing House*, Publishing Registration No: 1685-2026/CXBIPH/7-32/CAND, Chapter 1 and Chapter 7, ISBN: 978-604-72-8902-8. (*Lưu ý: GVC.TS tương đương chức danh PGS.TS trong tiếng Anh học thuật thường dịch là Assoc. Prof. Dr.*)
9. Van Pham Kim Xuyen (2025), "Trach nhiem xa hoi cua ngan hang va yeu cau hoan thien phap luat trong viec bao ve nguoi yeu the" [**Corporate Social Responsibility of Banks and Requirements for Perfecting the Law in Safeguarding Vulnerable Parties**], *Proceedings of the Scientific Conference on "Law on Contemporary Social Issues: Protecting Individual Rights, Community Safety, and Cultural Heritage"*, *People's Public Security Publishing House*, p. 172.

10. Van Pham Kim Xuyen (2023), "Bao ve quyên loi người tiêu dùng dịch vụ tài chính và một số kiến nghị hoàn thiện pháp luật" [**Protection of Financial Consumers' Rights and Several Recommendations for Legal Perfection**], *Journal of Law and Practice*, University of Law, Hue University, No. 54/2023.

11. Van Pham Kim Xuyen (2023), "Bàn về thủ tục rút gọn trong giải quyết tranh chấp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính" [**Discussion on Fast-track Procedures in Financial Consumer Protection Dispute Resolution**], *Commercial and Industrial Magazine*, No. 13 (May/2023).

12. Le Thi Thao & Van Pham Kim Xuyen (2023), "Nguyên tắc và bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính của G20/OECD và khuyến nghị trong việc xây dựng khung pháp lý cho Việt Nam" [**The G20/OECD Financial Consumer Protection Principles and Recommendations for Structuring the Legal Framework for Vietnam**], *Proceedings of the International Scientific Conference on "Business and Risk Prevention – A Legal Perspective"*, organized by the University of Law (Hue University) in collaboration with University of Toulouse Capitole (France).