

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

LUẬN ÁN TIẾN 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**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ LUẬT

Ngành: Luật Kinh tế

Mã số: 938.01.07

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

HUẾ, năm 2026

CAM KẾT CỦA TÁC GIẢ

Tôi cam kết toàn bộ nội dung của luận án được hình thành từ quá trình học tập và nghiên cứu độc lập của bản thân dưới sự hướng dẫn của cô **TS. Lê Thị Thảo**. Những tài liệu hay kết quả nghiên cứu của những tác giả khác được nghiên cứu sinh vận dụng trong luận án đều có trích dẫn rõ ràng. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực của luận án.

Huế, tháng 04 năm 2026
TÁC GIẢ LUẬN ÁN

Văn Phạm Kim Xuyên

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài	1
2. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu	3
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	3
4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu	5
5. Những đóng góp mới của luận án	7
6. Ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn của luận án.....	8
7. Kết cấu của luận án.....	9
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT NGHIÊN CỨU	10
1. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến luận án.....	10
1.1. Các công trình nghiên cứu trong nước và nước ngoài.....	10
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.	10
1.1.2. Các công trình nghiên cứu về nghĩa vụ minh bạch và xác lập quan hệ hợp đồng ngân hàng số	19
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	22
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	28
1.2. Đánh giá công trình nghiên cứu liên quan đến luận án	34
1.2.1. Những thành tựu trong nghiên cứu mà luận án kế thừa và tiếp tục phát triển	34
1.2.2. Các vấn đề còn bỏ ngõ chưa được giải quyết cần tiếp tục nghiên cứu	34
1.3. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu của luận án	35
1.3.1. Cơ sở lý thuyết nghiên cứu.....	35
1.3.2. Giả thuyết nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu	39
1.3.3. Phương pháp tiếp cận của luận án	39
Kết luận Chương 1	42
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.....	43
2.1. Lý luận về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.	43
2.1.1. Khái quát về kinh tế số và tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.	43
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.....	52
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.....	65

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.....	65
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.....	68
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.....	69
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.....	74
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.....	80
2.3.1. Yếu tố công nghệ và mức độ số hóa dịch vụ ngân hàng.....	81
2.3.2. Yếu tố về khả năng tiếp cận công nghệ số của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.....	81
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.....	82
2.3.4. Yếu tố về mức độ hoàn thiện của môi trường pháp lý và giám sát.....	83
2.3.5. Yếu tố cạnh tranh về thị trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	84
2.3.6. Yếu tố chuẩn mực thông lệ quốc tế gắn với bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.....	84
2.3.7. Yếu tố kinh tế - xã hội và niềm tin vào hệ thống ngân hàng.....	85
Kết luận Chương 2	87
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...88	88
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	88
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.	88
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.....	90
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.....	92
3.1.4. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm hỗ trợ và trách nhiệm pháp lý khi vi phạm nghĩa vụ	95
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.....	101

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.	104
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.....	104
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.	106
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.	108
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.	114
3.2.5. Những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân	119
Kết luận Chương 3	123
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.....	124
4.1. Yêu cầu hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	124
4.1.1. Yêu cầu từ đặc thù của môi trường số và bản chất công nghệ của giao dịch ngân hàng	124
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.....	125
4.1.3. Yêu cầu từ định hướng lập pháp hiện đại và xu thế hội nhập quốc tế.	126
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	127
4.2. Định hướng 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 tại Việt Nam	128
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 ngân hàng trong nền kinh tế số.	128
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.....	130
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.	131
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.....	132
4.2.5. Hoàn thiện pháp luật trên cơ sở tăng cường khả năng thực thi, giám sát và phản hồi chính sách.	133
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.	135

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 ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam	136
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.	136
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.....	150
Kết luận Chương 4	157
KẾT LUẬN	159
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN.....	161
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	162
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. So sánh pháp luật Việt Nam và chuẩn mực quốc tế.....	100
Bảng 3.2. Bảng đối chiếu khung pháp lý Việt Nam - OECD - ASEAN	103
Bảng 3.3. Sự cố an ninh, gian lận	110
Bảng 3.4. Thống kê tình hình rủi ro và khiếu nại của khách hàng trong hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam giai đoạn 2022-2023.....	118
Bảng 3.5. Thống kê các vụ việc điển hình về vi phạm trách nhiệm tổ chức tín dụng trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.....	121

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

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 dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế 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 dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số kéo theo nhiều rủi ro mới, phức tạp hơn cho người tiêu dùng. Các hình thức gian lận công nghệ cao, chiếm đoạt tài khoản, thao túng giao dịch, lộ lọt dữ liệu cá nhân, tấn công mạng vào hệ thống ngân hàng và lỗi vận hành từ thuật toán ngày càng gia tăng. Quy mô thiệt hại lớn, mức độ tinh vi cao và tính chất xuyên biên giới khiến người tiêu dùng gặp nhiều bất lợi trong việc phát hiện, chứng minh và yêu cầu bồi thường. Trong bối cảnh đó, trách nhiệm của tổ chức tín dụng không chỉ dừng ở nghĩa vụ dân sự truyền thống mà còn bao gồm trách nhiệm quản trị rủi ro công nghệ, đảm bảo an toàn hệ thống, bảo vệ dữ liệu cá nhân, minh bạch thuật toán và hỗ trợ kỹ thuật trong toàn bộ quá trình giao dịch.

Thứ hai, khung pháp luật hiện hành vẫn phân tán, thiếu đồng bộ và chưa theo kịp đặc thù của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Mặc dù đã có nhiều văn bản pháp lý mới như Luật Các tổ chức tín dụng 2024, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, Luật Giao dịch điện tử 2023, Luật An toàn thông tin mạng 2015 và Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025, song các quy định liên quan đến trách nhiệm của tổ chức tín dụng vẫn chủ yếu dựa trên mô hình ngân hàng truyền thống. Nhiều vấn đề cấp thiết trong môi trường số chưa được quy định rõ ràng như: trách nhiệm khi xảy ra sự cố kỹ thuật, tiêu chuẩn an toàn dữ liệu theo chuẩn quốc tế, trách nhiệm liên đới khi hợp tác với FinTech và bên thứ ba, yêu cầu minh bạch hóa thuật toán, nghĩa vụ thông tin thời gian thực, hay cơ chế bồi thường thiệt hại chuyên biệt. Sự rời rạc giữa pháp luật ngân hàng, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật dữ liệu và pháp luật an toàn thông tin tạo ra khoảng trống điều chỉnh đáng kể.

Thứ ba, thực tiễn gia tăng tranh chấp và khiếu nại liên quan đến dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số cho thấy sự bất cập của cơ chế bảo vệ hiện hành. Tình trạng mất tiền trong tài khoản, giao dịch bất thường, giả mạo eKYC, bị chiếm đoạt quyền truy cập dịch vụ, sai lệch dữ liệu hoặc lỗi hệ thống không còn là hiện tượng cá biệt. Trong nhiều vụ việc, cơ chế xác định lỗi, phân chia trách nhiệm giữa tổ chức tín dụng và các bên thứ ba (ví điện tử, trung gian thanh toán, nhà cung cấp công nghệ) còn thiếu minh bạch. Người tiêu dùng, do hạn chế về hiểu biết công nghệ và bất cân xứng thông tin, thường

ở vị thế yếu khi yêu cầu giải quyết tranh chấp, chứng minh thiệt hại hoặc đòi bồi thường. Thực tiễn này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng nhằm bảo vệ hiệu quả hơn quyền lợi của người tiêu dùng.

Thứ tư, sự xuất hiện của các mô hình kinh doanh và công nghệ mới đòi hỏi phải xem xét lại khái niệm trách nhiệm của tổ chức tín dụng. Ngân hàng mở (Open Banking), API, trí tuệ nhân tạo trong thẩm định tín dụng, dịch vụ ngân hàng trên nền tảng số, và mô hình hệ sinh thái ngân hàng – công nghệ làm nảy sinh dạng trách nhiệm đa tầng, đa chủ thể, liên kết mạng lưới. Điều này mở rộng phạm vi trách nhiệm của tổ chức tín dụng sang các lĩnh vực chưa từng xuất hiện trong mô hình truyền thống như trách nhiệm đối với sai sót thuật toán, rủi ro từ bên cung ứng dữ liệu, an toàn nền tảng, tính toàn vẹn của thuật toán chấm điểm tín dụng và trách nhiệm minh bạch hóa quá trình xử lý dữ liệu khách hàng. Đây là những nội dung mà pháp luật Việt Nam hiện nay chưa điều chỉnh đầy đủ.

Thứ năm, yêu cầu hội nhập quốc tế đặt ra áp lực điều chỉnh pháp luật trong nước. Các chuẩn mực toàn cầu như OECD về bảo vệ người tiêu dùng ngân hàng, các khuyến nghị Basel về an toàn hệ thống, chuẩn G20 – FSB về quản trị rủi ro công nghệ và ngân hàng mở, cũng như các khung pháp lý tiên tiến như GDPR (EU), PSD2, Singapore PSA hay mô hình Financial Ombudsman đã trở thành xu hướng chung. Việt Nam cần tiệm cận và nội luật hóa các chuẩn mực này để nâng cao năng lực bảo vệ người tiêu dùng và đảm bảo ổn định hệ thống ngân hàng. Tuy nhiên, sự tương thích giữa pháp luật Việt Nam và chuẩn mực quốc tế vẫn còn hạn chế, tạo nhu cầu nghiên cứu khoa học nhằm đề xuất căn cứ lý luận và giải pháp hoàn thiện.

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

Trong các nghiên cứu ở Việt Nam, phần lớn các công trình tập trung vào thương mại điện tử, an ninh mạng, an toàn thanh toán hoặc hành vi người tiêu dùng; rất ít nghiên cứu chuyên sâu tiếp cận trách nhiệm của tổ chức tín dụng dưới góc độ pháp luật trong môi trường số. Đặc biệt, chưa có công trình nào xây dựng hệ thống lý luận, phân tích đặc thù trách nhiệm đa tầng của tổ chức tín dụng trong hệ sinh thái số cũng như đề xuất mô hình pháp lý toàn diện phù hợp bối cảnh Việt Nam. Khoảng trống này khẳng định tính cần thiết và giá trị học thuật của luận án.

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. Chính phủ đặt mục tiêu 100% dịch vụ ngân hàng cơ bản cung cấp trực tuyến, phổ cập dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số toàn dân và đảm bảo an ninh, an toàn hệ thống. Để đạt được mục tiêu đó, pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng cần đặt người tiêu dùng vào trung tâm của cơ chế bảo vệ nhằm bảo đảm minh bạch, an toàn, khả năng truy cứu trách nhiệm, giải quyết tranh chấp nhanh chóng và có cơ chế giám sát độc lập. Đây là nhiệm vụ có ý nghĩa chiến lược đối với sự bền vững của thị trường ngân hàng và niềm tin xã hội.

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 và 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). Đây là giai đoạn hệ thống ngân hàng Việt Nam đẩy mạnh kinh tế số xuất hiện nhiều mô hình dịch vụ mới (dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, ví điện tử, eKYC, cho vay trực tuyến, thanh toán nhanh...) đồng thời phát sinh nhiều vấn đề pháp lý mới liên quan đến bảo vệ dữ liệu, gian lận trực tuyến và an toàn giao dịch. Khung thời gian này cho phép đánh giá đầy đủ tác động của các chính sách, chiến lược số hóa quốc gia và sự thay đổi trong hành vi tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

- 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. Chủ nghĩa duy vật biện chứng giúp luận án tiếp cận các vấn đề về trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong mối liên hệ biện chứng giữa sự phát triển của công nghệ số, sự biến đổi của quan hệ thị trường dịch vụ ngân hàng và nhu cầu bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh mới. Đồng thời, chủ nghĩa duy vật lịch sử tạo nền tảng để phân tích sự hình thành, vận động và tác động của các thiết chế pháp lý điều chỉnh hoạt động ngân hàng trong mối quan hệ với điều kiện kinh tế – xã hội qua các thời kỳ, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế số và hội nhập kinh tế quốc tế.

Bên cạnh đó, luận án quán triệt tư tưởng Hồ Chí Minh về quản lý nhà nước, phát triển kinh tế gắn với bảo vệ quyền và lợi ích của *người dân*, coi đây là kim chỉ nam cho việc xem xét trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng – một chủ thể dễ bị tổn thương trong quan hệ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số hóa. Đồng thời, luận án vận dụng các quan điểm, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển kinh tế số, hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường, thúc đẩy đổi mới sáng tạo, xây dựng hệ thống ngân hàng an toàn, lành mạnh, và bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng trong môi trường giao dịch số. Những quan điểm này định hướng cách thức luận án đánh giá hiện trạng pháp luật, nhận diện bất cập và đề xuất các kiến nghị nhằm hoàn thiện cơ chế pháp lý.

Sự kết hợp các nền tảng phương pháp luận nêu trên không chỉ bảo đảm tính khoa học và logic trong quá trình phân tích, mà còn giúp luận án tiếp cận vấn đề nghiên cứu một cách toàn diện, khách quan và phù hợp với bối cảnh pháp lý – kinh tế đương đại, từ đó xây dựng được hệ thống luận cứ phù hợp phục vụ mục tiêu 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.

4.2. Phương pháp nghiên cứu

Nhằm bảo đảm tính khoa học, khách quan và độ tin cậy của kết quả nghiên cứu, luận án vận dụng tổng hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khoa học, phù hợp với đặc thù của lĩnh vực pháp luật ngân hàng trong bối cảnh kinh tế số. Cụ thể:

Phương pháp phân tích: Phương pháp này được sử dụng xuyên suốt để luận giải các học thuyết, quan điểm khoa học và các tiếp cận lý luận liên quan đến trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng, quyền và lợi ích của người tiêu dùng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh ngân hàng và các nguyên tắc pháp lý đặc thù của môi trường giao dịch số.

Thông qua phân tích lý luận, luận án xác định được cơ sở khoa học của trách nhiệm tổ chức tín dụng và xây dựng khung khái niệm phục vụ việc đánh giá pháp luật thực định.

Phương pháp tổng hợp : Được sử dụng để tổng hợp tư liệu từ các nguồn trong nước và quốc tế, bao gồm văn bản pháp luật, báo cáo thực tiễn, công trình nghiên cứu, dữ liệu thị trường và các hồ sơ tranh chấp phát sinh trong hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Phương pháp này cho phép hình thành cái nhìn hệ thống, khái quát hóa những đặc trưng, xu hướng và vấn đề pháp lý cốt lõi, làm nền tảng để kiến tạo các luận điểm và luận cứ chính của luận án.

Phương pháp so sánh pháp luật: Luận án tiến hành so sánh pháp luật Việt Nam với pháp luật và thực tiễn của một số quốc gia có hệ thống dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số phát triển và có cơ chế bảo vệ người tiêu dùng hiệu quả (như EU, Hoa Kỳ, Singapore, Hàn Quốc...). Việc so sánh tập trung vào: (i) cơ chế xác lập và giới hạn trách nhiệm của tổ chức tín dụng; (ii) nghĩa vụ minh bạch, bảo vệ dữ liệu và an toàn giao dịch; (iii) cơ chế bồi thường và giải quyết tranh chấp trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Kết quả so sánh giúp luận án rút ra được những bài học lập pháp và mô hình điều chỉnh có giá trị tham chiếu cho Việt Nam.

Phương pháp khảo sát và điều tra xã hội học:

Luận án sử dụng phương pháp khảo sát và điều tra xã hội học nhằm thu thập dữ liệu thực tiễn phục vụ việc đánh giá mức độ thực thi trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Mục đích của khảo sát là làm rõ thực trạng quy trình quản trị rủi ro, cơ chế bảo vệ khách hàng, việc tuân thủ và áp dụng các quy định pháp luật liên quan; đồng thời nhận diện những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong thực tiễn cũng như kỳ vọng của các chủ thể liên quan đối với việc hoàn thiện khung pháp lý về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Phạm vi khảo sát tập trung vào hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam, bao gồm các dịch vụ tiền gửi số, dịch vụ thanh toán số và dịch vụ tín dụng số. Thời gian khảo sát được thực hiện trong giai đoạn nghiên cứu luận án, phản ánh bối cảnh của kinh tế số trong các hoạt động ngân hàng hiện nay.

Đối tượng khảo sát bao gồm: (i) nhân viên và chuyên viên nghiệp vụ tại các ngân hàng thương mại; (ii) lãnh đạo, cán bộ quản lý ngân hàng; (iii) chuyên gia pháp lý trong lĩnh vực ngân hàng ; (iv) chuyên viên công nghệ thông tin tham gia vận hành hệ thống dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số; và (v) người tiêu dùng sử dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Việc lựa chọn đa dạng đối tượng khảo sát nhằm bảo đảm tính đa chiều và khách quan của dữ liệu thu thập được.

Công cụ thu thập dữ liệu được sử dụng chủ yếu là bảng câu hỏi khảo sát, được thiết kế theo dạng câu hỏi đóng và câu hỏi mở, phù hợp với từng nhóm đối tượng khảo sát. Việc khảo sát được thực hiện thông qua hình thức trực tuyến bằng nền tảng Google Forms, bảo đảm tính thuận tiện, ẩn danh và khả năng tiếp cận rộng rãi đối với người tham gia khảo sát.

Dữ liệu thu thập được tiến hành tổng hợp, phân loại và xử lý bằng phần mềm SPSS để thống kê mô tả, phân tích so sánh và phân tích định tính. Kết quả khảo sát được sử dụng làm căn cứ thực tiễn để minh họa, kiểm chứng và bổ trợ cho các phân tích pháp lý trong luận án, góp phần đề xuất các kiến nghị hoàn thiện pháp luật và cơ chế bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Phương pháp phân tích vụ việc điển hình: Luận án sử dụng phương pháp thực chứng để xem xét các vụ việc điển hình liên quan đến vi phạm trách nhiệm của tổ chức tín dụng (như sự cố lộ lọt dữ liệu, giao dịch gian lận, lỗi hệ thống, chậm xử lý khiếu nại...) nhằm đánh giá cách thức áp dụng pháp luật trên thực tế. Việc phân tích thực chứng không chỉ minh họa cho những bất cập của pháp luật mà còn giúp kiểm chứng tính khả thi của các giải pháp mà luận án đề xuất.

Phương pháp dự báo: Được sử dụng nhằm dự báo xu hướng hoàn thiện trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh nền kinh tế số. Trên cơ sở phân tích sự phát triển của công nghệ số, sự thay đổi hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng và định hướng chính sách, pháp luật trong lĩnh vực ngân hàng, phương pháp này cho phép nhận diện những yêu cầu pháp lý mới đặt ra đối với tổ chức tín dụng, làm cơ sở cho việc đề xuất các 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 ngân hàng.

Sự kết hợp linh hoạt các phương pháp trên cho phép luận án tiếp cận vấn đề nghiên cứu một cách toàn diện – đa chiều – có chiều sâu, bảo đảm độ tin cậy của kết quả nghiên cứu và tạo nền tảng khoa học vững chắc cho việc đề xuất 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 tại Việt Nam.

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 góp phần bổ sung và phát triển cơ sở lý luận về trách nhiệm pháp lý 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 giữa pháp luật ngân hàng, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật giao dịch điện tử, luận án làm rõ khái niệm, đặc điểm, nội dung và cấu trúc trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong môi trường số.

Luận án hệ thống hóa các nguyên tắc pháp lý chi phối trách nhiệm của tổ chức tín dụng, gồm: minh bạch thông tin, thiện chí – trung thực, bảo mật dữ liệu, an toàn hệ thống, quản trị rủi ro và trách nhiệm giải trình. Đồng thời, luận án làm rõ mối quan hệ giữa pháp luật ngân hàng và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trong cung ứng dịch vụ tài chính số.

Luận án xây dựng khung phân tích pháp lý về các nhóm trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng, bao gồm trách nhiệm trong giai đoạn tiền hợp đồng, giao kết và thực hiện hợp đồng; trách nhiệm bảo vệ dữ liệu và an toàn giao dịch; trách nhiệm hỗ trợ, xử lý khiếu nại; trách nhiệm dân sự, hành chính và các trách nhiệm pháp lý khác khi vi phạm nghĩa vụ.

Luận án bổ sung luận cứ khoa học về tác động của công nghệ số, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, định danh điện tử và ngân hàng số đối với mô hình trách nhiệm pháp lý truyền

thống của tổ chức tín dụng; đồng thời là tài liệu tham khảo có giá trị cho nghiên cứu, giảng dạy và hoạch định chính sách pháp luật trong lĩnh vực ngân hàng số tại Việt Nam.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn của luận án

Các kết quả nghiên cứu của luận án cung cấp cơ sở thực tiễn và luận cứ khoa học phục vụ việc sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện pháp luật về tổ chức tín dụng, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định liên quan đến giao dịch điện tử, dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin trong lĩnh vực ngân hàng số ở Việt Nam.

Luận án đề xuất các giải pháp 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, đặc biệt trong các vấn đề như minh bạch thông tin, kiểm soát điều kiện giao dịch chung, bảo mật dữ liệu khách hàng, xử lý giao dịch gian lận và giải quyết khiếu nại.

Kết quả nghiên cứu là tài liệu tham khảo hữu ích cho các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức tín dụng, cơ quan giải quyết tranh chấp và các chủ thể liên quan trong việc xây dựng cơ chế quản trị rủi ro, bảo vệ khách hàng và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ ngân hàng số.

Luận án góp phần nâng cao nhận thức pháp lý của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng về quyền, nghĩa vụ và phương thức tự bảo vệ mình trong môi trường số; qua đó củng cố niềm tin xã hội, thúc đẩy tài chính toàn diện và phát triển bền vững thị trường dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam.

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.

Các công trình nghiên cứu về kinh tế số, dịch vụ ngân hàng số, bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng và vị thế của khách hàng trong quan hệ cung ứng dịch vụ tài chính có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Những nghiên cứu này tiếp cận trực tiếp địa vị pháp lý của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh số hóa, làm rõ đặc điểm dễ bị tổn thương của chủ thể này trước sự bất cân xứng thông tin, phụ thuộc công nghệ và hạn chế khả năng tự bảo vệ quyền lợi. Đây là cơ sở khoa học quan trọng để luận án phân tích quyền, nghĩa vụ, cơ chế bảo vệ và xác định trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng đối với 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. Nghiên cứu của Nguyễn Duy Phương và Nguyễn Duy Thanh (2020) tiếp cận trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng dưới góc độ kết hợp giữa trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR) và trách nhiệm pháp lý. Các tác giả thống nhất rằng trách nhiệm đối với người tiêu dùng không chỉ dừng lại ở nghĩa vụ đạo đức mà đang có xu hướng được pháp điển hóa thành các nghĩa vụ pháp lý bắt buộc, đặc biệt trong các lĩnh vực có mức độ rủi ro cao như ngân hàng. Trên cơ sở đó, nghiên cứu xác định các nội dung trách nhiệm cốt lõi gồm minh bạch thông tin, bảo đảm an toàn, bảo vệ dữ liệu cá nhân, nâng cao chất lượng dịch vụ và giải quyết khiếu nại hiệu quả. Mặc dù chưa nghiên cứu trực tiếp về tổ chức tín dụng, công trình đã cung cấp cơ sở lý luận quan trọng để tiếp cận trách nhiệm của tổ chức tín dụng dưới góc độ trách nhiệm tổng hợp giữa pháp lý, xã hội và nghề nghiệp. Tuy nhiên, nghiên cứu chưa làm rõ các yêu cầu trách nhiệm trong bối cảnh ngân hàng số, dữ liệu lớn, AI và e-KYC, qua đó để lại khoảng trống cần tiếp tục nghiên cứu trong khuôn khổ luận án. Đây là cơ sở để NCS tiếp cận phân lý luận về trách nhiệm của tổ chức tín dụng.

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. Bài viết tập trung làm rõ bản chất, vai trò và tác động của kinh tế số, chuyển đổi số đối với sự phát triển kinh tế – xã hội của Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế và phục hồi sau đại dịch COVID-19. Các tác giả thống nhất quan điểm rằng kinh tế số đang trở thành động lực tăng trưởng mới, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường kinh doanh và thúc đẩy đổi mới sáng tạo. Đồng thời, nghiên cứu cũng chỉ ra những thách thức về thể chế, hạ tầng số, nguồn nhân lực và khung pháp lý trong quá trình chuyển đổi số. Mặc dù không nghiên cứu trực

tiếp về lĩnh vực ngân hàng hay bảo vệ người tiêu dùng, công trình cung cấp cơ sở lý luận quan trọng để nhận diện bối cảnh kinh tế số – môi trường làm phát sinh các hình thức cung ứng dịch vụ ngân hàng mới và những yêu cầu mới về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Đây là nguồn tài liệu quan trọng để NCS tiếp cận phân kinh tế số của luận án.

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. Bài báo tiếp cận việc triển khai dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số từ góc độ quản lý nhà nước và tác động của công nghệ tài chính (fintech). Trên cơ sở phân tích kinh nghiệm của một số quốc gia, tác giả thống nhất quan điểm rằng sự phát triển của ngân hàng số đòi hỏi vai trò chủ động của Nhà nước trong việc hoàn thiện hành lang pháp lý, xây dựng chiến lược phát triển và tăng cường giám sát tuân thủ. Đồng thời, nghiên cứu nhấn mạnh yêu cầu các ngân hàng thương mại phải đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao năng lực quản trị dữ liệu, đổi mới sản phẩm dịch vụ và tăng cường hợp tác với các công ty fintech. Mặc dù không tập trung nghiên cứu trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng, công trình đã góp phần làm rõ bối cảnh hoạt động của ngân hàng trong nền kinh tế số và những yêu cầu đặt ra đối với khung pháp lý điều chỉnh hoạt động ngân hàng số tại Việt Nam. Đây là cơ sở tham khảo quan trọng để luận án nghiên cứu trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng số cho người tiêu dùng. Đây là nguồn tài liệu để NCS đưa vào chương 2 của luận án.

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). Bài báo tập trung phân tích vai trò và thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam. Tác giả thống nhất quan điểm rằng ngân hàng số mang lại lợi ích cho cả ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế thông qua việc nâng cao hiệu quả hoạt động, mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ, giảm chi phí giao dịch và thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt. Nghiên cứu đồng thời chỉ ra xu hướng đẩy mạnh chuyển đổi số tại các ngân hàng thương mại Việt Nam, nhưng vẫn tồn tại những hạn chế về nguồn nhân lực, năng lực công nghệ, nguồn lực tài chính và khung pháp lý. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất hoàn thiện hành lang pháp lý, tăng cường quản trị rủi ro và ứng dụng công nghệ số trong hoạt động ngân hàng. Mặc dù không nghiên cứu trực tiếp về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng, công trình đã làm rõ bối cảnh phát triển dịch vụ ngân hàng số và các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình cung ứng dịch vụ, qua đó cung cấp cơ sở lý luận quan trọng cho việc nghiên cứu trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

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. Tác giả làm rõ khái niệm dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, coi đây là giai đoạn phát triển cao hơn của ngân hàng điện tử, với hầu hết giao dịch thực hiện trực tuyến qua công nghệ số hiện đại như AI, dữ liệu lớn, blockchain và API. Tác giả thống nhất quan điểm rằng dịch vụ ngân hàng số mang lại lợi ích cho khách

hàng, ngân hàng và nền kinh tế, đồng thời là xu thế tất yếu của ngành ngân hàng Việt Nam. Nghiên cứu cũng chỉ ra thực trạng số hóa tại Việt Nam đang ở giai đoạn đầu, với các cơ hội từ dân số trẻ, phổ cập internet cao và thanh toán không dùng tiền mặt, nhưng đi kèm thách thức về chi phí công nghệ, khung pháp lý chưa đồng bộ, rủi ro bảo mật và hạn chế nguồn nhân lực. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất hoàn thiện khung pháp lý, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, phát triển nhân lực và tăng cường bảo mật thông tin. Mặc dù không tập trung nghiên cứu trực tiếp trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng, công trình cung cấp bối cảnh và cơ sở lý luận quan trọng để luận án phân tích yêu cầu và thách thức đối với trách nhiệm của ngân hàng trong nền kinh tế số. Đây là cơ sở để NCS lý luận tại mục 2.1, 2.2 và 2.3 chương 2 của luận án.

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 đã tiếp cận vấn đề tín dụng đen từ góc độ bảo đảm khả năng tiếp cận tín dụng chính thức và bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Các tác giả thống nhất quan điểm rằng việc mở rộng tín dụng chính thức thông qua đơn giản hóa thủ tục, đa dạng hóa sản phẩm cho vay và mở rộng mạng lưới tổ chức tín dụng là giải pháp quan trọng để hạn chế tín dụng đen. Nghiên cứu đồng thời chỉ ra những rào cản từ cả phía người vay và tổ chức tín dụng, như hạn chế về hiểu biết tài chính, nhu cầu vay vốn cấp bách, quy trình cho vay chưa linh hoạt và chi phí tín dụng còn cao. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất hoàn thiện chính sách, nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức tín dụng và tăng cường bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Mặc dù không nghiên cứu trực tiếp về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số, công trình đã làm rõ một số hạn chế trong việc đáp ứng nhu cầu tài chính của người tiêu dùng, qua đó cung cấp cơ sở thực tiễn quan trọng để đánh giá trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ ngân hàng an toàn, minh bạch và hiệu quả. Đây còn là cơ sở để NCS tiếp cận phân thực trạng của luận án.

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. Tác giả tiếp cận vấn đề bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trên cơ sở các chuẩn mực và thông lệ quốc tế. Tác giả thống nhất quan điểm rằng bảo vệ người tiêu dùng tài chính là điều kiện quan trọng để bảo đảm sự phát triển minh bạch, bền vững của hệ thống ngân hàng, đồng thời thúc đẩy tài chính toàn diện và tăng trưởng kinh tế. Trên cơ sở kinh nghiệm của OECD, G20 và Ngân hàng Thế giới, nghiên cứu xác định hai trụ cột cốt lõi của cơ chế bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là khuôn khổ pháp lý và cơ chế tổ chức thực thi, giám sát. Đối với Việt Nam, tác giả chỉ ra sự kết hợp giữa các quy định pháp luật chung và pháp luật chuyên ngành ngân hàng, đồng thời nhận diện hạn chế của mô hình giám sát còn phân tán. Từ đó, nghiên cứu đề xuất tiếp tục hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi nhằm tăng cường bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Mặc dù chưa tiếp cận trực tiếp dưới góc độ trách nhiệm của tổ chức tín dụng, công trình đã cung cấp cơ sở lý luận và kinh nghiệm tham chiếu

quan trọng cho việc nghiên cứu trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam. Đây là nguồn tài liệu có giá trị để NCS tiếp cận và luận giải vấn đề bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hiện nay.

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”. Bài viết đề cập trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh từ góc độ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong chuỗi cung ứng hàng hóa và dịch vụ. Quan điểm xuyên suốt của bài viết là trách nhiệm của chủ thể kinh doanh không chỉ dừng lại ở nghĩa vụ kinh doanh mà còn bao gồm trách nhiệm pháp lý và trách nhiệm xã hội đối với người tiêu dùng. Các nội dung được nhấn mạnh gồm trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân, cung cấp thông tin minh bạch và giải quyết tranh chấp, khiếu nại hiệu quả. Có thể thấy sự thống nhất trong quan điểm coi bảo vệ người tiêu dùng là yêu cầu bắt buộc gắn liền với hoạt động cung ứng hàng hóa, dịch vụ trên thị trường. Tuy nhiên, bài viết chủ yếu tiếp cận dưới góc độ thương mại và phân phối hàng tiêu dùng, chưa làm rõ những trách nhiệm đặc thù của các tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính – ngân hàng trong môi trường số. Dù vậy, công trình vẫn cung cấp cơ sở lý luận quan trọng để luận án kế thừa và phát triển khung phân tích về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

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, Công trình nghiên cứu tiếp cận vấn đề bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng theo mẫu, với trọng tâm là nghĩa vụ bảo mật thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng. Tác giả thống nhất quan điểm rằng bảo mật thông tin là quyền lợi chính đáng của khách hàng, được pháp luật Việt Nam quy định tại Luật Các tổ chức tín dụng 2010 và Nghị định 117/2018/NĐ-CP, đồng thời bên vay có quyền khiếu nại, khởi kiện và yêu cầu bồi thường khi quyền này bị xâm phạm. Nghiên cứu phân tích các cơ chế hiện hành, đồng thời đề xuất các giải pháp như minh bạch hóa thông tin hợp đồng, làm rõ trách nhiệm của tổ chức tín dụng và nâng cao hiệu quả vai trò của cơ quan quản lý nhà nước trong giải quyết tranh chấp. Có thể thấy sự thống nhất trong quan điểm về quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng cũng như trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng; tuy nhiên, nghiên cứu chủ yếu tập trung vào bảo vệ thông tin và tranh chấp hợp đồng, chưa mở rộng phân tích về các trách nhiệm xã hội hoặc trách nhiệm nghề nghiệp khác của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng. Đây là tài liệu để NCS phân tích luận giải phân bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng và trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

Luận án Tiến sĩ Luật học: “Pháp luật về quản trị ngân hàng thương mại ở Việt Nam” của Nguyễn Ngọc Cường (2017). Luận án tập trung phân tích pháp luật về quản trị ngân hàng thương mại, nhấn mạnh vai trò trung tâm của tính minh bạch trong tạo dựng niềm tin của công chúng và nhà đầu tư, đồng thời góp phần ổn định thị trường và nền kinh tế. Tác giả thống nhất quan điểm rằng pháp luật cần thiết lập khuôn khổ công bố thông tin rõ ràng, xác định nội dung thông tin bắt buộc và cơ chế đảm bảo tính trung thực của thông tin. Minh bạch được đề xuất áp dụng trong các hoạt động cốt lõi của ngân hàng như chất lượng tín dụng, trích lập dự phòng, kết quả kinh doanh và các giao

dịch với bên liên quan. Quan điểm này thống nhất với yêu cầu nâng cao trách nhiệm pháp lý và minh bạch trong hoạt động của tổ chức tín dụng, nhưng luận án chưa phân tích sâu các khía cạnh trách nhiệm xã hội hay trách nhiệm nghề nghiệp đối với người tiêu dùng. Dù vậy, công trình cung cấp cơ sở lý luận quan trọng để luận án tiếp cận trách nhiệm tổng hợp của tổ chức tín dụng, đặc biệt về khía cạnh minh bạch thông tin và quản trị rủi ro trong ngân hàng thương mại.

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. Bài viết tiếp cận vấn đề tội phạm công nghệ cao trong lĩnh vực ngân hàng trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0, nhấn mạnh mức độ gia tăng nhanh và tính chất ngày càng tinh vi của loại tội phạm này. Các tác giả thống nhất quan điểm rằng rủi ro an ninh mạng trong ngân hàng đang trở thành thách thức nghiêm trọng đối với sự an toàn của hệ thống tài chính, trong khi năng lực bảo đảm an toàn thông tin và quản trị rủi ro công nghệ của các tổ chức tín dụng tại Việt Nam vẫn còn hạn chế. Đồng thời, nghiên cứu ghi nhận xu hướng từng bước hoàn thiện khung pháp lý về phòng, chống tội phạm công nghệ cao, nhưng cho thấy việc chuyên môn hóa quản trị rủi ro trong ngân hàng chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất hoàn thiện tiêu chuẩn an toàn thông tin, tăng cường quản trị rủi ro công nghệ và nâng cao nhận thức của khách hàng. Tuy không nghiên cứu trực tiếp về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng, công trình đã cung cấp cơ sở thực tiễn quan trọng về rủi ro công nghệ, qua đó làm rõ yêu cầu tăng cường trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số..

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 Bài viết tiếp cận vấn đề hoàn thiện cơ sở pháp lý về tổ chức và hoạt động của công ty tài chính, trong bối cảnh mô hình này tại Việt Nam còn mới và đang trong giai đoạn phát triển. Tác giả thống nhất quan điểm rằng khung pháp lý hiện hành còn thiếu đồng bộ, chưa làm rõ đầy đủ chức năng, phạm vi hoạt động và định hướng phát triển của công ty tài chính, đồng thời công tác giám sát, thanh tra vẫn còn hạn chế. Từ đó, nghiên cứu nhấn mạnh yêu cầu hoàn thiện hệ thống pháp luật, phân loại rõ tổ chức tín dụng phi ngân hàng và tăng cường hiệu quả cơ chế thanh tra, giám sát nhằm bảo đảm sự phát triển an toàn, bền vững của các công ty tài chính. Mặc dù chưa tập trung trực tiếp vào trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng, công trình cung cấp cơ sở pháp lý quan trọng để luận án tiếp cận vấn đề trách nhiệm trong hoạt động của các tổ chức tín dụng phi ngân hàng trong hệ thống 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. “Nghiên cứu này phân tích rủi ro và thách thức an ninh mạng trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam, đặc biệt liên quan đến bảo vệ thông tin khách hàng giao dịch trực tuyến và thanh toán điện tử. Các tác giả thống nhất quan điểm rằng rủi ro an ninh mạng ảnh hưởng đồng thời đến người

dùng cá nhân, ngân hàng thương mại và chính sách quốc gia. Nghiên cứu chỉ ra nhu cầu nâng cao nhận thức bảo mật của khách hàng, xây dựng chiến lược quản lý an ninh mạng của ngân hàng và cải thiện khung pháp lý về an ninh mạng. Đồng thời, nghiên cứu nhấn mạnh vai trò của Chính phủ trong việc cung cấp an ninh mạng như một dịch vụ công, bảo đảm môi trường kỹ thuật số an toàn cho hệ thống tài chính. Công trình cung cấp cơ sở thực tiễn quan trọng để luận án phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo vệ thông tin và quyền lợi người tiêu dùng trong nền kinh tế số.

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 tiếp cận bảo vệ người tiêu dùng tài chính trong bối cảnh ngân hàng số dưới góc độ rủi ro an ninh mạng và hoàn thiện khung pháp lý. Có thể nhận diện luồng quan điểm thống nhất rằng an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân là vấn đề trọng tâm, đòi hỏi cả tổ chức tín dụng và Nhà nước cùng tham gia bảo đảm. Trong đó, một luồng quan điểm nhấn mạnh trách nhiệm trực tiếp của ngân hàng trong quản lý rủi ro, bảo vệ thông tin khách hàng; luồng quan điểm khác mở rộng sang vai trò của Nhà nước, coi an ninh mạng như một loại dịch vụ công nhằm bảo đảm môi trường số an toàn. Các quan điểm này về cơ bản thống nhất ở mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng, nhưng khác nhau ở phạm vi chủ thể chịu trách nhiệm. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng để luận án tiếp cận mô hình trách nhiệm tổng hợp của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.

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. Bài viết đã phân tích bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thẻ ngân hàng, tập trung vào rủi ro từ hợp đồng mẫu, phí dịch vụ và lãi suất thẻ. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng người tiêu dùng cần được bảo vệ thông qua minh bạch thông tin và kiểm soát điều kiện giao dịch. Một luồng nhấn mạnh nâng cao nhận thức người tiêu dùng, luồng khác đề cao vai trò giám sát của Nhà nước về phí và lãi suất. Các quan điểm cơ bản thống nhất về mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng, nhưng khác nhau ở mức độ can thiệp. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.

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. Bài báo phân tích vai trò trung tâm của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam, nhấn mạnh đầu tư lớn, tăng trưởng thanh toán số và chiến lược chuyển đổi số của các ngân hàng thương mại. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng kinh tế số là động lực phát triển chính, đồng thời cần hoàn thiện hành lang pháp lý và nâng cao hạ tầng công nghệ để giảm rủi ro. Một luồng nhấn mạnh vai trò pháp luật và chính sách, luồng khác tập trung vào năng lực công nghệ và quản trị rủi ro ngân hàng. Các quan điểm này thống nhất về mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng số bền vững nhưng khác nhau ở trọng tâm can thiệp. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho luận án về kinh tế số và trách nhiệm tổ chức tín dụng trong môi trường số.

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. Nhóm tác giả đã phân tích quá trình chuyển đổi từ ngân hàng truyền thống sang dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nhấn mạnh rằng hầu hết ngân hàng thương mại Việt Nam vẫn đang trong giai đoạn số hóa phi tập trung và đầu tư vào nghiệp vụ lõi. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng phát triển dịch vụ ngân hàng số gặp các thách thức về pháp lý, năng lực nội tại và rủi ro bảo mật thông tin. Một luồng nhấn mạnh vai trò hoàn thiện khung pháp lý và cơ chế thử nghiệm pháp lý (sandbox), luồng khác tập trung vào nâng cao nhận thức và kiến thức tài chính của người tiêu dùng. Các quan điểm này thống nhất về mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng số bền vững nhưng khác nhau ở trọng tâm giải pháp. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng để luận án phân tích dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

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. Bài viết khẳng định phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số là xu hướng tất yếu trong bối cảnh CMCN 4.0, với tiềm năng lớn tại Việt Nam nhờ dân số trẻ và mức độ phổ cập công nghệ cao. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng chuyển đổi số ngân hàng đang được thúc đẩy mạnh mẽ nhưng vẫn chịu ràng buộc bởi khoảng trống pháp lý, chi phí đầu tư lớn và hạn chế nhân lực. Một luồng nhấn mạnh vai trò hoàn thiện chính sách và khung pháp lý của cơ quan quản lý, luồng khác tập trung vào giải pháp nội tại của ngân hàng như ứng dụng công nghệ, phát triển fintech và nguồn nhân lực. Các quan điểm thống nhất về tính tất yếu của ngân hàng số nhưng khác nhau ở trọng tâm giải pháp. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho luận án về phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

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. Tác giả đánh giá chuyển đổi số ngành Ngân hàng tại Việt Nam dưới tác động CMCN 4.0, nhấn mạnh kết quả tích cực, động lực từ dân số trẻ và tăng thanh toán không tiền mặt. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng phát triển dịch vụ ngân hàng số gặp rào cản về khung pháp lý, rủi ro công nghệ, chi phí đầu tư và hạn chế nhân lực chất lượng cao. Một luồng nhấn mạnh vai trò hoàn thiện hành lang pháp lý, luồng khác tập trung nâng cao năng lực nhân lực ngân hàng. Các quan điểm thống nhất về mục tiêu phát triển ngân hàng số bền vững nhưng khác nhau ở trọng tâm giải pháp. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho luận án về kinh tế số.

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, Bài khẳng định vai trò “huyết mạch” của hệ thống tài chính – ngân hàng đối với ổn định kinh tế vĩ mô và tăng trưởng bền vững, đồng thời ghi nhận kết quả tái cơ cấu và hoàn thiện khung pháp lý với việc nhiều ngân hàng đáp ứng chuẩn Basel II. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng phát triển dịch vụ tài chính – ngân hàng cần gắn với đổi mới thể chế, nâng cao năng lực cạnh tranh, ứng dụng công nghệ và phát triển nhân lực chất lượng cao. Một luồng nhấn mạnh hoàn thiện khuôn khổ pháp lý và an toàn hệ thống, luồng khác tập trung vào chuyển đổi số, fintech và định hướng tài chính toàn diện, tài chính xanh. Các quan điểm cơ bản thống nhất về mục tiêu hiện đại hóa hệ thống

ngân hàng nhưng khác nhau ở trọng tâm chính sách và công cụ thực hiện. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho luận án khi phân tích dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

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. Bài viết nhấn mạnh phát triển dịch vụ ngân hàng là yêu cầu tất yếu trong chiến lược kinh tế Việt Nam đến 2030, cần thích ứng với tự do hóa, toàn cầu hóa và hướng tới tài chính toàn diện. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng ngân hàng cần gắn phát triển dịch vụ với công nghệ 4.0, Fintech, tài chính xanh và bền vững. Một luồng nhấn mạnh hoàn thiện hành lang pháp lý, luồng khác tập trung nâng cao năng lực tổ chức tín dụng và nhận thức thị trường. Các quan điểm thống nhất về mục tiêu hiện đại hóa và đa dạng hóa dịch vụ nhưng khác nhau ở trọng tâm giải pháp. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho phân tích dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

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).) Công trình tiếp cận nền kinh tế số dưới góc độ lý luận, tập trung làm rõ khái niệm, phạm vi và phương pháp đo lường. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng hiện nay chưa có cách hiểu thống nhất về “kinh tế số”, tồn tại sự phân hóa giữa cách tiếp cận hẹp (CNTT–truyền thông, thương mại điện tử) và cách tiếp cận rộng (kinh tế dữ liệu, nền tảng số và số hóa toàn diện). Từ đó, các tác giả đề xuất khung khái niệm phân tầng nhằm thống nhất hóa việc đo lường kinh tế số. Một luồng nhấn mạnh cách tiếp cận kỹ thuật – thống kê, luồng khác chú trọng tính khái quát lý luận và hàm ý chính sách cho các quốc gia đang phát triển. Các quan điểm nhìn chung thống nhất về sự cần thiết của khung khái niệm rõ ràng nhưng khác nhau ở mức độ mở rộng phạm vi kinh tế số. Nghiên cứu cung cấp nền tảng lý luận quan trọng cho luận án khi tiếp cận khái niệm kinh tế số.

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.). Công trình phân tích tác động, ảnh hưởng và thách thức của nền kinh tế số đối với tăng trưởng kinh tế, cấu trúc thị trường và mô hình kinh doanh. Luồng quan điểm thống nhất nhấn mạnh vai trò trung tâm của CNTT–truyền thông trong thay đổi sản xuất, phân phối và tiêu dùng. Một luồng tập trung vào cơ hội tăng trưởng và đổi mới, luồng khác chỉ ra thách thức về khoảng cách số, an ninh thông tin, quyền riêng tư và bảo vệ người tiêu dùng. Các quan điểm thống nhất về tác động sâu rộng của kinh tế số nhưng khác nhau ở trọng tâm rủi ro và yêu cầu chính sách. Nghiên cứu cung cấp cơ sở lý luận quan trọng cho phân tích điều tiết, quản trị và chính sách trong bối cảnh kinh tế số của luận án.

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.) Nghiên cứu của World Bank (2017) hệ thống hóa các thực tiễn tốt quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng tài chính. Các luồng quan điểm thống nhất nhấn mạnh tầm quan

trọng của khuôn khổ pháp lý và thể chế để đảm bảo minh bạch thông tin, đối xử công bằng, bảo vệ dữ liệu, cũng như cơ chế khiếu nại và giải quyết tranh chấp hiệu quả. Một luồng tập trung vào vai trò giám sát của nhà nước, luồng khác nhấn mạnh trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính và nâng cao hiểu biết tài chính của người tiêu dùng. Các quan điểm nhìn chung đồng thuận về mục tiêu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, khác nhau về trọng tâm vai trò chủ thể. Nghiên cứu cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn quan trọng cho luận án về trách nhiệm của tổ chức tín dụng.

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. Nghiên cứu của Jimenez (2014) tiếp cận vai trò của chính sách và cơ chế điều tiết trong thúc đẩy tài chính toàn diện. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng khung pháp lý cần đồng thời bảo đảm ổn định tài chính, bảo vệ người tiêu dùng và thúc đẩy đổi mới sáng tạo, mở rộng tiếp cận dịch vụ tài chính. Một luồng nhấn mạnh yêu cầu bảo vệ và kiểm soát rủi ro thông qua quy định pháp lý chặt chẽ, luồng khác đề cao tính linh hoạt của cơ chế điều tiết dựa trên rủi ro nhằm hỗ trợ đổi mới và bao trùm tài chính. Các quan điểm nhìn chung thống nhất về mục tiêu tài chính toàn diện nhưng khác nhau ở mức độ can thiệp và linh hoạt của chính sách. Nghiên cứu cung cấp cơ sở lý luận quan trọng cho việc phân tích vai trò pháp luật trong điều tiết dịch vụ tài chính – ngân hàng trong nền kinh tế số.

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”.) Công trình ghi nhận các kết quả và định hướng chính sách chung của ASEAN nhằm thúc đẩy tài chính toàn diện trong khu vực. Tài liệu nhấn mạnh việc tăng cường khung pháp lý – thể chế, phát triển dịch vụ tài chính số, mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho các nhóm yếu thế, đồng thời đề cao vai trò của bảo vệ người tiêu dùng tài chính, minh bạch thông tin và hợp tác giữa các quốc gia thành viên. Đây là nguồn tài liệu để NCS tiếp cận vấn đề bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

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.) Công phân tích thị trường “hàng kém chất lượng” với bất cân xứng thông tin giữa người bán và người mua, dẫn đến lựa chọn bất lợi (adverse selection) và suy giảm chất lượng thị trường. Các luồng quan điểm thống nhất về vai trò thông tin minh bạch, nhưng khác nhau về cơ chế khắc phục: bảo hành, uy tín, tiêu chuẩn pháp lý hay điều tiết nhà nước. Tài liệu này là cơ sở quan trọng để NCS phân tích bảo vệ người tiêu dùng trong chương 2 của luận án.

Deloitte, 2024, Thay đổi cuộc chơi: Tác động của trí tuệ nhân tạo (AI) đến lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn. Theo nghiên cứu này, AI đang trở thành yếu tố chiến lược trong ngành ngân hàng, giúp tối ưu chi phí, nâng cao năng suất, cải thiện trải

nghiệm khách hàng và quản lý rủi ro. Các ứng dụng chính gồm tự động hóa quy trình, tư vấn tài chính tự động, quản lý danh mục đầu tư và phát triển sản phẩm dựa trên dữ liệu. Đồng thời, triển khai AI đòi hỏi dữ liệu chất lượng, khung quản trị rõ ràng và bảo mật thông tin, mở ra cả cơ hội và thách thức trong nền kinh tế số của ngành ngân hàng. Đây là cơ sở có giá trị đối với mục 2.1.2.3. dịch vụ gửi tiết kiệm và đầu tư trực tuyến chương 2 của luận án.

Theo nghiên cứu của Dara (2018), tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số có ba đặc điểm chính: (1) Cấu trúc phi tập trung: Hạn chế hoặc loại bỏ chi nhánh vật lý, thay vào đó vận hành hoàn toàn trên nền tảng số; (2) Tự động hóa quy trình: Ứng dụng AI và dữ liệu lớn để đánh giá rủi ro tín dụng, xử lý giao dịch và cá nhân hóa dịch vụ ngân hàng; (3) Khả năng tương tác cao: Kết nối với hệ sinh thái tài chính số như fintech, nền tảng thương mại điện tử và dịch vụ thanh toán điện tử. Khái niệm tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số được mở rộng để bao gồm các thực thể cung cấp dịch vụ ngân hàng thông qua nền tảng số, ứng dụng công nghệ tài chính hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI), blockchain, dữ liệu lớn (big data) và điện toán đám mây (cloud computing). Đây là nền tảng để NCS xác định khái niệm và đặc điểm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số tại mục 2.1.1.1 của luận án.

Một điểm chung nổi bật là các công trình đều nhấn mạnh đặc điểm dễ bị tổn thương của người tiêu dùng trong môi trường ngân hàng số, xuất phát từ tình trạng bất cân xứng thông tin, mức độ phụ thuộc cao vào hạ tầng công nghệ do tổ chức tín dụng kiểm soát, cũng như hạn chế về năng lực tự nhận diện và phòng ngừa rủi ro pháp lý. Những kết quả nghiên cứu này tạo lập nền tảng khoa học quan trọng cho việc luận án tiếp tục phân tích sâu hơn về quyền, nghĩa vụ và cơ chế bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, đồng thời làm rõ cơ sở xác định trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.

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. Bài báo nói về Vai trò trung gian tài chính của các TCTD là huy động vốn nhàn rỗi và cung ứng vốn cho khu vực cần vốn trong nền kinh tế. Tín dụng ngân hàng thúc đẩy phục hồi kinh tế sau giai đoạn suy giảm, thông qua mở rộng tín dụng và các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp. Tác động của tín dụng ngân hàng đến tăng trưởng kinh tế, bám sát các đánh giá của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Đây là cơ sở để NCS xác định vai trò của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số tại mục 2.1.1.2 chương 2 luận án.

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. Bài báo cho thấy tổ chức tín dụng không chỉ thực hiện chức năng trung gian tài chính mà còn đóng vai trò quan trọng trong thực thi chính sách tiền tệ và ngoại hối thông qua các nghiệp vụ như thanh toán, chuyển tiền, thu đổi ngoại tệ và chi trả kiều hối. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng TCTD là chủ thể thực thi quan trọng trong bảo đảm ổn định thị trường ngoại hối và an ninh tài chính quốc gia. Một luồng nhấn mạnh yêu cầu tuân thủ nghiêm ngặt quy định của Ngân hàng Nhà nước, kiểm soát rủi ro và minh bạch dòng vốn; luồng khác tập

trung vào nâng cao năng lực nội tại như quản trị, đào tạo và kiểm soát nội bộ. Các quan điểm nhìn chung thống nhất về vai trò của TCTD nhưng khác nhau ở trọng tâm điều tiết và quản trị. Đây là nguồn tham chiếu có giá trị trong phần lý luận về vai trò của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số của luận án tại mục 2.1.1.2 chương 2 luận án.

Lưu Ánh Nguyệt, 2019, Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam. Bài báo đánh giá dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam phát triển nhanh, nhất là Internet Banking và Mobile Banking. Các luồng quan điểm thống nhất ghi nhận kết quả tích cực, nhưng khác nhau ở trọng tâm khó khăn: hạ tầng công nghệ chưa đồng đều, bảo mật, thói quen dùng tiền mặt và khung pháp lý chưa hoàn thiện. Giải pháp được đề xuất là đầu tư công nghệ và hoàn thiện hành lang pháp lý, định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng số bền vững. Những kết quả này cung cấp cơ sở cho NCS phát triển tại mục 2.1.2.1 chương 2, chương 3 của luận án.

Nhật Minh(2019), Agribank dành 5000 tỷ đồng cho vay tiêu dùng góp phần đẩy lùi tín dụng đen, Agribank. Theo Nhật Minh (2019), Agribank đã dành 5.000 tỷ đồng để triển khai các gói vay tiêu dùng với mục tiêu giúp người dân, đặc biệt tại vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa, tiếp cận vốn ngân hàng chính thức dễ dàng hơn. Các gói vay có hạn mức nhỏ, lãi suất hợp lý và thủ tục giải ngân nhanh, phục vụ các nhu cầu thiết yếu như học tập, khám chữa bệnh và sinh hoạt hằng ngày. Hoạt động này không chỉ nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng mà còn giúp đẩy lùi tín dụng đen, giảm rủi ro vay nợ từ các nguồn không chính thức. Các kết quả này bổ trợ trực tiếp cho việc xây dựng và trình bày nội dung tại mục 2.2.1.2 Quyền được bảo vệ của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, chương 2 của luận án.

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. Theo Nguyễn Thị Vân Anh (2014), các tổ chức và doanh nghiệp có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng cách đảm bảo chất lượng sản phẩm, minh bạch thông tin, và cung cấp cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp, bồi thường khi quyền lợi của khách hàng bị xâm phạm. Giáo trình cũng nhấn mạnh rằng trách nhiệm này phải được thực hiện trong khuôn khổ pháp luật Việt Nam, với vai trò giám sát và xử lý vi phạm của cơ quan quản lý nhà nước, nhằm bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng được thực thi đầy đủ trong mọi hoạt động kinh doanh và dịch vụ. Nhận định này là cơ sở NCS lý luận tại mục 2.2.2 chương 2 luận án.

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 khẳng định minh bạch hóa thông tin là yêu cầu tất yếu trong hội nhập, góp phần giảm rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động ngân hàng. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng minh bạch hóa thông tin là nền tảng phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng, nhưng khác nhau ở cách tiếp cận: một bên nhấn mạnh trách nhiệm nội tại của ngân hàng (lãnh đạo, nhân lực, công nghệ), bên kia đề cao vai trò quản lý nhà nước và cơ chế giám sát, xếp hạng tín nhiệm. Các quan điểm thống nhất về mục tiêu minh bạch hóa nhưng khác nhau ở trọng tâm giải pháp. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho luận án về yêu cầu minh bạch trong hoạt động 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). Bài viết nhấn mạnh minh bạch thông tin là yếu tố then chốt giúp ngân hàng thương mại nâng cao khả năng huy động vốn, phát triển dịch vụ và tăng năng lực cạnh tranh trong bối cảnh CPTPP. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng minh bạch thông tin là yêu cầu bắt buộc trong hội nhập quốc tế, nhưng khác nhau ở cách thực hiện: một bên đề cao vai trò của cơ quan quản lý trong xây dựng chỉ số và khung giám sát minh bạch, bên kia nhấn mạnh trách nhiệm của ngân hàng trong áp dụng chuẩn mực Basel III và công bố thông tin đầy đủ, kịp thời. Các quan điểm thống nhất về mục tiêu minh bạch hóa nhưng khác nhau ở cấp độ can thiệp và chủ thể thực hiện. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho luận án về yêu cầu minh bạch trong hoạt động ngân hàng.

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)” Theo OECD nhấn mạnh bảo vệ người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính số là yếu tố then chốt để duy trì niềm tin và phát triển bền vững hệ thống tài chính. Các luồng quan điểm thống nhất cho rằng tổ chức tài chính phải minh bạch, công bằng, bảo mật dữ liệu và cung cấp thông tin rõ ràng về sản phẩm, dịch vụ và rủi ro. Một số điểm nhấn khác nhau liên quan đến cơ chế thực hiện: một bên đề cao kênh khiếu nại nhanh chóng, minh bạch và trung gian độc lập, bên kia nhấn mạnh quyền tiếp cận công bằng của nhóm khách hàng yếu thế. Các quan điểm này thống nhất về mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng nhưng khác nhau ở cách thức và phạm vi thực hiện trách nhiệm của tổ chức tín dụng. Đây là cơ sở để NCS phát triển lý luận về bảo vệ người tiêu dùng trong nền kinh tế 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). Báo cáo của World Bank (2017) xác định bảo vệ người tiêu dùng tài chính là trụ cột bảo đảm ổn định và phát triển bền vững hệ thống tài chính. Luồng quan điểm thống nhất nhấn mạnh các nguyên tắc cốt lõi gồm minh bạch thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, đối xử công bằng và cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả. Một luồng tập trung vào hoàn thiện chuẩn mực pháp lý và giám sát, luồng khác nhấn mạnh vai trò giáo dục tài chính nhằm nâng cao năng lực tự bảo vệ của người tiêu dùng. Các quan điểm nhìn chung thống nhất về mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng nhưng khác nhau ở trọng tâm giữa điều tiết pháp lý và nâng cao năng lực người dùng. Đây là cơ sở lý luận quan trọng cho việc phân tích vai trò pháp luật trong trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.

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). Theo NIST SP 800-57 Part 1 Rev. 5 (2020): Tài liệu cung cấp hướng dẫn toàn diện về quản lý khóa mật mã cho các tổ chức, bao gồm lựa chọn, sử dụng, lưu trữ, thay thế và hủy khóa. NIST nhấn mạnh các nguyên tắc bảo mật, tuân thủ chuẩn quốc tế, giảm rủi ro từ việc lộ khóa, đảm bảo an toàn dữ liệu trong hệ thống thông tin, hỗ trợ tổ chức triển khai các biện pháp

mật mã một cách hiệu quả và bền vững. Tài liệu này là cơ sở để NCS củng cố và hoàn thiện nội dung trình bày tại mục 4.3 chương 4 luận án.

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

Các nghiên cứu trong nước trong những năm gần đây đã tiếp cận vấn đề bảo vệ thông tin cá nhân và dữ liệu ngân hàng từ nhiều góc độ, phản ánh sự gia tăng rõ rệt về mức độ rủi ro trong môi trường số và yêu cầu củng cố khung pháp lý bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

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 cho thấy tác động hai chiều của CMCN 4.0 đối với ngành ngân hàng: tăng tiện ích song đi kèm rủi ro tội phạm công nghệ cao. Bài viết phân tích các phương thức tấn công mạng, lừa đảo, xâm nhập trái phép dữ liệu và đưa ra yêu cầu hoàn thiện khung pháp lý về bảo mật, phòng ngừa và hợp tác quốc tế. Đây là cơ sở cho luận án trong việc lý giải bối cảnh mới phát sinh trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong môi trường số.

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” là công trình có hướng tiếp cận vấn đề bảo vệ bí mật thông tin khách hàng ngân hàng dưới góc độ pháp lý toàn diện, làm rõ phạm vi thông tin được bảo vệ, nghĩa vụ bảo mật, các ngoại lệ và trách nhiệm pháp lý khi vi phạm. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng bảo mật thông tin là nghĩa vụ pháp lý cốt lõi của tổ chức tín dụng, nhưng khác nhau ở mức độ và cơ chế bảo đảm thực thi. Một luồng nhấn mạnh hoàn thiện phạm vi bảo vệ và cơ chế chia sẻ thông tin thống nhất; luồng khác tập trung vào tăng cường chế tài, trách nhiệm bồi thường và cơ chế giám sát độc lập. Các quan điểm nhìn chung thống nhất về tầm quan trọng của bảo mật dữ liệu khách hàng nhưng khác nhau ở công cụ pháp lý để bảo đảm thực thi. Đây là cơ sở quan trọng cho luận án khi phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo vệ dữ liệu người tiêu dùng trong nền kinh tế số.

Nghiên cứu của Hạ Thị Thiều 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 cung cấp bằng chứng thực chứng về tình trạng an toàn bảo mật trong ngân hàng thương mại Việt Nam, chỉ ra sự gia tăng cả về số lượng và mức độ tinh vi của các hình thức tấn công mạng như DDoS, giả mạo, mã độc và khai thác lỗ hổng hệ thống. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng rủi ro an ninh mạng là thách thức trọng yếu đối với hoạt động ngân hàng trong nền kinh tế số, đồng thời năng lực quản trị rủi ro và kiểm soát nội bộ còn hạn chế. Một luồng nhấn mạnh giải pháp kỹ thuật như đầu tư hạ tầng, chuẩn hóa quy trình và đào tạo nhân lực; luồng khác tập trung vào hoàn thiện khung pháp lý và tăng cường giám sát chuyên ngành. Các quan điểm nhìn chung thống nhất về tính cấp thiết của bảo đảm an toàn thông tin nhưng khác nhau ở trọng tâm giữa giải pháp công nghệ và pháp lý. Đây là cơ sở quan trọng cho luận án khi phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo đảm an toàn thông tin trong nền kinh tế số.

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), Tác giả đã làm rõ khái niệm thông tin khách hàng trong ngân hàng, nhấn mạnh nghĩa vụ bảo mật gắn với quyền riêng tư và đạo đức nghề nghiệp. Các luồng quan điểm thống nhất cho rằng bảo vệ thông tin là nguyên tắc pháp lý thiết yếu, nhưng thực tiễn pháp luật Việt Nam còn hạn chế về phạm vi bảo vệ, cơ chế chia sẻ, chế tài xử lý vi phạm và giám sát. Tác giả đề xuất giải pháp tổng hợp: rà soát quy định chồng chéo, làm rõ ngoại lệ, bổ sung chế tài, tăng cường kiểm soát nội bộ, cơ chế khiếu nại và ứng dụng công nghệ. Luận án cung cấp cơ sở lý luận – thực tiễn quan trọng để nghiên cứu trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo vệ dữ liệu người tiêu dùng ngân hàng trong môi trường số hóa.

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, nhấn mạnh trách nhiệm gia tăng của tổ chức cung cấp dịch vụ. Nhóm công trình này cung cấp nền tảng cho phân lý thuyết về bất cân xứng thông tin và nghĩa vụ trung thực – minh bạch của ngân hàng.

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.) Công trình phân tích cách công nghệ số và mạng lưới thông tin làm thay đổi cấu trúc của nền kinh tế, mô hình kinh doanh và quan hệ giữa các chủ thể thị trường. Tác giả chỉ ra cả những cơ hội (promise) như nâng cao hiệu quả, giảm chi phí giao dịch, mở rộng tiếp cận thị trường, lẫn những rủi ro (peril) liên quan đến bất cân xứng thông tin, bảo mật dữ liệu, quyền riêng tư và thách thức đối với khuôn khổ pháp lý truyền thống. Công trình này đặt nền móng lý luận quan trọng cho các nghiên cứu sau này về điều tiết kinh tế số, dịch vụ số và bảo vệ người tiêu dùng.

Gasser, U., Gassmann, O., Hens, T., & Leifer, L. (2017) - Digital Banking 2025 (tạm dịch là ngân hàng số 2025) Bài báo nhận định công nghệ thông tin đang làm thay đổi toàn bộ mô hình ngân hàng. Các ngân hàng trong tương lai sẽ trở thành những thực thể dữ liệu định hướng (date-driven), khai thác dữ liệu lớn, nền tảng số và các mô hình số hóa để cung cấp dịch vụ ngân hàng thay vì chỉ dựa vào chi nhánh truyền thống và giao dịch vật lý. Xu hướng này không chỉ mang lại cơ hội mở rộng dịch vụ mà còn đặt ra nhiều thách thức liên quan đến bảo mật thông tin, tuân thủ quy định pháp lý và quản trị rủi ro.

IMF(2021), “The Digital Transformation of Financial Services (tạm dịch là chuyển đổi số trong dịch vụ tài chính)”. Bài viết phân tích cách công nghệ số đang làm thay đổi sâu sắc lĩnh vực tài chính, đặc biệt thông qua fintech, bigtech, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, điện toán đám mây và công nghệ số cái phân tán. IMF nhấn mạnh rằng chuyển đổi số giúp mở rộng tiếp cận tài chính, giảm chi phí giao dịch, tăng hiệu quả và cạnh tranh trong hệ thống tài chính, nhưng đồng thời cũng làm gia tăng rủi ro về ổn định tài chính, an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu, cạnh tranh không lành mạnh và khoảng trống pháp lý. Trên cơ sở đó, IMF đề xuất các cơ quan quản lý cần hiện đại hóa khung pháp lý và giám sát, áp dụng cách tiếp cận linh hoạt, dựa trên rủi ro và theo hoạt động, đồng

thời tăng cường hợp tác quốc tế để tận dụng lợi ích của số hóa tài chính mà vẫn bảo đảm an toàn, ổn định hệ thống. Dựa trên quan điểm của IMF (2021), có thể thấy rằng trong nền kinh tế số, các ngân hàng và tổ chức tín dụng ngày càng mở rộng cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số thông qua ứng dụng công nghệ, nhằm gia tăng khả năng tiếp cận tài chính và nâng cao hiệu quả hoạt động.

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). Theo World Bank (2019) và IMF (2019) thì “tổ chức tín dụng” được hiểu rộng hơn ngân hàng truyền thống, bao gồm cả các định chế tài chính phi ngân hàng. Các tổ chức này thực hiện vai trò trung gian tài chính, cung cấp tín dụng, quản lý rủi ro và hỗ trợ tài chính cho doanh nghiệp và cá nhân. Trong bối cảnh kinh tế số, khung khái niệm này cho phép mở rộng nghiên cứu sang các định chế tín dụng số, fintech và nền tảng tín dụng điện tử, đồng thời nhấn mạnh trách nhiệm bảo vệ dữ liệu khách hàng và đảm bảo an toàn thông tin. Đây là nền tảng quan trọng để nghiên cứu sinh (NCS) xác định khái niệm, đặc điểm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.

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.* Nghiên cứu chỉ ra rằng khung pháp lý bảo vệ người tiêu dùng tài chính, đặc biệt trong dịch vụ ngân hàng, còn rời rạc, thiếu cơ chế thống nhất giám sát, xử lý khiếu nại và tranh chấp. Trong bối cảnh ngân hàng số, fintech và tài chính tiêu dùng phát triển mạnh, các hạn chế về minh bạch thông tin, bảo mật dữ liệu và bảo vệ quyền lợi khách hàng càng bộc lộ rõ. Nhóm tác giả đề xuất hoàn thiện pháp luật theo hướng đồng bộ, tăng cường minh bạch, an toàn, trách nhiệm, đồng thời cân nhắc xây dựng cơ quan hoặc luật chuyên trách bảo vệ người tiêu dùng tài chính. Nghiên cứu này cung cấp cơ sở quan trọng để phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo vệ khách hàng trong nền kinh tế số.

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. Nghiên cứu cho thấy tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam phát triển nhanh với nhiều hình thức như vay tín chấp, thẻ tín dụng, thấu chi và trả góp, đóng góp đáng kể vào tổng dư nợ tín dụng và nhu cầu tiêu dùng xã hội. Luồng quan điểm thống nhất đánh giá tín dụng tiêu dùng có vai trò thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và hạn chế tín dụng phi chính thức, nhưng khác nhau ở cách tiếp cận: một bên nhấn mạnh mở rộng tiếp cận vốn cho người dân, bên kia cảnh báo rủi ro và yêu cầu kiểm soát chặt chẽ về lãi suất, minh bạch phí và quản trị rủi ro. Các quan điểm nhìn chung thống nhất về ý nghĩa tích cực của tín dụng tiêu dùng nhưng khác nhau ở mức độ ưu tiên giữa mở rộng thị trường và kiểm soát rủi ro. Đây là cơ sở lý luận quan trọng cho việc phân tích tín dụng tiêu dùng trong luận án.

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//chi-tiet-tin-cong-doan?dDocName=MOFUCM278785. Bài viết nhấn mạnh tầm quan trọng của bảo vệ người tiêu dùng tài chính – ngân hàng trong bối cảnh số hóa dịch vụ. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng khung pháp lý hiện còn thiếu, chưa đủ để đảm bảo minh bạch thông tin, an toàn giao dịch và bảo mật dữ liệu. Một số khác biệt ở cách tiếp cận: tác giả vừa đề

xuất hoàn thiện pháp luật, vừa tăng cường cơ chế giám sát và xử lý khiếu nại để bảo vệ quyền lợi khách hàng. Nhìn chung, các quan điểm đều thống nhất về vai trò then chốt của cơ chế bảo vệ người tiêu dùng trong phát triển dịch vụ ngân hàng số. Đây là cơ sở cho phân tích mục 2.2.4 chương 2 của luận án.

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. Nội dung bài viết nhấn mạnh vai trò của NHNN trong việc tạo điều kiện cho các TCTD phát triển tín dụng tiêu dùng lành mạnh, giúp người dân tiếp cận vốn hợp pháp và giảm tín dụng phi chính thức. Luồng quan điểm chung đánh giá tín dụng tiêu dùng là kênh dẫn vốn quan trọng, chiếm hơn 21% tổng dư nợ nền kinh tế. Đồng thời, tác giả đề xuất các giải pháp như đơn giản hóa thủ tục, đa dạng hóa sản phẩm, mở rộng mạng lưới, kiểm soát chất lượng và áp dụng công nghệ số. Các quan điểm này thống nhất về việc vừa thúc đẩy tín dụng tiêu dùng vừa đảm bảo an toàn và minh bạch. Đây là cơ sở cho nội dung mục 2.2.4 chương 2 của luận án.

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.) Bài viết phân tích vai trò của công nghệ blockchain trong việc cung cấp các dịch vụ ngân hàng và tài chính thế hệ mới, thông qua việc đánh giá toàn diện chi phí, lợi ích, rủi ro và cơ hội khi triển khai công nghệ này. Nghiên cứu cho thấy blockchain có tiềm năng giảm chi phí giao dịch, nâng cao tính minh bạch, tăng cường bảo mật và tự động hóa quy trình nhờ các cơ chế sổ cái phân tán và hợp đồng thông minh. Tuy nhiên, các tác giả cũng chỉ ra những rào cản đáng kể như chi phí đầu tư ban đầu, khả năng mở rộng, vấn đề tích hợp với hệ thống hiện hữu, rủi ro pháp lý và sự thiếu rõ ràng của khung quản lý. Trên cơ sở đó, nghiên cứu nhấn mạnh rằng việc ứng dụng blockchain trong ngân hàng và tài chính cần được tiếp cận một cách chiến lược và thận trọng, với sự phối hợp chặt chẽ giữa đôi mới công nghệ và hoàn thiện khung thể chế nhằm khai thác hiệu quả các cơ hội mà công nghệ này mang lại.

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.) Nghiên cứu tổng quan phê bình về dịch vụ tài chính số (Digital Financial Services – DFS) và vai trò của chúng trong việc thúc đẩy nền kinh tế số tại các thị trường mới nổi. Nghiên cứu chỉ ra rằng sự phát triển của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, fintech và các nền tảng tài chính dựa trên công nghệ đã góp phần mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính, nâng cao hiệu quả hoạt động và giảm chi phí giao dịch cho cả khách hàng và tổ chức tài chính. Đồng thời, tác giả nhấn mạnh rằng mô hình tổ chức và vận hành của các định chế tài chính đang chuyển dịch theo hướng số hóa, tự động hóa và liên kết chặt chẽ với hệ sinh thái số. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng cảnh báo những thách thức về khung pháp lý, quản trị rủi ro, bảo mật thông tin và năng lực thể chế, cho rằng đây là các yếu tố then chốt cần được giải quyết để tài chính số có thể đóng góp bền vững cho tăng trưởng kinh tế tại các quốc gia đang phát triển.

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.*) Bài báo nhận định rằng nền kinh tế số toàn cầu đang gây ra những thay đổi sâu rộng trong lĩnh vực tài chính, xuất hiện các công ty công nghệ lớn, fintech, tiền kỹ thuật số và các dịch vụ số, từ đó đặt ra thách thức lớn cho khung pháp lý, giám sát ngân hàng/trung gian tài chính truyền thống. Tác giả lưu ý rằng để thích ứng, các cơ quan quản lý cần cân nhắc sử dụng công nghệ giám sát (SupTech), điều chỉnh quy định liên quan đến dữ liệu, tiền kỹ thuật số, quyền riêng tư và vai trò nhà nước trong phát hành tiền, nhằm bảo đảm ổn định tài chính, bảo vệ quyền người tiêu dùng và ngăn ngừa rủi ro hệ thống. Theo De Paz (2023), tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số có thể được định nghĩa là: “Một thực thể tài chính hoạt động dựa trên nền tảng kỹ thuật số, cung cấp dịch vụ tài chính thông qua công nghệ tiên tiến mà không nhất thiết phải có hệ thống chi nhánh vật lý

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*) Nghiên cứu cho thấy DFS đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy nền kinh tế số, thông qua việc mở rộng tiếp cận tài chính, giảm chi phí giao dịch và nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ ngân hàng. Tác giả nhấn mạnh rằng sự phát triển của các nền tảng số, công nghệ tài chính và hệ sinh thái fintech đang làm thay đổi mô hình hoạt động truyền thống của các tổ chức tài chính, hướng tới cấu trúc linh hoạt và số hóa cao hơn. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng chỉ ra những thách thức đáng kể liên quan đến khung pháp lý, quản trị rủi ro, bảo mật thông tin và năng lực thể chế, từ đó nhấn mạnh sự cần thiết của chính sách và cơ chế quản lý phù hợp nhằm khai thác hiệu quả lợi ích của tài chính số tại các thị trường mới nổi. Có thể thấy bài báo đánh giá vai trò và tiềm năng của dịch vụ tài chính số trong việc mở rộng tiếp cận tài chính tại các thị trường mới nổi, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế số. Đồng thời, bài cảnh báo về các thách thức về hạ tầng kỹ thuật, chính sách và an ninh để đảm bảo dịch vụ số thực sự bền vững và an toàn cho người dùng.

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.* Báo cáo về bảo vệ người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thiết lập các cơ chế pháp lý và giám sát hiệu quả nhằm đảm bảo minh bạch, công bằng và an toàn cho khách hàng. Báo cáo khuyến nghị các tổ chức tài chính cung cấp thông tin sản phẩm rõ ràng và minh bạch, xây dựng cơ chế khiếu nại và giải quyết tranh chấp hiệu quả, đồng thời quản lý rủi ro một cách chặt chẽ. Những biện pháp này không chỉ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà còn tăng cường niềm tin của khách hàng và hỗ trợ sự phát triển bền vững, ổn định của hệ thống tài chính, đặc biệt trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và dịch vụ tài chính điện tử đang ngày càng phổ biến. Đây là cơ sở để NCS phân tích lập luận mục 2.2.4 chương 2 luận án.

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.* Bài viết nghiên cứu tác động của ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số đối với mức độ rủi ro của các ngân hàng thương mại. Trên cơ sở dữ liệu thực nghiệm của các ngân hàng thương mại, nhóm tác giả phân tích mối quan hệ giữa mức độ đầu tư và ứng dụng công nghệ với các loại rủi ro ngân hàng, bao gồm rủi ro hoạt động và rủi ro tổng thể. Kết quả nghiên cứu cho thấy chuyển đổi số có thể góp phần nâng cao hiệu quả quản trị và giảm thiểu một số rủi ro truyền thống, tuy nhiên đồng thời cũng làm phát sinh các dạng rủi ro mới liên quan đến công nghệ, an ninh thông tin và phụ thuộc vào hệ thống công nghệ. Nghiên cứu nhấn mạnh yêu cầu các ngân hàng cần hoàn thiện khung quản trị rủi ro công nghệ song hành với quá trình chuyển đổi số nhằm bảo đảm an toàn và ổn định hoạt động.

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.* Tác giả tiếp cận thực nghiệm về tác động của FinTech đối với rủi ro của các ngân hàng thương mại Việt Nam, dựa trên dữ liệu 26 ngân hàng giai đoạn 2018–2023. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng FinTech giúp nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ ngân hàng, nhưng đồng thời làm gia tăng các loại rủi ro mới như rủi ro công nghệ, rủi ro phụ thuộc hệ thống và rủi ro từ bên thứ ba. Một luồng nhấn mạnh lợi ích đổi mới và tăng trưởng, trong khi luồng khác tập trung vào yêu cầu tăng cường quản trị rủi ro, giám sát đối tác và củng cố năng lực nội bộ ngân hàng. Các quan điểm nhìn chung thống nhất về tính hai mặt của FinTech nhưng khác nhau ở trọng tâm giữa phát triển và kiểm soát rủi ro. Đây là cơ sở quan trọng cho phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong môi trường ngân hàng số.

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.* Bài báo chỉ ra rằng chuyển đổi số giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của các ngân hàng thương mại Việt Nam, đồng thời đặt ra thách thức về quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro vận hành. Luồng quan điểm thống nhất đánh giá chuyển đổi số là cơ hội để nâng cao năng lực cạnh tranh và chất lượng dịch vụ, nhưng luồng khác nhấn mạnh yêu cầu đồng bộ trong quản trị rủi ro để hạn chế rủi ro mới phát sinh. Sự thống nhất giữa các quan điểm là chuyển đổi số vừa mang lại lợi ích vừa đòi hỏi cơ chế giám sát và quản trị rủi ro hiệu quả, tạo cơ sở lý luận cho phân tích rủi ro và hiệu quả hoạt động trong môi trường ngân hàng số.

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).) Bài tổng quan này hệ thống hóa nghiên cứu về mối quan hệ giữa FinTech và rủi ro ngân hàng, bao gồm cả rủi ro hoạt động, rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường và thanh khoản, với các biến số trung gian và điều tiết như quản lý rủi ro kỹ thuật số. Đây là nguồn tài liệu giúp NCS giới thiệu tổng quan về rủi ro FinTech – ngân hàng (bao gồm công nghệ và rủi ro đối tác), làm nền tảng cho các luận điểm tiếp theo.

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).” Nghiên cứu thực nghiệm này phân tích cách FinTech ảnh hưởng đến hành vi chấp nhận rủi ro của ngân hàng và vai trò của quản trị rủi ro trong bối cảnh công nghệ số hóa. Dù không tập trung đúng vào “bên thứ ba”, nó chỉ ra FinTech có tác động tới hoạt động nội bộ và quá trình quản trị rủi ro của ngân hàng. Đây là nguồn tài liệu để NCS trình bày mối quan hệ rủi ro nội bộ và ảnh hưởng fintech, là một phần trách nhiệm của tổng thể.

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).”). Bài tổng quan này tập trung vào rủi ro an ninh mạng trong ngân hàng số và cho thấy việc tích hợp giải pháp FinTech cũng bổ sung rủi ro bảo mật mới, đòi hỏi quản lý rủi ro và tuân thủ khung pháp lý chặt chẽ. Đây là nguồn tài liệu phù hợp để NCS liên kết rủi ro công nghệ và trách nhiệm của tổ chức tín dụng bảo vệ hệ thống, khách hàng và dữ liệu.

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.* Công trình nghiên cứu hiện trạng hiện trạng luật pháp của các quốc gia châu Âu có sự khác nhau làm ảnh hưởng đến yêu cầu chia sẻ thông tin liên quan đến báo cáo các giao dịch đáng ngờ. Báo cáo cung cấp một bảng khảo sát theo các tiêu chí: cơ sở pháp lý của nghĩa vụ, giới hạn và các chế tài khi vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin khách hàng của các nước được khảo sát. Từ đó, xác định giải pháp bảo đảm hài hòa giữa việc chia sẻ thông tin và báo cáo các giao dịch đáng ngờ ở các nước này. Đây là cơ sở để NCS tiếp cận chương 2 của luận án.

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*. Theo tác giả, bí mật thông tin khách hàng có thể bị can thiệp liên quan đến hành vi rửa tiền. Thông qua việc xem xét trường hợp ngân hàng báo cáo các giao dịch đáng ngờ trong mối tương quan với quyền riêng tư cá nhân. Bài viết cũng phân tích, đánh giá mức độ cân xứng giữa yếu tố vì lợi ích công cộng với việc cung cấp bí mật thông tin khách hàng; đề xuất kiến nghị về tiêu chí đánh giá yếu tố “lợi ích công cộng”; từ phân tích thực trạng tác giả đã gợi mở các hướng giải quyết để ngân hàng thực hiện bảo đảm tốt nhất bảo mật thông tin khách hàng. Đây là nền tảng quan trọng để NCS tiếp cận chương 2 của luận án.

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 công trình tập trung vào vai trò của cơ quan quản lý, tổ chức tín dụng và các thiết chế trung gian trong việc nâng cao hiểu biết ngân hàng, minh bạch thông tin và hỗ trợ người tiêu dùng trước các rủi ro phát sinh trong môi trường ngân hàng hiện đại. Đây cũng là trụ cột quan trọng của trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế 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. Công trình đánh giá thực trạng bảo vệ người tiêu dùng tài chính tại Việt Nam trong bối cảnh phát triển ngân hàng số và fintech. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng khung pháp lý còn thiếu tính chuyên biệt, chưa có cơ quan đầu mối và mức độ minh bạch thông tin còn hạn chế, làm gia tăng bất cân xứng thông tin. Đồng thời, người tiêu dùng có mức độ hiểu biết tài chính thấp nên dễ bị tổn thương khi sử dụng dịch vụ. Một luồng nhấn mạnh hoàn thiện thể chế và cơ quan giám sát, luồng khác tập trung nâng cao minh bạch thông tin và giáo dục tài chính cho người tiêu dùng. Các quan điểm thống nhất về sự cần thiết phải tăng cường bảo vệ người tiêu dùng nhưng khác nhau ở trọng tâm giải pháp. Nghiên cứu cung cấp cơ sở quan trọng cho phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp trong luận án.

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. Công trình phân tích thực trạng bảo vệ người tiêu dùng tài chính tại Việt Nam trong bối cảnh ngân hàng số. Luồng quan điểm thống nhất cho rằng khung pháp lý hiện nay chưa tách biệt nhóm người tiêu dùng tài chính, cơ chế giám sát còn phân tán và người dùng dễ tổn thương trước rủi ro như lộ dữ liệu, lừa đảo trực tuyến. Một luồng tập trung vào hoàn thiện pháp luật và thành lập cơ quan chuyên trách, luồng khác nhấn mạnh nâng cao giáo dục tài chính và trách nhiệm hướng dẫn khách hàng. Các quan điểm này thống nhất về nhu cầu tăng cường bảo vệ người tiêu dùng nhưng khác nhau ở trọng tâm giải pháp. Công trình cung cấp cơ sở thực chứng quan trọng cho luận án về nâng cao bảo vệ và giáo dục người tiêu dùng trong ngân hàng số.

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. Bài viết nêu rõ trách nhiệm quan trọng của các tổ chức, cá nhân phân phối bán lẻ hàng tiêu dùng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Họ phải đảm bảo cung cấp hàng hóa đúng tiêu chuẩn công bố, minh bạch thông tin giá cả, chất lượng, quảng cáo; thực hiện đúng cam kết về bảo hành, giao hàng; và có cơ chế xử lý phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng. Nguồn tài liệu này góp phần vào việc hoàn thiện mục 4.1 chương 4 của luận án.

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. Công khảo cứu kinh nghiệm quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng tài chính, nhấn mạnh hai mô hình cơ quan chuyên trách và cơ chế cân bằng giữa an toàn hệ thống và quyền lợi khách hàng. Công trình chỉ ra Việt Nam chưa có cơ quan chuyên trách, khung pháp lý còn phân tán, tạo khoảng trống giám sát và bảo vệ khách hàng. Một luồng quan điểm tập trung vào thành lập cơ quan độc lập, luồng khác nhấn mạnh tăng cường năng lực giám sát hiện hành. Các quan điểm thống nhất về nhu cầu hoàn thiện thể chế, khác nhau ở trọng tâm giải pháp. Nghiên cứu này cung cấp cơ sở so sánh quốc tế và luận cứ cho cải cách chính sách trong Chương 3 của luận án.

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>. Công trình nghiên cứu về tác động của nhận thức tài chính số tại Indonesia đã chỉ ra rằng mức độ hiểu biết của người tiêu dùng về các dịch vụ tài chính số có ảnh hưởng tích cực và rõ rệt đến khả năng tự bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, mức độ an toàn của nhà đầu tư cũng như hiệu quả và độ an toàn của các giao dịch tài chính số. Nghiên cứu cho thấy người tiêu dùng có kiến thức tài chính số cao hơn có xu hướng nhận diện tốt hơn các rủi ro gian lận, hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình, đồng thời sử dụng các công cụ bảo mật hiệu quả hơn. Trên cơ sở đó, tác giả nhấn mạnh vai trò quan trọng của giáo dục và nâng cao nhận thức tài chính số như một công cụ hỗ trợ thiết yếu trong việc tăng cường bảo vệ người tiêu dùng và xây dựng hệ sinh thái tài chính số an toàn, bền vững. Đây là nguồn tài liệu để NCS hoàn thiện mục 4.3.4 chương 4 của luận án

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*.) Công trình nghiên cứu vai trò trung gian của bảo vệ người tiêu dùng số và nhận thức tài chính số trong mối quan hệ giữa việc chấp nhận các dịch vụ tài chính số (đặc biệt là mobile money) và mức độ bao trùm tài chính tại Pakistan. Kết quả nghiên cứu cho thấy, bên cạnh yếu tố công nghệ, các cơ chế bảo vệ người tiêu dùng và nâng cao hiểu biết tài chính có vai trò quyết định trong việc gia tăng niềm tin, giảm thiểu rủi ro và khuyến khích người tiêu dùng sử dụng dịch vụ tài chính số một cách an toàn và bền vững. Trên cơ sở đó, nghiên cứu nhấn mạnh trách nhiệm của các tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính trong việc thiết lập các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng hiệu quả, đồng thời hỗ trợ nâng cao nhận thức tài chính nhằm thúc đẩy bao trùm tài chính trong nền kinh tế số. Tài liệu này là cơ sở để NCS hoàn thiện mục 3.1.4, mục 3.2.2.4 và mục 4.3.4 của luận án

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*). Công trình phân tích mối quan hệ giữa bảo vệ người tiêu dùng tài chính và mức độ hài lòng của khách hàng trong hoạt động ngân hàng. Nghiên cứu cho thấy các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng, bao gồm minh bạch thông tin, công bằng trong cung ứng sản phẩm và cơ chế xử lý khiếu nại hiệu quả, có tác động tích cực đáng kể đến sự hài lòng và niềm tin của khách hàng đối với các tổ chức ngân hàng. Kết quả nghiên cứu khẳng định rằng việc tăng cường trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng không chỉ góp phần bảo đảm quyền lợi của khách hàng mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín của các tổ chức tài chính, qua đó thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng. Tài liệu này là cơ sở để NCS hoàn thiện mục 3.1.4, mục 3.2.2.4 và mục 4.3.4 của luận án.

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). Công trình nghiên cứu tác động của nhận thức tài chính và nhận thức về an ninh mạng đối với mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại Pakistan. Kết quả nghiên cứu cho thấy cả hai yếu tố này đều có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến trải nghiệm và sự hài lòng của người tiêu dùng, trong đó nhận thức về an ninh mạng đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc xây dựng niềm tin của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Nghiên cứu nhấn mạnh rằng việc nâng cao kiến thức tài chính và tăng cường các biện pháp bảo mật không chỉ là yêu cầu kỹ thuật mà còn là trách nhiệm thiết yếu của các tổ chức tín dụng nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Tài liệu này là cơ sở để NCS hoàn thiện mục 3.1.4, mục 3.2.2.4 và mục 4.3.4 của luận án.

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. Công trình phân tích thực trạng tranh chấp trong tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam, tập trung vào rò rỉ thông tin, lạm dụng dữ liệu và thông tin không minh bạch. Công trình đánh giá ưu – nhược điểm của cơ chế hiện hành như tòa án, hòa giải, trọng tài và giải quyết trực tuyến (ODR). Luồng quan điểm nhấn mạnh cần thủ tục rút gọn, cơ chế ngoài tố tụng và tăng quyền chủ động cho người tiêu dùng. Các quan điểm thống nhất về việc cải thiện hiệu quả giải quyết tranh chấp, khác nhau ở phương thức thực hiện. Nghiên cứu này là cơ sở thực tiễn để luận án đánh giá và đề xuất giải pháp tại Chương 3.

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). Luận văn phân tích thực tiễn giải quyết tranh chấp hợp đồng tín dụng tại Tòa án TP. Hà Nội, đánh giá các phương thức: thương lượng, hòa giải, trọng tài và Tòa án. Luồng quan điểm nhấn mạnh ba yêu cầu cốt lõi: kịp thời – chính xác – đúng pháp luật; bảo mật thông tin và uy tín; đảm bảo quyền tự định đoạt và chi phí hợp lý. Nghiên cứu chỉ ra hạn chế trong quy trình, loại tranh chấp phổ biến và trách nhiệm chứng minh của TCTD. Các quan điểm thống nhất về tầm quan trọng của minh bạch, quyền lợi khách hàng và hiệu quả giải quyết tranh chấp. Đây là cơ sở thực tiễn để luận án đánh giá và đề xuất hoàn thiện cơ chế tại Chương 3.

Các công trình nghiên cứu hiện có đã tiếp cận vấn đề từ nhiều góc độ khác nhau, tập trung vào thực trạng pháp luật về dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh kinh tế số và nhấn mạnh nhu cầu thiết lập một cơ chế pháp lý đầy đủ để điều chỉnh các hành vi trong lĩnh vực này. Phần lớn các tác giả đều thống nhất rằng Việt Nam hiện chưa xây dựng được một khung pháp lý chuyên biệt về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng cũng

như chưa có cơ quan chuyên trách đảm nhiệm lĩnh vực này. Một số nghiên cứu đi sâu phân tích tổng quan về hoạt động bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, các cơ chế bảo vệ hiện hành và những yếu tố tác động, trong khi một số khác lại tập trung vào các rủi ro như tội phạm công nghệ cao trong hoạt động ngân hàng và đề xuất các giải pháp phòng ngừa.

Các công trình cũng chỉ ra rằng cùng với sự mở rộng của thị trường ngân hàng và sự đa dạng hóa của các sản phẩm, những rủi ro đối với người tiêu dùng ngày càng gia tăng. Từ thực tiễn này, các nghiên cứu đã đề cập đến nhiều vướng mắc trong việc bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng và đặt vấn đề cần tiếp tục hoàn thiện pháp luật. Đề tài luận án kế thừa các kết quả nghiên cứu này về mặt lý luận và thực tiễn để tập trung phân tích sâu hơn thực trạng pháp luật và việc thực thi các quy định bảo vệ lợi ích người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam. Các nghiên cứu quốc tế được khảo cứu cũng cho thấy hai hướng xây dựng khung pháp lý phổ biến: (i) lồng ghép quy định bảo vệ người tiêu dùng vào hệ thống pháp luật chung và các luật chuyên ngành; hoặc (ii) ban hành khung pháp lý riêng biệt dành cho dịch vụ ngân hàng. Đây là cơ sở hữu ích cho việc đề xuất định hướng hoàn thiện pháp luật ở Việt Nam.

Ngoài ra, các công trình về dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số đã xác định rõ vai trò ngày càng quan trọng của kinh tế số đối với ngành Ngân hàng, coi đây không chỉ là lựa chọn mà là yêu cầu tất yếu để nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong bối cảnh CMCN 4.0. Các nghiên cứu tập trung phân tích thực tiễn triển khai dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở Việt Nam, chỉ ra những hạn chế về khuôn khổ pháp lý, hạ tầng công nghệ và đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao. Trên cơ sở đó, các tác giả đề xuất hoàn thiện quy định, tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho hoạt động kinh tế số và phát triển nguồn nhân lực.

Các công trình cũng đưa ra định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng theo hướng sáng tạo, thích ứng với xu thế tự do hóa và toàn cầu hóa, tiến tới mục tiêu tài chính toàn diện đến năm 2030, đảm bảo người dân và doanh nghiệp có khả năng tiếp cận đầy đủ và thuận tiện với các dịch vụ ngân hàng. Thực tiễn phân tích cho thấy thị trường ngân hàng vẫn tồn tại nhiều hạn chế: sản phẩm chưa đa dạng, năng lực tài chính của các tổ chức còn yếu, ứng dụng công nghệ thông tin chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn do tốc độ thay đổi công nghệ quá nhanh và chi phí đầu tư lớn. Do đó, các nghiên cứu đều nhấn mạnh sự cần thiết phải tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý để điều chỉnh hoạt động của lĩnh vực ngân hàng, nhằm tận dụng cơ hội phát triển trong thời đại số.

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. Công trình nghiên cứu thiết lập một khung pháp lý nhằm cho phép khách hàng toàn quyền kiểm soát dữ liệu tài chính của mình, đồng thời tạo điều kiện cho các tổ chức tài chính và fintech khai thác dữ liệu một cách minh bạch, bảo mật và hợp pháp. Khung này không chỉ bao gồm dữ liệu thanh toán, mà còn mở rộng sang tín dụng, tiết kiệm, bảo hiểm và đầu tư, nhằm thúc đẩy đổi mới, cạnh tranh và phát triển dịch vụ tài chính số. Đồng thời, Framework nhấn mạnh rằng việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm quyền biết, quyền đồng thuận và cơ chế giải quyết tranh chấp, là nền

tăng để xây dựng niềm tin và phát triển bền vững trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và kinh tế số ngày càng phát triển. Đây là nền tảng cơ bản để NCS lý luận tại mục 2.2.3 chương 2 của luận án.

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. Nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của các cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài tòa án, đặc biệt là các nền tảng trực tuyến, trong bối cảnh tài chính số phát triển mạnh. Những cơ chế này giúp người tiêu dùng giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng, minh bạch, chi phí thấp và dễ tiếp cận, đồng thời giảm tải cho hệ thống tư pháp truyền thống. EBA khẳng định rằng việc tăng cường ADR và ODR sẽ củng cố niềm tin của khách hàng, nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng và hỗ trợ hoạt động ổn định của thị trường tài chính trong nền kinh tế số. Đây là căn cứ để NCS phân tích lý luận tại mục 2.2.4 chương 2 của luận án.

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. Báo cáo về bảo vệ người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thiết lập các cơ chế pháp lý và giám sát hiệu quả nhằm đảm bảo minh bạch, công bằng và an toàn cho khách hàng. Báo cáo khuyến nghị các tổ chức tài chính phải cung cấp thông tin sản phẩm rõ ràng, minh bạch, xây dựng cơ chế khiếu nại và giải quyết tranh chấp hiệu quả, đồng thời quản lý rủi ro một cách chặt chẽ. Những biện pháp này không chỉ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà còn tăng cường niềm tin và thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống tài chính, đặc biệt trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và dịch vụ tài chính điện tử đang phát triển mạnh mẽ. Đây cũng là nền tảng cơ bản để NCS phân tích mục 2.2.4 chương 2 của luận án.

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.) Ấn phẩm này cung cấp một bộ khuyến nghị toàn diện giúp các cơ quan quản lý xây dựng khung bảo vệ người tiêu dùng tài chính bao gồm minh bạch thông tin, đối xử công bằng, bảo mật dữ liệu, xử lý khiếu nại, giám sát thị trường và giám sát kênh thanh toán số. Hướng dẫn đặc biệt nhấn mạnh bảo vệ người tiêu dùng trước các rủi ro tài chính số và đổi mới sản phẩm, giúp thị trường tài chính minh bạch, an toàn và bền vững hơn. Nguồn tài liệu này góp phần vào việc hoàn thiện mục 4.1 chương 4 của luận án.

Tổng hợp các nghiên cứu và báo cáo cho thấy rằng các quan niệm truyền thống về tổ chức tín dụng chưa phản ánh đầy đủ những biến đổi sâu rộng do quá trình số hóa và sự phát triển mạnh mẽ của Fintech. Mặc dù các cách tiếp cận hiện đại đã thừa nhận vai trò của công nghệ trong hoạt động tài chính – ngân hàng, phạm vi định nghĩa và mức độ giám sát giữa các quan điểm vẫn còn khác biệt. Do đó, tiếp cận của nghiên cứu sinh cần được mở rộng theo hướng bao quát cả dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và các chủ thể Fintech, đồng thời nhấn mạnh vai trò của công nghệ cùng yêu cầu tăng cường

giám sát tài chính nhằm bảo đảm sự phát triển ổn định và bền vững trong bối cảnh kinh tế số.

Các nghiên cứu quốc tế đã phân tích và làm rõ một số vấn đề cơ bản, bao gồm khái niệm dịch vụ ngân hàng, quyền và nghĩa vụ của các bên khi tham gia dịch vụ ngân hàng, các phương thức bảo vệ người tiêu dùng tài chính, cũng như một số phân tích về việc xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ tài chính. Dựa trên các kết quả nghiên cứu đã công bố, công trình luận án kế thừa những nội dung lý luận này và tiếp tục tiến hành nghiên cứu có hệ thống về pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính, đặc biệt tập trung vào thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Trên cơ sở đó, luận án xây dựng nền tảng lý luận và thực tiễn để đề xuất các kiến nghị và giải pháp nhằm hoàn thiện khung pháp luật, đồng thời nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam.

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

Qua tổng quan các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan, có thể nhận thấy nhiều kết quả nghiên cứu có giá trị lý luận và thực tiễn mà luận án có thể kế thừa, tiếp tục phát triển như sau:

Thứ nhất, các công trình đã bước đầu làm rõ cơ sở lý luận về kinh tế số, ngân hàng số và tác động của chuyển đổi số đối với hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng. Đây là nền tảng quan trọng để luận án tiếp tục nghiên cứu sự thay đổi của quan hệ pháp lý giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số.

Thứ hai, nhiều nghiên cứu đã xác định người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là nhóm chủ thể cần được bảo vệ do tồn tại sự bất cân xứng thông tin, hạn chế về hiểu biết tài chính và sự phụ thuộc vào tổ chức cung cấp dịch vụ. Những kết quả này là cơ sở để luận án tiếp tục làm rõ địa vị pháp lý của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng và yêu cầu hoàn thiện cơ chế bảo vệ trong nền kinh tế số.

Thứ ba, các công trình đã phân tích khá sâu về nghĩa vụ minh bạch thông tin, giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung, bảo mật dữ liệu khách hàng, an toàn thanh toán điện tử và quản trị rủi ro công nghệ trong hoạt động ngân hàng. Đây là cơ sở quan trọng để luận án tiếp tục hệ thống hóa thành các nhóm trách nhiệm pháp lý cụ thể của tổ chức tín dụng.

Thứ tư, nhiều nghiên cứu đã đề cập cơ chế giải quyết tranh chấp, xử lý vi phạm, bồi thường thiệt hại và tăng cường giám sát đối với hoạt động ngân hàng. Những kết quả này giúp luận án tiếp tục phát triển các luận cứ về cơ chế thực thi trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

Thứ năm, các công trình quốc tế đã cung cấp nhiều kinh nghiệm lập pháp và mô hình quản lý hiện đại về bảo vệ người tiêu dùng tài chính trong môi trường số. Đây là nguồn tham chiếu có giá trị để luận án so sánh, chọn lọc và đề xuất giải pháp phù hợp với điều kiện Việt Nam.

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 ẩn 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.

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

1.3.1. Cơ sở lý thuyết nghiên cứu

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 đòi hỏi cách tiếp cận tích hợp, kết hợp giữa lý thuyết pháp luật chuẩn tắc với các lý thuyết liên ngành có liên quan. Trong đó, luận án

lấy lý thuyết pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng và bên yếu thế làm trục chuẩn tắc trung tâm, các lý thuyết còn lại giữ vai trò giải thích cơ chế rủi ro, làm rõ căn cứ mở rộng trách nhiệm và hỗ trợ thiết kế giải pháp pháp lý khả thi.

Việc lựa chọn khung lý thuyết này nhằm đạt ba mục tiêu chính: (i) xác định bản chất pháp lý của quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số; (ii) lý giải nguyên nhân khách quan dẫn đến nhu cầu tăng cường sự can thiệp của pháp luật; và (iii) xác định phạm vi, mức độ và hình thức trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong môi trường giao dịch số.

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

Lý thuyết bảo vệ người tiêu dùng và bên yếu thế được lựa chọn làm nền tảng chuẩn tắc xuyên suốt của luận án. Theo lý thuyết này, trong các quan hệ cung ứng dịch vụ hiện đại, đặc biệt là các dịch vụ có hàm lượng kỹ thuật cao và tính phức tạp lớn, người tiêu dùng thường ở vị thế yếu hơn so với bên cung ứng về khả năng tiếp cận thông tin, năng lực đàm phán, khả năng đánh giá rủi ro và tự bảo vệ quyền lợi của mình. Do đó, pháp luật cần xây dựng các cơ chế can thiệp hợp lý nhằm điều chỉnh sự mất cân bằng này và bảo đảm quyền, lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.

Trên cơ sở đó, lý thuyết về bên yếu thế nhấn mạnh rằng người tiêu dùng ngân hàng là nhóm dễ bị tổn thương, bao gồm người cao tuổi, phụ nữ, người thu nhập thấp, người hạn chế về kiến thức ngân hàng hoặc khả năng tiếp cận công nghệ số. Trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, các nhóm này còn chịu tác động mạnh từ các cơ chế quảng cáo, tiếp thị và phân phối sản phẩm dựa trên thuật toán, làm gia tăng nguy cơ bị dẫn dắt, hiểu sai hoặc chấp nhận các điều kiện bất lợi.

Từ góc độ pháp lý, việc kết hợp hai lý thuyết này đặt ra yêu cầu pháp luật phải thiết lập các cơ chế bảo vệ chủ động đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, bao gồm: nghĩa vụ cung cấp thông tin đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận; kiểm soát và hạn chế các điều khoản bất lợi trong hợp đồng điện tử; bảo đảm an toàn và bảo mật trong thanh toán và giao dịch số; bảo vệ dữ liệu cá nhân và dữ liệu ngân hàng của khách hàng; đồng thời xây dựng cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tranh chấp đơn giản, hiệu quả và chi phí thấp. Bên cạnh đó, pháp luật cần đặt ra yêu cầu về trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp của tổ chức tín dụng trong quá trình thiết kế, cung ứng và quảng bá dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Như vậy, việc vận dụng thống nhất lý thuyết bảo vệ người tiêu dùng và lý thuyết bên yếu thế cho phép luận án xây dựng cơ sở khoa học để nhìn nhận trách nhiệm của tổ chức tín dụng một cách toàn diện, đa tầng và phù hợp với bản chất của hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số; Việc vận dụng lý thuyết này cho phép luận án xác lập cơ sở pháp lý cho việc đặt ra các nghĩa vụ đặc biệt đối với tổ chức tín dụng, bao gồm nghĩa vụ minh bạch thông tin, bảo mật dữ liệu, bảo đảm an toàn giao dịch, kiểm soát điều khoản bất lợi trong hợp đồng, cũng như nghĩa vụ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.

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

Lý thuyết thông tin bất cân xứng của George Akerlof cho rằng trong giao dịch thị trường, một bên thường nắm giữ ưu thế về thông tin so với bên còn lại, khiến thị trường có nguy cơ thất bại hoặc vận hành không hiệu quả. [1] Trong quan hệ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, TCTD nắm giữ ưu thế gần như tuyệt đối về công nghệ, thuật toán, dữ liệu, quy trình vận hành và rủi ro hệ thống. Người tiêu dùng, ngược lại, có khả năng rất hạn chế trong việc: đánh giá chất lượng dịch vụ số; hiểu cơ chế xử lý dữ liệu và thuật toán chấm điểm tín dụng; nhận biết rủi ro gian lận hoặc rủi ro hệ thống; kiểm soát quá trình giao dịch tự động hóa.

Do đó, người tiêu dùng ở vị thế yếu hơn về thông tin, năng lực tài chính – công nghệ và khả năng phòng ngừa rủi ro. Lý thuyết này lý giải tại sao pháp luật can thiệp để điều chỉnh nghĩa vụ minh bạch hóa, cung cấp thông tin, bảo vệ dữ liệu và trách nhiệm bồi thường của TCTD. Đây là nền tảng quan trọng để xác định bản chất trách nhiệm tăng cường của TCTD trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Lý thuyết này là nền tảng để lý giải vì sao cần xác lập trách nhiệm pháp lý đặc thù đối với tổ chức tín dụng trong môi trường số.

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

Lý thuyết quản trị rủi ro công nghệ – dữ liệu nhấn mạnh rằng tổ chức xử lý dữ liệu phải chịu trách nhiệm về toàn bộ vòng đời của dữ liệu: thu thập, lưu trữ, xử lý, truyền tải, chia sẻ và bảo vệ trước nguy cơ tấn công mạng hoặc thuật toán sai lệch. [2]

Lý thuyết quản trị rủi ro công nghệ và dữ liệu được sử dụng như một khung lý thuyết hỗ trợ nhằm phân tích nghĩa vụ phòng ngừa và kiểm soát rủi ro của tổ chức tín dụng trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Theo lý thuyết này, chủ thể xử lý dữ liệu phải chịu trách nhiệm đối với toàn bộ vòng đời của dữ liệu, từ thu thập, lưu trữ, xử lý đến chia sẻ và bảo vệ trước các nguy cơ kỹ thuật và an ninh mạng.

Việc vận dụng lý thuyết này cho phép luận án tiếp cận trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng theo hướng dựa trên rủi ro, làm rõ nghĩa vụ bảo đảm an toàn hệ thống, bảo mật dữ liệu cá nhân, kiểm soát rủi ro thuật toán và giám sát các bên thứ ba cung cấp giải pháp công nghệ.

1.3.1.4. Lý thuyết hợp đồng

Lý thuyết hợp đồng là cơ sở lý luận quan trọng để làm rõ bản chất pháp lý của quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Trong lĩnh vực ngân hàng, hợp đồng là công cụ pháp lý chủ yếu xác lập quyền và nghĩa vụ của các bên, đồng thời là căn cứ trực tiếp phát sinh trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng. Theo lý thuyết hợp đồng, hợp đồng được hình thành trên cơ sở sự tự do, tự nguyện thỏa thuận của các bên. Tuy nhiên, trong quan hệ ngân hàng – người tiêu dùng, nguyên tắc tự do hợp đồng không được áp dụng một cách tuyệt đối do tồn tại sự mất cân bằng đáng kể về vị thế và thông tin. Tổ chức tín dụng thường chiếm ưu thế về chuyên môn, nguồn lực tài chính và khả năng kiểm soát công nghệ, trong khi người tiêu dùng ở

vị thế yếu hơn, đặc biệt trong bối cảnh các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ngày càng phức tạp.

Một đặc trưng phổ biến của quan hệ này là việc áp dụng hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung. Theo lý thuyết hợp đồng hiện đại, hình thức hợp đồng này làm hạn chế khả năng đàm phán thực chất của người tiêu dùng và tiềm ẩn nguy cơ xuất hiện các điều khoản bất lợi. Do đó, lý thuyết hợp đồng thừa nhận sự cần thiết của việc pháp luật can thiệp nhằm kiểm soát nội dung hợp đồng, bảo đảm tính minh bạch, công bằng và cân bằng lợi ích giữa các bên. Bất cân xứng thông tin là luận điểm trung tâm của lý thuyết hợp đồng khi phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng. Trong nền kinh tế số, bất cân xứng thông tin không chỉ xuất phát từ yếu tố chuyên môn mà còn từ công nghệ, thuật toán và dữ liệu. Điều này là cơ sở để chuyển dịch một phần rủi ro và trách nhiệm sang tổ chức tín dụng với tư cách là bên có lợi thế thông tin, thông qua các nghĩa vụ như cung cấp thông tin đầy đủ, giải thích hợp đồng, cảnh báo rủi ro và bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình cung ứng dịch vụ. Từ góc độ lý thuyết hợp đồng, trách nhiệm của tổ chức tín dụng không chỉ phát sinh khi vi phạm nghĩa vụ đã cam kết mà còn có thể phát sinh từ việc không thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ bảo vệ người tiêu dùng trong suốt vòng đời hợp đồng, đặc biệt liên quan đến quản trị rủi ro công nghệ và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Việc vận dụng lý thuyết hợp đồng vì vậy tạo nền tảng lý luận để đánh giá và 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.

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

Lý thuyết kinh doanh có trách nhiệm (*Responsible Business Conduct*), được thể hiện trong các chuẩn mực quốc tế như OECD Guidelines và UN Guiding Principles on Business and Human Rights, nhấn mạnh rằng doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm không chỉ trong phạm vi nghĩa vụ hợp đồng mà còn đối với các tác động tiêu cực mà hoạt động kinh doanh của mình gây ra cho các bên liên quan.

Đối với tổ chức tín dụng cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, lý thuyết này củng cố lập luận rằng trách nhiệm pháp lý không thể giới hạn ở việc tuân thủ hình thức các quy định pháp luật, mà phải bao gồm nghĩa vụ chủ động phòng ngừa rủi ro, bảo vệ dữ liệu cá nhân, không gây hại thông qua sản phẩm tài chính rủi ro cao và hỗ trợ hiệu quả cho người tiêu dùng yếu thế. Lý thuyết này tạo nền tảng để luận án tiếp cận trách nhiệm của tổ chức tín dụng như một chuẩn mực pháp lý – đạo đức hiện đại, phù hợp với xu hướng quốc tế.

Trên cơ sở kết hợp các lý thuyết nêu trên, luận án xây dựng một khung phân tích pháp lý thống nhất, trong đó lý thuyết bảo vệ người tiêu dùng và bên yếu thế giữ vai trò trung tâm, các lý thuyết khác đóng vai trò giải thích và bổ trợ. Khung lý thuyết này là nền tảng để luận án phân tích thực trạng pháp luật, đánh giá thực tiễn áp dụng và đề xuất 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 ở Việt Nam.

1.3.2. 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.

1.3.3. Phương pháp tiếp cận của luận án

1.3.3.1. Phương pháp tiếp cận kinh tế- pháp lý

Luận án sử dụng phương pháp tiếp cận kinh tế – pháp lý nhằm phân tích các quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong mối liên hệ với các yếu tố kinh tế và hành vi của các chủ thể trên thị trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Theo cách tiếp cận này, pháp luật không chỉ được xem xét như hệ thống các quy phạm mang tính mệnh lệnh, mà còn như một công cụ điều chỉnh hành vi, phân bổ rủi ro và chi phí giữa các chủ thể tham gia quan hệ pháp luật. Việc vận dụng các khái niệm và công cụ của kinh tế học, như bất cân xứng thông tin, chi phí giao dịch, rủi ro đạo đức và hành vi chiến lược, cho phép luận án lý giải nguyên nhân kinh tế của các rủi ro và tranh chấp phát sinh trong hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, đồng

thời đánh giá mức độ hợp lý và hiệu quả của các cơ chế pháp lý hiện hành. Trên cơ sở đó, luận án đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật theo hướng vừa bảo đảm bảo vệ người tiêu dùng, vừa duy trì hiệu quả hoạt động và sự ổn định của hệ thống ngân hàng trong bối cảnh nền kinh tế số.

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

Luận án vận dụng phương pháp tiếp cận dựa trên quyền và bảo vệ bên yếu thế nhằm đặt người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở vị trí trung tâm của quá trình phân tích pháp lý. Theo cách tiếp cận này, các quyền của người tiêu dùng không chỉ được xem xét như những quyền lợi mang tính tuyên bố, mà là những chuẩn mực pháp lý cụ thể làm căn cứ xác định trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Đồng thời, phương pháp tiếp cận bảo vệ bên yếu thế nhấn mạnh sự bất cân xứng về thông tin, năng lực kỹ thuật và khả năng thương lượng giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng, đặc biệt đối với các nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong môi trường số. Việc vận dụng phương pháp này cho phép luận án đánh giá mức độ đầy đủ của các quy định pháp luật hiện hành trong việc bảo đảm các quyền cơ bản của người tiêu dùng, cũng như đề xuất các cơ chế bảo vệ chủ động và phù hợp nhằm hạn chế rủi ro, phòng ngừa tổn hại và bảo đảm sự công bằng trong các quan hệ pháp lý phát sinh từ hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

1.3.3.3. Phương pháp tiếp cận hệ thống

Luận án vận dụng phương pháp tiếp cận hệ thống nhằm xem xét trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số như một chỉnh thể thống nhất, được cấu thành bởi nhiều yếu tố có mối liên hệ và tác động qua lại lẫn nhau. Theo cách tiếp cận này, trách nhiệm của tổ chức tín dụng không được phân tích một cách rời rạc theo từng quy định pháp luật hoặc từng loại dịch vụ riêng lẻ, mà được đặt trong mối quan hệ tổng thể giữa các chủ thể tham gia, các loại hình dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, quy trình cung ứng dịch vụ, cơ chế quản trị rủi ro, hệ thống công nghệ và khung pháp lý điều chỉnh. Việc vận dụng phương pháp tiếp cận hệ thống cho phép luận án nhận diện đầy đủ sự tương tác giữa các quy phạm pháp luật chuyên ngành ngân hàng với các quy định pháp luật có liên quan, qua đó đánh giá tính đồng bộ, nhất quán và hiệu quả của pháp luật hiện hành trong việc bảo vệ người tiêu dùng, đồng thời làm cơ sở đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật theo hướng toàn diện và bền vững trong bối cảnh nền kinh tế số.

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

Luận án vận dụng phương pháp tiếp cận quản trị rủi ro công nghệ và dữ liệu nhằm phân tích trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong bối cảnh hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số phụ thuộc ngày càng lớn vào hệ thống công nghệ thông tin và xử lý dữ liệu. Theo cách tiếp cận này, rủi ro công nghệ và rủi ro dữ liệu được xem là những nguồn rủi ro trọng yếu có thể trực tiếp xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, bao gồm rủi ro mất an toàn hệ thống, rủi ro rò rỉ dữ liệu cá nhân, rủi ro gian lận và gián đoạn dịch vụ. Việc vận dụng phương pháp này cho phép luận án đánh giá trách nhiệm của tổ chức tín dụng không chỉ trên cơ sở hậu quả pháp lý khi xảy ra sự cố, mà còn ở nghĩa vụ thiết lập, vận hành và kiểm soát hệ thống

quản trị rủi ro công nghệ và dữ liệu theo yêu cầu của pháp luật. Trên cơ sở đó, luận án phân tích mức độ đầy đủ của các quy định pháp luật hiện hành trong việc đặt ra nghĩa vụ phòng ngừa, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro công nghệ, đồng thời đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật nhằm tăng cường bảo vệ người tiêu dùng và bảo đảm an toàn, ổn định của hoạt động ngân hàng trong nền kinh tế số.

Kết luận Chương 1

Chương 1 cho thấy các nghiên cứu trong và ngoài nước về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bối cảnh kinh tế số đã hình thành một nền tảng học thuật tương đối đa dạng, tập trung vào các hướng tiếp cận chính như phát triển dịch vụ ngân hàng số, bảo vệ người tiêu dùng tài chính, trách nhiệm pháp lý – xã hội của tổ chức tín dụng và quản trị rủi ro công nghệ. Những kết quả này cung cấp cơ sở quan trọng cho việc nhận diện sự thay đổi của hoạt động ngân hàng trong môi trường số và các yêu cầu điều chỉnh pháp lý tương ứng. Tuy nhiên, qua tổng quan có thể rút ra một số mệnh đề khoa học pháp lý mang tính khái quát sau:

Thứ nhất, các nghiên cứu hiện hành chưa hình thành được một khung lý luận thống nhất về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số, mà vẫn bị phân mảnh giữa các tiếp cận về ngân hàng, bảo vệ người tiêu dùng và quản trị rủi ro công nghệ. Điều này dẫn đến việc chưa nhận diện đầy đủ bản chất pháp lý mới của quan hệ ngân hàng số, vốn mang đặc trưng dữ liệu và nền tảng công nghệ.

Thứ hai, cách tiếp cận truyền thống về trách nhiệm trong lĩnh vực ngân hàng vẫn chiếm ưu thế, trong đó trách nhiệm chủ yếu được xác định dựa trên lỗi và quan hệ hợp đồng, chưa phản ánh đầy đủ sự dịch chuyển sang mô hình trách nhiệm gắn với kiểm soát rủi ro và bất cân xứng thông tin trong môi trường số.

Thứ ba, khoảng trống nghiên cứu lớn nhất nằm ở cơ chế bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số, đặc biệt là các vấn đề liên quan đến giao dịch điện tử, dữ liệu cá nhân, gian lận công nghệ và phân bổ rủi ro giữa nhiều chủ thể trong hệ sinh thái ngân hàng – fintech – trung gian thanh toán.

Thứ tư, chưa có công trình nào nghiên cứu một cách hệ thống, toàn diện và chuyên sâu 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.

Từ những mệnh đề trên, có thể xác định rằng pháp luật hiện hành và các công trình nghiên cứu liên quan vẫn chưa theo kịp sự thay đổi mang tính cấu trúc của hoạt động ngân hàng trong nền kinh tế số. Điều này đặt ra yêu cầu phải xây dựng một khung lý luận và pháp lý thống nhất về trách nhiệm của tổ chức tín dụng, trong đó nhấn mạnh yếu tố kiểm soát rủi ro, bảo vệ người yếu thế và phân bổ lại nghĩa vụ chứng minh trong quan hệ ngân hàng số.

Trên cơ sở đó, Chương 1 đóng vai trò không chỉ là phần tổng quan tài liệu, mà còn là bước xác lập nền tảng học thuật, làm rõ khoảng trống nghiên cứu và định hướng logic xuyên suốt cho các chương tiếp theo của luận án.

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 quát về kinh tế số và tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.

2.1.1.1. Khái niệm, đặc trưng của kinh tế số

Kinh tế số (digital economy) là khái niệm phản ánh sự chuyển dịch căn bản của hoạt động kinh tế từ việc dựa chủ yếu vào các yếu tố sản xuất truyền thống sang việc khai thác công nghệ số và dữ liệu số như những nguồn lực trung tâm. Trong các nghiên cứu kinh điển, Tapscott (1996) tiếp cận kinh tế số như một nền kinh tế trong đó dữ liệu được số hóa, lưu trữ và truyền dẫn với tốc độ cao thông qua các mạng máy tính. [3] Các nghiên cứu sau đó, đặc biệt là của Bukht và Heeks (2017), đã hệ thống hóa khái niệm kinh tế số theo các mức độ bao trùm khác nhau, từ phạm vi hẹp (công nghệ thông tin – truyền thông) đến phạm vi rộng (toàn bộ các ngành kinh tế được tái cấu trúc bởi công nghệ số). [4] Cũng có thể hiểu, kinh tế số là “một nền kinh tế vận hành chủ yếu dựa trên công nghệ số, đặc biệt là các giao dịch điện tử tiến hành thông qua internet”. [5] Cách tiếp cận theo phạm vi cho thấy kinh tế số không chỉ giới hạn ở các ngành công nghệ, mà còn bao gồm sự số hóa và nền tảng hóa các lĩnh vực kinh tế truyền thống. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với lĩnh vực ngân hàng – một ngành dịch vụ vốn phụ thuộc mạnh mẽ vào xử lý thông tin, quản trị rủi ro và niềm tin của khách hàng. Trong bối cảnh kinh tế số, ngân hàng không còn đơn thuần là trung gian tài chính truyền thống mà ngày càng vận hành như một tổ chức xử lý dữ liệu, cung ứng dịch vụ thông qua các nền tảng số và thuật toán.

Tại Việt Nam, các định nghĩa của cơ quan quản lý nhà nước nhấn mạnh vai trò của công nghệ số, dữ liệu số và môi trường số như không gian hoạt động chủ yếu của nền kinh tế. Các định nghĩa này phản ánh định hướng chính sách quan trọng, nhưng đồng thời cũng cho thấy sự cần thiết phải phân tích sâu hơn tác động của kinh tế số đối với từng lĩnh vực cụ thể, đặc biệt là những lĩnh vực chịu sự điều chỉnh chặt chẽ của pháp luật như hoạt động ngân hàng. [6]

Như vậy, có thể hiểu, *kinh tế số là tất cả các hoạt động dựa trên hoặc được đổi mới bởi công nghệ số, hạ tầng số, nền tảng số, sản phẩm số, dữ liệu số, thể chế số, kỹ năng số*. Kinh tế số là một mô hình kinh tế dựa trên sự chuyển đổi và tích hợp công nghệ số vào các hoạt động kinh tế truyền thống. Xét về bản chất, kinh tế số có các mô hình và phương thức hoạt động đều được ứng dụng công nghệ số. Xét về phạm vi, kinh tế số được áp dụng phổ cập rộng rãi trong nhiều lĩnh vực, như: nông nghiệp, công nghiệp, dịch vụ, giao thông vận tải, ngân hàng, ... Trong nền kinh tế số, dữ liệu và công nghệ thông tin đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nên một môi trường kinh doanh linh hoạt, kết nối toàn cầu, tập trung vào việc tạo ra giá trị thông qua dịch vụ và trải nghiệm khách hàng.

Trong phạm vi luận án này, kinh tế số được tiếp cận như một môi trường thể chế – công nghệ, trong đó các hoạt động ngân hàng và tổ chức tín dụng bị tái cấu trúc bởi

ba yếu tố cốt lõi: (i) dữ liệu số trở thành yếu tố sản xuất trung tâm; (ii) nền tảng số và hạ tầng số trở thành không gian cung ứng dịch vụ chủ yếu; và (iii) các mô hình kinh doanh dựa trên thuật toán và kết nối mạng làm thay đổi quan hệ pháp lý truyền thống giữa ngân hàng và khách hàng. Cách tiếp cận này cho phép phân tích kinh tế số không chỉ như một bối cảnh kỹ thuật, mà như một yếu tố tác động trực tiếp đến cấu trúc pháp lý của hoạt động ngân hàng.

Từ góc độ đó, để nhận diện đầy đủ những tác động của kinh tế số đối với hoạt động ngân hàng và yêu cầu điều chỉnh pháp luật đặt ra, cần làm rõ một số đặc trưng cơ bản của kinh tế số, cụ thể như sau:

Thứ nhất, dữ liệu số trở thành yếu tố sản xuất trung tâm của kinh tế số. Khác với nền kinh tế công nghiệp, trong đó vốn và công nghệ giữ vai trò chi phối, kinh tế số vận hành chủ yếu dựa trên việc thu thập, xử lý và khai thác dữ liệu. Đối với hoạt động ngân hàng, điều này thể hiện rõ qua việc sử dụng dữ liệu lớn (big data), trí tuệ nhân tạo và thuật toán trong chấm điểm tín dụng, phát hiện gian lận và cá nhân hóa dịch vụ. Tuy nhiên, việc dữ liệu trở thành tài sản cốt lõi cũng đặt ra các vấn đề pháp lý mới liên quan đến quyền sở hữu dữ liệu, nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân và trách nhiệm của ngân hàng trong việc khai thác dữ liệu khách hàng.

Thứ hai, hạ tầng số trở thành nền tảng cơ bản của hoạt động kinh tế, thay thế dần vai trò trung tâm của hạ tầng vật chất truyền thống. Đối với ngân hàng, hạ tầng số không chỉ là công cụ hỗ trợ mà là điều kiện tồn tại của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, từ hệ thống thanh toán điện tử đến điện toán đám mây và kết nối API. Sự phụ thuộc ngày càng lớn vào hạ tầng số làm gia tăng rủi ro công nghệ, rủi ro an ninh mạng và đặt ra yêu cầu mới đối với khung pháp lý về an toàn hệ thống ngân hàng.

Thứ ba, nguồn nhân lực trong kinh tế số đòi hỏi kiến thức và kỹ năng số ở trình độ cao. Trong lĩnh vực ngân hàng, điều này dẫn đến sự thay đổi trong cấu trúc tổ chức, quản trị nội bộ và trách nhiệm nghề nghiệp của các chủ thể tham gia cung ứng dịch vụ ngân hàng số. Các quyết định tín dụng và quản trị rủi ro ngày càng dựa vào hệ thống tự động và thuật toán, làm nảy sinh câu hỏi về trách nhiệm pháp lý khi xảy ra sai sót hoặc thiệt hại cho khách hàng.

Thứ tư, mô hình kinh doanh trong kinh tế số mang tính linh hoạt cao và lấy trải nghiệm người dùng làm trung tâm. Hoạt động ngân hàng trong bối cảnh này không chỉ là cung cấp sản phẩm ngân hàng mà còn là cung ứng dịch vụ trên nền tảng số, nơi khách hàng tương tác liên tục và trực tiếp với hệ thống. Điều này làm thay đổi bản chất quan hệ ngân hàng – khách hàng, từ quan hệ giao dịch truyền thống sang quan hệ dịch vụ số, kéo theo những thách thức pháp lý mới trong bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

Từ những đặc trưng nêu trên, kinh tế số đã và đang tạo ra những biến đổi sâu sắc đối với mô hình tổ chức, phương thức cung ứng dịch vụ và quan hệ pháp lý trong lĩnh vực ngân hàng. Vì vậy, cần tiếp tục làm rõ các tác động chủ yếu của kinh tế số đối với hoạt động ngân hàng, cụ thể như sau:

Sự phát triển của kinh tế số và ngân hàng số không chỉ làm thay đổi phương thức cung ứng dịch vụ mà còn làm biến đổi bản chất các quan hệ pháp lý giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng, từ đó đặt ra yêu cầu phải tái cấu trúc cơ chế trách nhiệm pháp lý theo hướng thích ứng với môi trường số.

Khác với mô hình ngân hàng truyền thống – nơi quan hệ pháp lý chủ yếu được thiết lập thông qua tiếp xúc trực tiếp, hợp đồng giấy và sự can thiệp thường xuyên của con người – nền kinh tế số thúc đẩy sự chuyển dịch sang mô hình cung ứng dịch vụ ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ số, dữ liệu lớn và các hệ thống tự động hóa. Sự chuyển dịch này làm thay đổi bản chất tương tác giữa các bên, đồng thời đặt ra những yêu cầu mới đối với việc xác lập, thực hiện và bảo đảm trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong quan hệ với người tiêu dùng.

Kinh tế số làm biến đổi phương thức cung ứng dịch vụ ngân hàng và cấu trúc quan hệ pháp lý

Trong bối cảnh kinh tế số, dịch vụ ngân hàng ngày càng được cung ứng thông qua các nền tảng số, cho phép giao dịch được thực hiện từ xa, liên tục và với mức độ tự động hóa cao. Các quyết định quan trọng như chấp thuận tín dụng, định giá sản phẩm, phân loại khách hàng hay kiểm soát rủi ro ngày càng phụ thuộc vào hệ thống công nghệ và thuật toán, thay vì sự đánh giá trực tiếp của con người. Điều này dẫn đến sự thay đổi căn bản trong cấu trúc quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng.

Trên bình diện quốc tế, kinh tế số đã và đang thúc đẩy sự tái cấu trúc sâu rộng của ngành ngân hàng theo hướng số hóa toàn diện, giảm thiểu vai trò của trung gian truyền thống và mở rộng đáng kể khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng. Trong nền kinh tế số tạo điều kiện thuận lợi nhất giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả vận hành, giảm chi phí giao dịch và mở rộng bao trùm hệ thống ngân hàng. Tuy nhiên, cùng với những lợi ích đó, mô hình dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số cũng làm gia tăng các rủi ro công nghệ và rủi ro pháp lý, đặc biệt là các rủi ro liên quan đến dữ liệu, an ninh mạng và các quyết định tự động. Thực tiễn tại các quốc gia phát triển cho thấy số hóa đã trở thành yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh và thậm chí sự tồn tại của ngân hàng, kéo theo nhu cầu hoàn thiện khung pháp luật theo hướng tăng cường trách nhiệm của tổ chức tín dụng, bảo đảm an toàn hệ thống và củng cố cơ chế bảo vệ người tiêu dùng trong môi trường số.

Trong bối cảnh đó, quan hệ pháp lý giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng không còn thuần túy là quan hệ hợp đồng song phương truyền thống, mà mang tính phức hợp, gắn với các yếu tố công nghệ, dữ liệu và nền tảng số. Pháp luật vì vậy không thể chỉ dừng lại ở việc điều chỉnh nội dung giao dịch, mà cần mở rộng phạm vi can thiệp sang toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, từ khâu thiết kế hệ thống, tổ chức vận hành đến cơ chế kiểm soát rủi ro và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Kinh tế số làm gia tăng rủi ro và bất cân xứng, đặt ra yêu cầu mở rộng nội hàm trách nhiệm của tổ chức tín dụng

Sự phát triển của ngân hàng trong nền kinh tế số kéo theo sự xuất hiện của nhiều dạng rủi ro mới đối với người tiêu dùng, bao gồm rủi ro về an toàn thông tin, rủi ro xâm phạm dữ liệu cá nhân, rủi ro phát sinh từ các quyết định tự động và rủi ro do thiếu minh

bạch trong cung ứng dịch vụ. Các rủi ro này mang tính hệ thống, khó dự đoán và vượt quá khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng, nhất là trong điều kiện bất cân xứng thông tin và năng lực công nghệ.

Trong khi đó, tổ chức tín dụng là chủ thể kiểm soát hệ thống công nghệ, dữ liệu và quy trình vận hành dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Các quyết định liên quan đến lựa chọn công nghệ, thiết kế sản phẩm, xây dựng điều kiện giao dịch và cơ chế quản trị rủi ro của tổ chức tín dụng có ảnh hưởng trực tiếp và sâu sắc đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Do đó, kinh tế số làm nổi bật vai trò trung tâm của tổ chức tín dụng trong việc phòng ngừa, kiểm soát và phân bổ rủi ro, đồng thời đặt ra yêu cầu phải mở rộng và làm sâu sắc hơn nội hàm trách nhiệm pháp lý của chủ thể này.

Tại Việt Nam, kinh tế số và chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng được xác định là một định hướng chiến lược của Nhà nước. Việc ban hành Kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng thể hiện sự thừa nhận chính thức rằng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số không chỉ là vấn đề kỹ thuật hay quản trị nội bộ, mà là vấn đề mang tính thể chế và pháp luật. Tuy nhiên, trong khi hoạt động ngân hàng đã có bước chuyển mạnh mẽ về công nghệ và mô hình kinh doanh, thì khung pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng vẫn chủ yếu được xây dựng trên nền tảng mô hình ngân hàng truyền thống. Các quy định hiện hành vẫn thiên về điều chỉnh quan hệ hợp đồng và tuân thủ hành chính, chưa phản ánh đầy đủ đặc thù của các rủi ro phát sinh trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Sự lệch pha này làm nảy sinh những khoảng trống pháp lý trong việc xác định và phân bổ trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với các rủi ro đặc thù như rủi ro dữ liệu, rủi ro thuật toán và rủi ro an ninh mạng.

Yêu cầu tái cấu trúc pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bối cảnh kinh tế số

Từ những phân tích trên, có thể khẳng định rằng kinh tế số không chỉ đóng vai trò là động lực thúc đẩy đổi mới hoạt động ngân hàng, mà còn là áp lực mang tính cấu trúc buộc pháp luật phải tái định hình cách tiếp cận đối với trách nhiệm của tổ chức tín dụng. Việc tái cấu trúc pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng không thể chỉ dừng lại ở việc bổ sung các quy định kỹ thuật hoặc chế tài xử lý vi phạm, mà cần được thực hiện ở mức độ căn bản hơn.

Thứ nhất, pháp luật cần chuyển từ cách tiếp cận “trách nhiệm hậu quả” sang cách tiếp cận “trách nhiệm phòng ngừa”. Trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, việc khắc phục hậu quả sau khi rủi ro xảy ra thường không đủ để bảo vệ người tiêu dùng, do thiệt hại có thể lan rộng và khó đảo ngược. Trách nhiệm của tổ chức tín dụng vì vậy cần được xác lập ngay từ giai đoạn thiết kế và triển khai dịch vụ, bao gồm nghĩa vụ đánh giá rủi ro, bảo đảm an toàn hệ thống và minh bạch thông tin.

Thứ hai, pháp luật cần mở rộng nội hàm trách nhiệm của tổ chức tín dụng từ nghĩa vụ hợp đồng sang trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng với tư cách là bên yếu thế trong nền kinh tế số. Điều này đòi hỏi phải xem xét lại mức độ tự do thỏa thuận trong các hợp đồng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, đồng thời tăng cường các nghĩa vụ bắt buộc về cung cấp thông tin, giải thích điều kiện giao dịch và hỗ trợ người tiêu dùng khi xảy ra tranh chấp.

Thứ ba, trong bối cảnh kinh tế số, trách nhiệm của tổ chức tín dụng cần được gắn chặt với trách nhiệm quản trị công nghệ và dữ liệu. Pháp luật không thể tách rời trách nhiệm pháp lý đối với người tiêu dùng khỏi trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc quản lý hệ thống công nghệ, bảo vệ dữ liệu cá nhân và kiểm soát các quyết định tự động. Đây là điểm khác biệt mang tính bản chất so với mô hình trách nhiệm trong ngân hàng truyền thống.

Ý nghĩa đối với việc hoàn thiện pháp luật Việt Nam

Việc nhận diện đầy đủ tác động của kinh tế số đối với hoạt động ngân hàng và trách nhiệm của tổ chức tín dụng có ý nghĩa quan trọng trong việc định hướng hoàn thiện pháp luật Việt Nam. Nếu không kịp thời tái cấu trúc khuôn khổ pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng, nguy cơ mất cân bằng giữa lợi ích của tổ chức tín dụng và quyền lợi của người tiêu dùng sẽ ngày càng gia tăng trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ngày càng phổ biến.

Do đó, nghiên cứu trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số không chỉ mang ý nghĩa lý luận, mà còn có giá trị thực tiễn sâu sắc, góp phần bảo đảm sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng trong nền kinh tế số tại Việt Nam.

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

Trong khoa học pháp lý ngân hàng, khái niệm tổ chức tín dụng truyền thống được xây dựng trên nền tảng của mô hình trung gian tài chính cổ điển, trong đó ngân hàng giữ vai trò nhận tiền gửi, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán. Cách tiếp cận này phù hợp với bối cảnh kinh tế công nghiệp và ngân hàng dựa trên giao dịch trực tiếp, nhưng đang bộc lộ những giới hạn rõ rệt trong bối cảnh kinh tế số, khi phương thức cung ứng dịch vụ ngân hàng, cấu trúc thị trường và rủi ro pháp lý đã thay đổi về chất.

Trong nền kinh tế số, hoạt động ngân hàng không còn được tổ chức chủ yếu quanh không gian vật lý (chi nhánh, quầy giao dịch), mà được tái cấu trúc trên nền tảng công nghệ số, dữ liệu lớn và các hệ sinh thái ngân hàng mở. Sự chuyển dịch này đặt ra yêu cầu phải tiếp cận lại khái niệm TCTD không chỉ từ góc độ chức năng kinh tế, mà còn từ góc độ trách nhiệm pháp lý gắn với rủi ro công nghệ, rủi ro dữ liệu và rủi ro hệ thống. Do đó, việc tiếp tục sử dụng khái niệm TCTD theo mô hình truyền thống sẽ không đủ khả năng giải thích và điều chỉnh các quan hệ pháp lý phát sinh trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Các định nghĩa của Ngân hàng Trung ương châu Âu (ECB), Ngân hàng Thế giới (World Bank). [7] và Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF). [8] đều thống nhất ở việc nhấn mạnh chức năng trung gian tài chính của TCTD, coi hoạt động nhận tiền gửi, cấp tín dụng và thanh toán là tiêu chí cốt lõi để xác định tư cách pháp lý của chủ thể này. Cách tiếp cận đó phản ánh đúng bản chất kinh tế của ngân hàng trong mô hình ngân hàng truyền thống, đồng thời phục vụ mục tiêu giám sát an toàn vĩ mô và ổn định hệ thống.

Tuy nhiên, các định nghĩa này hầu như không đề cập đến sự thay đổi trong phương thức cung ứng dịch vụ ngân hàng do tác động của số hóa, cũng như không làm rõ trách nhiệm pháp lý phát sinh từ việc ứng dụng công nghệ trong quá trình ra quyết định tín dụng, quản lý dữ liệu và vận hành hệ thống thanh toán số. Việc đồng nhất TCTD với

một chủ thể thực hiện các chức năng ngân hàng truyền thống dẫn đến nguy cơ bỏ sót các rủi ro pháp lý mới, đặc biệt là rủi ro đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số.

Các tiếp cận rộng hơn của OECD và Ủy ban Basel về giám sát ngân hàng (BCBS) đã bước đầu ghi nhận sự mở rộng của hệ sinh thái tài chính số, trong đó các tổ chức FinTech, nền tảng thanh toán và các chủ thể trung gian công nghệ tham gia ngày càng sâu vào chuỗi cung ứng dịch vụ ngân hàng. Tuy nhiên, ngay cả trong các tiếp cận này, trọng tâm vẫn chủ yếu đặt vào vấn đề giám sát an toàn hệ thống, trong khi mối quan hệ giữa số hóa ngân hàng và trách nhiệm của TCTD đối với người tiêu dùng chưa được phân tích một cách hệ thống.

Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng đưa ra định nghĩa cụ thể hơn về các loại hình tổ chức tín dụng: “Tổ chức tín dụng bao gồm ngân hàng thương mại, 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.” [9]

Nhìn chung, các định nghĩa quốc tế về TCTD có thể khác nhau tùy theo góc độ tiếp cận, nhưng đều nhấn mạnh vai trò trung gian tài chính, kết nối nguồn vốn và cung cấp các dịch vụ tài chính quan trọng cho nền kinh tế. Mặc dù thuật ngữ và phạm vi hoạt động có thể khác nhau giữa các tổ chức và quốc gia, nhưng vai trò cốt lõi của TCTD trong việc hỗ trợ hoạt động tài chính và kinh tế là nhất quán [10] [11] [12]

Kinh tế số đã làm thay đổi căn bản mô hình hoạt động của TCTD theo ít nhất ba phương diện: (i) phương thức cung ứng dịch vụ; (ii) cơ chế ra quyết định; và (iii) cấu trúc phân bổ rủi ro. Thứ nhất, dịch vụ ngân hàng được cung ứng chủ yếu thông qua nền tảng số, với sự tham gia của các quy trình tự động, hợp đồng điện tử và tương tác từ xa với khách hàng. Thứ hai, các quyết định tín dụng, định giá rủi ro và quản trị khách hàng ngày càng phụ thuộc vào thuật toán, trí tuệ nhân tạo và phân tích dữ liệu lớn. Thứ ba, hoạt động ngân hàng được tích hợp vào các hệ sinh thái tài chính số, làm mờ ranh giới giữa ngân hàng và các chủ thể trung gian công nghệ.

Những thay đổi này làm phát sinh các dạng rủi ro phi truyền thống, bao gồm rủi ro thuật toán, rủi ro an ninh mạng, rủi ro lộ lọt dữ liệu cá nhân và rủi ro trách nhiệm liên đới trong chuỗi cung ứng dịch vụ tài chính. Trong bối cảnh đó, TCTD không chỉ chịu trách nhiệm đối với các hành vi vi phạm nghĩa vụ hợp đồng hay quy định an toàn vốn, mà còn phải đối mặt với yêu cầu pháp lý mới về trách nhiệm phòng ngừa rủi ro công nghệ, trách nhiệm giải trình đối với quyết định tự động và trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng tài chính trong môi trường số. [13]

Các nghiên cứu gần đây về dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và TCTD trong nền kinh tế số, tiêu biểu như của Dara và De Paz, đã góp phần làm rõ những đặc trưng vận hành mới của TCTD, bao gồm cấu trúc phi tập trung, mức độ tự động hóa cao và khả năng kết nối hệ sinh thái. Tuy nhiên, các tiếp cận này chủ yếu xuất phát từ góc độ quản trị và công nghệ, trong khi khía cạnh pháp lý, đặc biệt là vấn đề xác lập và phân bổ trách nhiệm, vẫn chưa được phân tích đầy đủ.

Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, bao gồm cá nhân và tổ chức, ngày càng có xu hướng sử dụng các sản phẩm tài chính thông qua các nền tảng kỹ thuật số thay vì giao

dịch trực tiếp tại quầy. Trong bối cảnh nền kinh tế số phát triển, các dịch vụ ngân hàng không chỉ giới hạn ở các hoạt động truyền thống mà đã mở rộng sang các hình thức ngân hàng trực tuyến, thanh toán điện tử và những giải pháp tài chính sáng tạo dựa trên công nghệ số (fintech). Điều này không chỉ mang lại sự thuận tiện cho khách hàng mà còn giúp các tổ chức tín dụng mở rộng phạm vi hoạt động, nâng cao khả năng cạnh tranh và tối ưu hóa quy trình cung cấp dịch vụ.

Bên cạnh những lợi ích, trong nền kinh tế số thì ngành ngân hàng cũng đặt ra nhiều thách thức đáng kể. Việc áp dụng công nghệ số đòi hỏi các tổ chức tín dụng phải đầu tư mạnh mẽ vào hệ thống hạ tầng công nghệ, đảm bảo an toàn dữ liệu và bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Đồng thời, sự phát triển nhanh chóng của các mô hình dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số cũng đòi hỏi khung pháp lý phù hợp nhằm đảm bảo sự ổn định của hệ thống ngân hàng và bảo vệ lợi ích của các bên liên quan [14]. Việc hiểu rõ vai trò và chức năng của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số là điều cần thiết để xây dựng các chính sách quản lý và phát triển hệ thống ngân hàng một cách hiệu quả. Các tổ chức tín dụng không chỉ đóng vai trò trung gian tài chính mà còn là những đơn vị tiên phong trong việc đổi mới mô hình hoạt động, áp dụng công nghệ số để nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa hoạt động kinh doanh. Trong bối cảnh nền kinh tế số tiếp tục phát triển mạnh mẽ, việc điều chỉnh khung pháp lý, nâng cao năng lực quản trị rủi ro và thúc đẩy đổi mới sáng tạo sẽ là những yếu tố quan trọng giúp tổ chức tín dụng thích ứng và phát triển bền vững.

Khái niệm tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số được tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau, tùy thuộc vào pháp luật từng quốc gia, tổ chức quốc tế và các nghiên cứu học thuật. Các quan điểm này phản ánh sự chuyển đổi của hệ thống tài chính trong bối cảnh số hóa và sự phát triển của công nghệ tài chính (Fintech). Như vậy, khái niệm tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số được mở rộng để bao gồm các thực thể cung cấp dịch vụ tài chính thông qua nền tảng số, ứng dụng công nghệ tài chính hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI), blockchain, dữ liệu lớn (big data) và điện toán đám mây (cloud computing) [15].

Các nghiên cứu gần đây về dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và TCTD trong nền kinh tế số, tiêu biểu như của Dara và De Paz [16], [17], [18] đã góp phần làm rõ những đặc trưng vận hành mới của TCTD, bao gồm cấu trúc phi tập trung, mức độ tự động hóa cao và khả năng kết nối hệ sinh thái. Tuy nhiên, các tiếp cận này chủ yếu xuất phát từ góc độ quản trị và công nghệ, trong khi khía cạnh pháp lý, đặc biệt là vấn đề xác lập và phân bổ trách nhiệm, vẫn chưa được phân tích đầy đủ.

Theo quan điểm theo Ngân hàng Thế giới (World Bank): “Tổ chức tín dụng là một tổ chức tài chính cung cấp dịch vụ huy động vốn và cho vay, đồng thời đảm bảo sự lưu thông tiền tệ trong nền kinh tế thông qua hệ thống thanh toán” [19]. Theo quan điểm này, tập trung vào chức năng cốt lõi của TCTD trong nền kinh tế, gồm huy động vốn, cấp tín dụng và thanh toán. Tuy nhiên, quan điểm này không đề cập đến những thay đổi do kinh tế số và sự phát triển của công nghệ tài chính.

Theo quan điểm theo Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF) thì “Tổ chức tín dụng không chỉ đóng vai trò trung gian tài chính truyền thống mà còn là đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính số, ứng dụng công nghệ để mở rộng tiếp cận tài chính và tăng hiệu quả vận

hành.” [20]. Quan điểm này nhấn mạnh vai trò của công nghệ trong việc mở rộng dịch vụ tài chính và cải thiện hiệu quả hoạt động và nhìn nhận TCTD không chỉ là ngân hàng mà còn bao gồm Fintech, dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nền tảng thanh toán số. Tuy nhiên, chưa đề cập rõ ràng đến các vấn đề pháp lý, rủi ro công nghệ và an ninh mạng.

Theo quan điểm theo Ủy ban Basel về Giám sát Ngân hàng (BCBS) thì: “Tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số là đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính số, chịu sự giám sát chặt chẽ để đảm bảo an toàn hệ thống tài chính, bảo vệ người tiêu dùng và phòng ngừa rủi ro công nghệ.” [21]. Quan điểm này, nhấn mạnh tính an toàn và giám sát đối với các tổ chức tài chính số và coi trọng rủi ro công nghệ, bảo vệ dữ liệu và quyền lợi khách hàng. Tuy nhiên, không đề cập nhiều đến sự hợp tác giữa ngân hàng truyền thống và Fintech.

Theo quan điểm theo Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) thì “Tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số không chỉ là các ngân hàng truyền thống mà còn bao gồm các công ty Fintech, nền tảng thanh toán số, công ty cho vay ngang hàng (P2P lending) và các đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính số khác.” [22]. Quan điểm này mở rộng khái niệm TCTD ra ngoài phạm vi ngân hàng, bao gồm Fintech, P2P Lending, BigTech tài chính. Theo quan điểm này phù hợp với xu hướng thực tế, khi các tổ chức tài chính phi ngân hàng đang đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế số. Tuy nhiên, việc mở rộng định nghĩa này cũng đặt ra thách thức về quản lý rủi ro, giám sát và bảo vệ người tiêu dùng.

Theo Luật Các tổ chức tín dụng Việt Nam thì “Tổ chức tín dụng là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật, thực hiện một hoặc một số hoạt động ngân hàng, bao gồm huy động vốn, cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán và các hoạt động khác theo quy định của pháp luật.” [23]. Quan điểm này nhấn mạnh đặc tính doanh nghiệp của TCTD và vai trò trung gian tài chính truyền thống. Tuy nhiên, chưa đề cập đến sự thay đổi trong mô hình hoạt động của TCTD trong nền kinh tế số, như: dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, Fintech, Blockchain.

Như vậy, các quan điểm truyền thống về tổ chức tín dụng chủ yếu dựa trên mô hình ngân hàng truyền thống, nên chưa phản ánh đầy đủ những biến đổi trong phương thức cung ứng dịch vụ ngân hàng do quá trình số hóa. Mặc dù một số quan điểm hiện đại đã bước đầu đề cập đến vai trò của công nghệ trong hoạt động của tổ chức tín dụng, song vẫn còn hạn chế khi chưa làm rõ mối quan hệ giữa tổ chức tín dụng với các mô hình dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và các chủ thể Fintech tham gia hỗ trợ hoặc trung gian cung ứng dịch vụ. Trên cơ sở đó, NCS cho rằng cần tiếp cận khái niệm tổ chức tín dụng theo hướng cập nhật yếu tố công nghệ và bối cảnh số hóa, đồng thời đặt trong khuôn khổ giám sát tài chính phù hợp nhằm bảo đảm an toàn và ổn định của hệ thống ngân hàng.

Khái quát đặc điểm pháp lý cốt lõi của TCTD trong nền kinh tế số.

Thứ nhất, TCTD mang tính số hóa toàn diện ngay từ khâu thiết kế (digital-by-design), kéo theo trách nhiệm pháp lý về an toàn hệ thống và bảo mật dữ liệu. [24].

Thứ hai, hoạt động ngân hàng phụ thuộc mạnh vào dữ liệu và thuật toán, làm phát sinh yêu cầu về minh bạch, giải trình và trách nhiệm bồi thường khi xảy ra sai sót công nghệ [25].

Thứ ba, TCTD vận hành trong các hệ sinh thái tài chính số, dẫn đến sự hình thành các dạng trách nhiệm liên đới và chia sẻ rủi ro giữa nhiều chủ thể [26].

Thứ tư, rủi ro trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số có tính lan truyền nhanh và quy mô lớn, buộc pháp luật phải chuyển từ mô hình trách nhiệm phản ứng sang mô hình trách nhiệm phòng ngừa [27].

Những đặc điểm này cho thấy rằng sự biến đổi của TCTD trong nền kinh tế số không chỉ là vấn đề kỹ thuật hay quản trị, mà là cơ sở trực tiếp đặt ra yêu cầu tái cấu trúc khung pháp luật về trách nhiệm ngân hàng, đặc biệt trong mối quan hệ với người tiêu dùng tài chính. Đây chính là tiền đề lý luận để luận án tiếp tục phân tích ở các chương tiếp theo.

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

Sự phát triển nhanh của công nghệ số, cùng với xu thế ngân hàng mở và sự cạnh tranh từ fintech – bigtech, đã thúc đẩy các tổ chức tín dụng truyền thống chuyển đổi mạnh mẽ mô hình hoạt động. Việc số hóa dịch vụ không chỉ giúp TCTD nâng cao hiệu quả vận hành và mở rộng khả năng phục vụ, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc bảo đảm quyền tiếp cận các dịch vụ ngân hàng của người tiêu dùng trong nền kinh tế số. Nội dung dưới đây khái quát các nhóm dịch vụ tiêu biểu mà TCTD đang cung cấp thông qua nền tảng số.

- Dịch vụ tiền gửi số

Số hóa các sản phẩm tiết kiệm và đầu tư đang trở thành xu hướng tất yếu giúp khách hàng dễ dàng quản lý tài chính cá nhân. Theo báo cáo của World Bank [28], việc sử dụng các nền tảng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số giúp tăng tỷ lệ tiếp cận dịch vụ tài chính lên hơn 65% ở các nền kinh tế mới nổi (World Bank, 2022). Các tiện ích phổ biến trong lĩnh vực này gồm: (i) Mở sổ tiết kiệm trực tuyến, với tính năng tái tục tự động nhằm tối ưu hóa lãi suất cho khách hàng; (ii) Quản lý danh mục đầu tư cá nhân, giúp khách hàng theo dõi hiệu suất đầu tư và điều chỉnh danh mục linh hoạt; (iii) Tư vấn tài chính tự động (Robo-Advisory), sử dụng AI để đưa ra khuyến nghị đầu tư dựa trên khẩu vị rủi ro của khách hàng. [29] Các tính năng này góp phần thúc đẩy thói quen đầu tư, minh bạch hóa thông tin và giảm chi phí cho nhà đầu tư cá nhân.

- Dịch vụ tín dụng số

Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và dữ liệu lớn (Big Data) trong lĩnh vực tín dụng đã giúp các TCTD nâng cao khả năng đánh giá tín nhiệm khách hàng, giảm thiểu rủi ro và tối ưu hóa quy trình xét duyệt khoản vay. Theo McKinsey [30], hơn 70% các tổ chức tài chính toàn cầu đã triển khai AI trong phân tích tín dụng nhằm đưa ra quyết định nhanh chóng và chính xác hơn. Các dịch vụ tín dụng số phổ biến bao gồm: (i) Cấp hạn mức tín dụng tự động dựa trên dữ liệu giao dịch và lịch sử tài chính của khách hàng, giúp tối ưu hóa khả năng tiếp cận vốn; (ii) Cho vay trực tuyến đối với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, với quy trình xét duyệt nhanh và thủ tục đơn giản; (iii) Giải ngân tự động qua tài khoản ngân hàng mà không cần gặp mặt trực tiếp, rút ngắn thời gian xử lý so với các phương thức truyền thống. Nhờ số hóa, nhiều nhóm khách hàng trước đây khó tiếp cận vốn (như hộ kinh doanh nhỏ, người lao động tự do) đã được tiếp cận dịch vụ ngân hàng thuận tiện hơn.

- *Dịch vụ thanh toán số*

Trong nền kinh tế số thì thanh toán số là lĩnh vực tiên phong của hệ thống ngân hàng. Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, giai đoạn 2020–2023, số lượng giao dịch qua Internet Banking và Mobile Banking tăng trung bình 30–40% mỗi năm, trong khi giao dịch QR Code tăng trên 150%/năm. Các dịch vụ thanh toán số phổ biến bao gồm: (i) Chuyển tiền nhanh 24/7 qua hệ thống liên ngân hàng cho phép xử lý giao dịch tức thời, không phụ thuộc giờ làm việc truyền thống; (ii) Thanh toán điện tử qua QR Code, ví điện tử và thẻ (debit/credit), góp phần giảm sử dụng tiền mặt và tăng minh bạch tài chính; (iii) Mở tài khoản trực tuyến thông qua eKYC, giúp định danh khách hàng từ xa, giảm rủi ro giả mạo và nâng cao trải nghiệm người dùng. Nhờ đó, dịch vụ thanh toán số trở thành nền tảng quan trọng trong hệ sinh thái ngân hàng số và là đầu mối kết nối giữa ngân hàng – fintech – thương mại điện tử.

Bên cạnh các loại hình dịch vụ ngân hàng truyền thống đã được số hóa như dịch vụ tiền gửi số, dịch vụ tín dụng số và dịch vụ thanh toán số, trong nền kinh tế số đã xuất hiện và phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng mới dựa trên dữ liệu và công nghệ, tiêu biểu như:

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

Dịch vụ ngân hàng dựa trên dữ liệu và ngân hàng mở (Data-driven Banking và Open Banking). [31] Đây là mô hình trong đó dữ liệu khách hàng trở thành tài sản cốt lõi, được chia sẻ có kiểm soát giữa các tổ chức tín dụng và bên thứ ba thông qua các giao diện lập trình ứng dụng (API). Trên cơ sở đó, các dịch vụ ngân hàng không còn được cung cấp một cách khép kín mà chuyển sang mô hình mở, cho phép các chủ thể khác tham gia cung ứng dịch vụ hoặc phát triển các sản phẩm tài chính mới dựa trên dữ liệu ngân hàng. Đặc trưng của mô hình này là (i) quyền kiểm soát dữ liệu được trao cho khách hàng; (ii) tính liên thông giữa các hệ thống ngân hàng và dịch vụ số; và (iii) các nghĩa vụ pháp lý mới liên quan đến bảo vệ dữ liệu và trách nhiệm giải trình trong xử lý dữ liệu.

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

Dịch vụ tài chính tích hợp và giá trị gia tăng (Embedded Finance). [32] Đây là mô hình trong đó các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng được “nhúng” trực tiếp vào các nền tảng số không phải là tổ chức tín dụng, cho phép người tiêu dùng tiếp cận dịch vụ tài chính ngay trong quá trình sử dụng các dịch vụ số khác. Trong mô hình này, dịch vụ ngân hàng được cung ứng thông qua trung gian nền tảng, làm thay đổi cấu trúc quan hệ pháp lý và cơ chế phân bổ trách nhiệm giữa các chủ thể.

Hai loại hình dịch vụ này phản ánh xu hướng chuyển dịch từ mô hình cung ứng dịch vụ ngân hàng truyền thống sang mô hình hệ sinh thái số, trong đó dữ liệu, công nghệ và nền tảng đóng vai trò trung tâm trong việc thiết kế, cung ứng và kiểm soát dịch vụ ngân hàng.

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.

Theo quy định của pháp luật Việt Nam, ngân hàng thương mại là một loại hình tổ chức tín dụng được thành lập nhằm thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt

động kinh doanh khác có liên quan. Do đó, xét về phương diện pháp lý, trách nhiệm của ngân hàng thương mại đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là một bộ phận cấu thành trong tổng thể trách nhiệm của tổ chức tín dụng. Tuy nhiên, giữa trách nhiệm của hai nhóm chủ thể này vẫn tồn tại những khác biệt nhất định về phạm vi chủ thể, phạm vi hoạt động, mức độ tác động đối với người tiêu dùng và nội dung trách nhiệm trong môi trường số. [33]

Trước hết, về phạm vi chủ thể, trách nhiệm của tổ chức tín dụng là một khái niệm có nội hàm rộng, bao gồm trách nhiệm pháp lý của tất cả các loại hình tổ chức tín dụng như ngân hàng thương mại, ngân hàng hợp tác xã, công ty tài chính, quỹ tín dụng nhân dân và tổ chức tài chính vi mô nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng. Trong khi đó, trách nhiệm của ngân hàng thương mại chỉ phản ánh trách nhiệm của một loại hình cụ thể, nhưng lại là chủ thể có phạm vi hoạt động toàn diện và mức độ tương tác với thị trường cao nhất. [34]

Thứ hai, về phạm vi hoạt động kinh doanh, trách nhiệm của tổ chức tín dụng được xác lập tương ứng với phạm vi hoạt động chuyên biệt được pháp luật cho phép đối với từng loại hình, vốn thường bị giới hạn về nghiệp vụ nhận tiền gửi, địa bàn hoạt động hoặc đối tượng khách hàng mục tiêu. Ngược lại, ngân hàng thương mại là chủ thể được phép thực hiện hầu hết các hoạt động ngân hàng cốt lõi như nhận tiền gửi, cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán và phát hành thẻ, khiến trách nhiệm đối với người tiêu dùng được đặt ra trên một diện rộng và đa dạng hơn rất nhiều. [35]

Thứ ba, trong bối cảnh nền kinh tế số, trách nhiệm của ngân hàng thương mại thể hiện rõ nét hơn do đây là chủ thể giữ vai trò trung tâm trong quá trình chuyển đổi số ngành ngân hàng. Phần lớn các dịch vụ ngân hàng số hiện đại như mở tài khoản trực tuyến (eKYC), thanh toán mã QR, hay cho vay trực tuyến đều được triển khai chủ yếu bởi ngân hàng thương mại. Do đó, các rủi ro công nghệ liên quan đến an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân hay gian lận trực tuyến thường phát sinh trực tiếp trong quan hệ này, làm cho trách nhiệm phòng ngừa rủi ro của ngân hàng thương mại trở nên nổi bật hơn. [36]

Thứ tư, xét dưới góc độ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trách nhiệm của tổ chức tín dụng nói chung được xây dựng trên các nguyên tắc nền tảng như minh bạch thông tin, bảo đảm an toàn và giải quyết khiếu nại. Tuy nhiên, đối với ngân hàng thương mại, các trách nhiệm này đòi hỏi phải được cụ thể hóa và thắt chặt hơn do quy mô khách hàng lớn và tần suất giao dịch dày đặc. Trong môi trường số, ngân hàng thương mại phải chủ động xây dựng hệ thống quản trị rủi ro công nghệ và an ninh mạng để bảo vệ tối đa quyền lợi khách hàng. [37]

Từ những phân tích trên, có thể thấy trách nhiệm của ngân hàng thương mại vừa mang những đặc điểm chung của tổ chức tín dụng, vừa mang những sắc thái đặc thù xuất phát từ vị thế đặc biệt của chủ thể này. Chính vì vậy, mặc dù luận án sử dụng thuật ngữ “tổ chức tín dụng” nhằm bảo đảm tính thống nhất với hệ thống pháp luật hiện hành, nhưng nội dung nghiên cứu sâu sẽ tập trung khu trú vào trách nhiệm của ngân hàng thương mại đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Bảng So sánh các điểm khác biệt cơ bản giữa tổ chức tín dụng nói chung và ngân hàng thương mại

Tiêu chí so sánh	Tổ chức tín dụng (TCTD)	Ngân hàng thương mại (NHTM)
Khái niệm pháp lý	Là doanh nghiệp thực hiện một, một số hoặc toàn bộ hoạt động ngân hàng theo quy định pháp luật	Là một loại hình TCTD được thành lập để thực hiện đầy đủ, toàn diện các hoạt động ngân hàng cơ bản, có phạm vi hoạt động rộng nhất
Loại hình chủ thể	Danh mục chủ thể rộng bao gồm: NHTM, ngân hàng hợp tác xã, công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính, quỹ tín dụng nhân dân, tổ chức tài chính vi mô	Là một loại hình cụ thể cấu thành nên hệ thống TCTD, chiếm tỷ trọng tài sản và mạng lưới hoạt động lớn nhất.
Phạm vi cung ứng dịch vụ	Giới hạn theo từng loại hình chuyên biệt, một số chủ thể bị hạn chế dịch vụ thanh toán hoặc chỉ được phục vụ một nhóm đối tượng đặc thù	Cung ứng hầu hết các dịch vụ ngân hàng truyền thống và hiện đại trong môi trường số (eKYC, thanh toán trực tuyến, cho vay số, dịch vụ thẻ...)
Mức độ tác động tới người tiêu dùng	Ở mức độ giới hạn hoặc khu trú theo phân khúc khách hàng mục tiêu riêng biệt của từng loại hình tổ chức.	Ở mức độ sâu rộng, trực tiếp và thường xuyên; chiếm thị phần tuyệt đối đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số hiện nay.
Trách nhiệm pháp lý trong môi trường số	Mang tính nền tảng, khung định hướng chung: bảo vệ quyền lợi khách hàng, bảo mật thông tin và bồi thường thiệt hại theo nguyên tắc chung	Mang tính đặc thù, cụ thể và phức tạp: yêu cầu cao về quản trị rủi ro an ninh mạng, bảo mật dữ liệu lớn, xử lý sự cố công nghệ thời gian thực và chịu trách nhiệm bồi thường từ giao dịch 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

Trong bối cảnh nền kinh tế số phát triển mạnh mẽ, sự mở rộng của các dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số đã làm thay đổi sâu sắc mối quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Hoạt động cung ứng dịch vụ không còn giới hạn trong không gian vật lý truyền thống mà được thực hiện chủ yếu thông qua các nền tảng số, ứng dụng công nghệ và hệ thống thông tin. Sự thay đổi này đặt ra yêu cầu phải nhận diện và làm rõ trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng dưới góc độ lý luận, phù hợp với đặc thù của nền kinh tế số.

Cách tiếp cận về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

Trong khoa học pháp lý và thực tiễn quản lý ngành ngân hàng, trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng được tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau.

Tại Việt Nam, trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng được ghi nhận thông qua các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, pháp luật ngân hàng và các văn bản hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước. Cách tiếp cận này coi tổ chức tín dụng là chủ thể cung ứng dịch vụ ngân hàng có nghĩa vụ bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng, đặc biệt là nghĩa vụ cung cấp thông tin minh bạch, bảo đảm an toàn giao dịch và bảo mật thông tin khách hàng trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng, bao gồm cả dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Ở phạm vi quốc tế, trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong môi trường tài chính số thường được tiếp cận theo hướng bảo vệ người tiêu dùng tài chính trước các rủi ro phát sinh từ sự bất cân xứng thông tin, rủi ro công nghệ và gian lận trong không gian số. Các tổ chức quốc tế như Ngân hàng Thế giới (WB), Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF), Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), Ngân hàng Thanh toán Quốc tế (BIS) hay Liên minh châu Âu (EU) đều nhấn mạnh yêu cầu đặt người tiêu dùng vào vị trí trung tâm của hệ thống tài chính số, đồng thời yêu cầu các tổ chức tín dụng phải có trách nhiệm tương xứng với mức độ rủi ro và quyền kiểm soát mà họ nắm giữ trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Theo Luật Các tổ chức tín dụng Việt Nam trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số thì “Tổ chức tín dụng có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng, cung cấp thông tin minh bạch, đảm bảo an toàn giao dịch và xử lý khiếu nại kịp thời.” Cách tiếp cận của pháp luật Việt Nam này nhấn mạnh nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi khách hàng của TCTD theo pháp luật Việt Nam. Tuy nhiên, chưa có quy định chi tiết về bảo vệ dữ liệu số, trách nhiệm trong giao dịch điện tử và quyền lợi khách hàng trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số thì “Các tổ chức tín dụng phải đảm bảo an toàn trong giao dịch điện tử, bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng và cung cấp cơ chế khiếu nại minh bạch.” Nội dung này đề cao bảo vệ thông tin khách hàng trong giao dịch số, nhưng chưa có cơ chế rõ ràng để xử lý tranh chấp trực tuyến hoặc bồi thường khi có rủi ro xảy ra.

Theo Ngân hàng Thế giới trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số thì “Tổ chức tín dụng phải đảm bảo tính minh bạch trong hợp đồng tài chính số, cung cấp thông tin rõ ràng về lãi suất, phí giao dịch và điều kiện sử dụng dịch vụ tài chính số”. Nội dung này nhấn mạnh tính minh bạch trong hợp đồng điện tử, giúp khách hàng hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ và yêu cầu dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số phải công bố đầy đủ thông tin về chi phí, rủi ro và chính sách hoàn tiền.

Theo Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF) trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số thì “Tổ chức tín dụng phải có trách nhiệm pháp lý trong bảo vệ người tiêu dùng khỏi gian lận tài chính số, đồng thời đảm bảo cơ chế xử lý tranh chấp hiệu quả.”. [38] Điều này nhấn mạnh trách nhiệm của TCTD trong phòng chống gian lận tài chính số, yêu cầu sử dụng công nghệ bảo mật hiện đại như AI, Blockchain.

Theo nội dung này đề xuất thiết lập hệ thống khiếu nại trực tuyến hiệu quả để hỗ trợ khách hàng bị lừa đảo tài chính.

Theo Quy định bảo vệ dữ liệu chung của EU (GDPR) trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số thì “Tổ chức tín dụng phải đảm bảo quyền kiểm soát dữ liệu cá nhân của khách hàng, cung cấp cơ chế cho phép khách hàng kiểm tra, chỉnh sửa hoặc xóa dữ liệu khi cần thiết.”. Theo nội dung này, bảo vệ dữ liệu cá nhân là trách nhiệm pháp lý quan trọng của các dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và yêu cầu ngân hàng phải có cơ chế minh bạch về việc thu thập, lưu trữ và sử dụng dữ liệu khách hàng.

Theo Ngân hàng Thanh toán Quốc tế (BIS) trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số thì “Các tổ chức tín dụng phải tuân thủ tiêu chuẩn an ninh mạng, bao gồm mã hóa dữ liệu và xác thực giao dịch điện tử để bảo vệ khách hàng”. Theo nội dung này ngân hàng có trách nhiệm đầu tư vào bảo mật dữ liệu, áp dụng công nghệ như xác thực đa lớp (2FA) và mã hóa dữ liệu. [39]

Theo Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số thì “Tổ chức tín dụng phải đảm bảo mọi đối tượng khách hàng, bao gồm nhóm yếu thế, có quyền tiếp cận dịch vụ tài chính số một cách công bằng và an toàn” [40]. Cách tiếp cận này thì yêu cầu ngân hàng phải giảm phí giao dịch số và hỗ trợ nhóm khách hàng ít tiếp cận công nghệ và đề xuất triển khai dịch vụ tài chính toàn diện cho nông thôn, người thu nhập thấp.

Theo Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam thì trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số “Các tổ chức tín dụng cần triển khai chương trình giáo dục tài chính số, giúp khách hàng hiểu rõ về giao dịch trực tuyến, quản lý rủi ro và phòng tránh lừa đảo tài chính”. Cách tiếp cận này nâng cao hiểu biết tài chính số là trách nhiệm quan trọng của ngân hàng đối với khách hàng và cần có chương trình đào tạo về nhận diện lừa đảo tài chính số và bảo vệ tài sản cá nhân.

Nhìn chung, các cách tiếp cận trong nước và quốc tế đều thống nhất ở điểm: trong nền kinh tế số, trách nhiệm của tổ chức tín dụng không chỉ gắn với hoạt động nghiệp vụ truyền thống mà còn mở rộng sang các vấn đề mới như bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh mạng, quản lý rủi ro công nghệ và hỗ trợ người tiêu dùng trong môi trường giao dịch điện tử.

Từ các cách tiếp cận nêu trên, có thể nhận thấy rằng trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số không đồng nhất với trách nhiệm pháp lý, mà là một khái niệm rộng hơn, bao hàm nhiều dạng nghĩa vụ khác nhau.

Theo nghĩa chung, trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số được hiểu là tổng thể các nghĩa vụ mà tổ chức tín dụng phải thực hiện trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng trên nền tảng số, nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, phòng ngừa và hạn chế các rủi ro phát sinh từ hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số được xác lập trên hai cơ sở chủ yếu: (i) quan hệ hợp đồng phát sinh từ

việc cung ứng và sử dụng dịch vụ ngân hàng giữa tổ chức tín dụng với người tiêu dùng; và (ii) các quy định pháp luật có liên quan, bao gồm pháp luật về ngân hàng, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, giao dịch điện tử, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Theo đó, trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng phát sinh khi thuộc một trong các trường hợp sau: (i) có hành vi vi phạm nghĩa vụ đã cam kết trong hợp đồng cung ứng dịch vụ ngân hàng; hoặc (ii) có hành vi vi phạm các nghĩa vụ pháp lý ngoài hợp đồng do pháp luật quy định, như vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin khách hàng, không bảo đảm an toàn hệ thống, để xảy ra gian lận, sự cố công nghệ hoặc rủi ro vận hành gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

Chủ thể, đối tượng và căn cứ phát sinh trách nhiệm

Thứ nhất, về chủ thể chịu trách nhiệm: chủ thể chịu trách nhiệm là các tổ chức tín dụng được phép cung ứng dịch vụ ngân hàng theo quy định pháp luật, bao gồm ngân hàng thương mại, tổ chức tín dụng phi ngân hàng và các chủ thể khác được cấp phép thực hiện hoạt động ngân hàng trên môi trường số.

Thứ hai, về đối tượng của trách nhiệm: đối tượng của trách nhiệm là quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng phát sinh trong quá trình tiếp cận, giao kết, sử dụng và thụ hưởng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là các dịch vụ được cung ứng trên nền tảng số. Các quyền và lợi ích này bao gồm, nhưng không giới hạn ở quyền được cung cấp thông tin đầy đủ, quyền được an toàn trong giao dịch, quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền được lựa chọn dịch vụ công bằng và quyền được bồi thường khi thiệt hại xảy ra, đó là:

Một là, quyền tài sản, thể hiện ở quyền sở hữu, quản lý và sử dụng hợp pháp các khoản tiền gửi, tài sản tài chính và lợi ích kinh tế phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ ngân hàng. Trong môi trường số, quyền tài sản của người tiêu dùng có thể bị xâm phạm thông qua các rủi ro như gian lận điện tử, truy cập trái phép hoặc sự cố hệ thống.

Hai là, quyền được tiếp cận và sử dụng dịch vụ ngân hàng một cách an toàn, bao gồm quyền được bảo đảm an toàn trong giao dịch điện tử, an ninh hệ thống, bảo mật thông tin xác thực và phòng ngừa các rủi ro công nghệ. Quyền này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nơi phần lớn giao dịch được thực hiện thông qua hạ tầng công nghệ thông tin.

Ba là, quyền được bảo vệ bởi pháp luật, thể hiện ở việc người tiêu dùng được tiếp cận các cơ chế khiếu nại, giải quyết tranh chấp và bồi thường thiệt hại khi quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm. Trong nền kinh tế số, quyền này còn bao hàm việc được bảo vệ trước các hành vi vi phạm ngoài hợp đồng, như sự cố công nghệ, lộ lọt dữ liệu hoặc gian lận trực tuyến.

Bốn là, quyền được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời, bao gồm thông tin về điều kiện, điều khoản giao dịch, phí, lãi suất, rủi ro tiềm ẩn và cơ chế xử lý sự cố trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Việc bảo đảm quyền tiếp cận thông tin là cơ sở để người tiêu dùng đưa ra quyết định tài chính phù hợp và hạn chế tình trạng bất cân xứng thông tin giữa tổ chức tín dụng và khách hàng.

Như vậy, trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số không chỉ hướng tới việc tuân thủ các nghĩa vụ hình thức, mà cốt lõi là bảo vệ và bảo đảm thực thi hiệu

quả các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong suốt vòng đời của giao dịch 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

Trong bối cảnh nền kinh tế số, hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng không còn bó hẹp trong các khuôn mẫu truyền thống mà được vận hành trên nền tảng dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI) và các hệ thống giao dịch tự động. Sự chuyển dịch này làm phát sinh những chuỗi rủi ro pháp lý phức tạp, đan xen giữa rủi ro vi phạm hợp đồng, sự cố công nghệ, rò rỉ dữ liệu và các hành vi trục lợi phi đạo đức. Vì vậy, việc tiếp cận trách nhiệm của tổ chức tín dụng theo hướng đơn tuyến truyền thống đã bộc lộ nhiều hạn chế, đòi hỏi phải được tái nhận diện theo một mô hình trách nhiệm đa tầng, toàn diện và đa chiều. [41]

Trên cơ sở đó, cấu trúc 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 được định hình qua các tầng cốt lõi sau:

Thứ nhất, tầng trách nhiệm hợp đồng. Đây là tầng trách nhiệm nền tảng và là gốc rễ pháp lý phát sinh từ quan hệ song phương giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng. Trách nhiệm này đòi hỏi các bên phải thực hiện đúng, đầy đủ các nghĩa vụ đã cam kết, bảo đảm cung ứng dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn thỏa thuận và giải quyết thỏa đáng các tranh chấp phát sinh, bao gồm cả các giao dịch được thiết lập thông qua phương thức hợp đồng điện tử. [42]

Thứ hai, tầng trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân và thông tin khách hàng. Trong môi trường số, dữ liệu cá nhân và thông tin tài chính của khách hàng vừa là tài sản chiến lược của ngân hàng, vừa là đối tượng dễ bị tổn thương trước các cuộc tấn công mạng. Do đó, tổ chức tín dụng phải gánh vác trách nhiệm bảo mật tuyệt đối, ngăn ngừa hành vi truy cập, khai thác trái phép hoặc làm lộ lọt dữ liệu, đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn kỹ thuật về an toàn thông tin mạng. [43]

Thứ ba, tầng trách nhiệm bảo đảm an toàn công nghệ và hệ thống giao dịch. Đây là tầng trách nhiệm đặc thù của kỷ nguyên số, gắn liền với hạ tầng kỹ thuật của tổ chức tín dụng. Trách nhiệm này thể hiện ở nghĩa vụ vận hành một hệ thống thông tin liên tục, thông suốt, chủ động phòng ngừa, khắc phục kịp thời các sự cố nghẽn mạng, lỗi phần mềm hoặc các lỗ hổng bảo mật nhằm bảo đảm tính toàn vẹn của mọi giao dịch trực tuyến. [44]

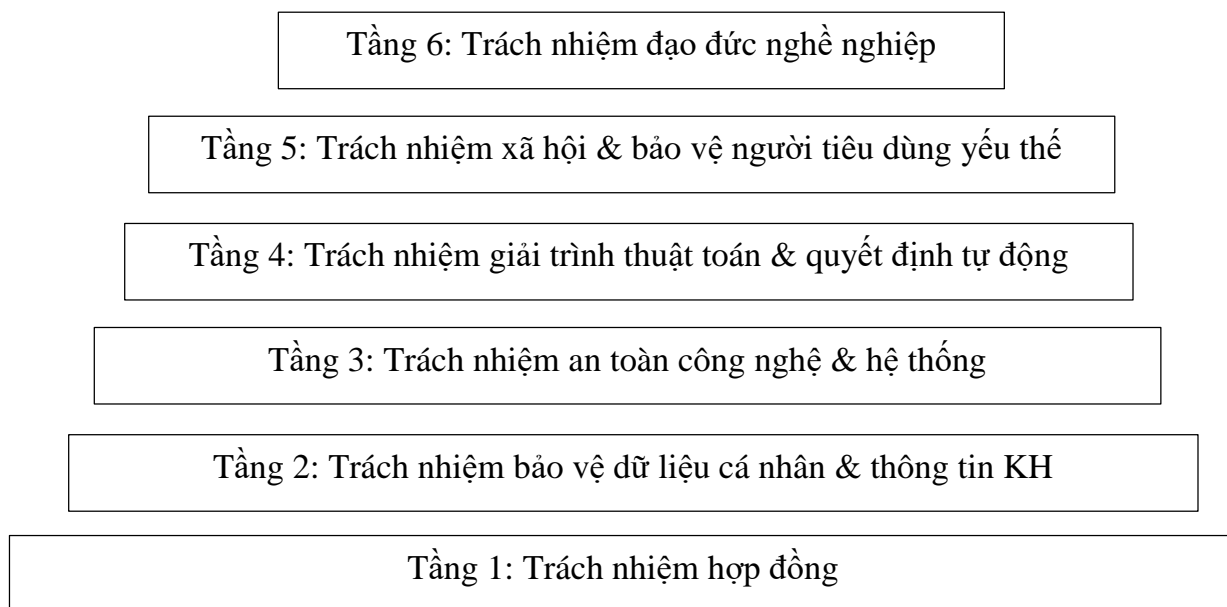
Thứ tư, tầng trách nhiệm giải trình thuật toán và quyết định tự động. Khi các công nghệ như AI hay Big Data được áp dụng vào việc chấm điểm tín dụng, phê duyệt khoản vay trực tuyến hoặc nhận diện gian lận, tổ chức tín dụng có nghĩa vụ minh bạch hóa và giải trình thuật toán. Người tiêu dùng phải được bảo đảm quyền được biết, quyền được giải thích và quyền phản đối trước các quyết định tự động hóa có khả năng ảnh hưởng trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình. [45]

Thứ năm, tầng trách nhiệm xã hội và bảo vệ người tiêu dùng yếu thế. Trách nhiệm của tổ chức tín dụng không chỉ giới hạn ở phạm vi hợp đồng kinh tế mà còn mở rộng thành trách nhiệm xã hội. Trong môi trường số, tổ chức tín dụng có nghĩa vụ chủ động

thiết kế các sản phẩm tài chính an toàn, dễ tiếp cận, cung cấp thông tin minh bạch nhằm giảm thiểu "khoảng cách số" và bảo vệ các nhóm khách hàng dễ bị tổn thương (như người cao tuổi, người ở vùng sâu vùng xa) trước các bẫy công nghệ hoặc hành vi gian lận mạng. [46]

Thứ sáu, tăng trách nhiệm đạo đức nghề nghiệp. Bên cạnh các khuôn khổ pháp lý thực định, tổ chức tín dụng và đội ngũ nhân sự phải tuân thủ các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp cốt lõi như tính trung thực, liêm chính, bảo đảm không lạm dụng ưu thế công nghệ hoặc sử dụng các mô hình thiết kế gây hiểu nhầm nhằm trục lợi hay đẩy rủi ro về phía người tiêu dùng. [47]

Tóm lại, mô hình trách nhiệm đa tầng này phản ánh tính chất đa chiều, đa lớp của trách nhiệm pháp lý trong nền kinh tế số, nơi có sự giao thoa sâu sắc giữa luật học, khoa học máy tính và đạo đức xã hội. Đây không chỉ là công cụ giúp nhận diện toàn diện cấu trúc nghĩa vụ của tổ chức tín dụng, mà còn là nền tảng lý luận quan trọng phục vụ việc định hình và hoàn thiện chính sách pháp luật về ngân hàng số hiện nay.



Sơ đồ: 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.

Trước hết, trách nhiệm pháp lý đương nhiên là những nghĩa vụ phát sinh một cách khách quan, gắn liền với tư cách pháp lý của tổ chức tín dụng khi được cấp phép thành lập và hoạt động, không phụ thuộc vào sự tồn tại của một quan hệ hợp đồng cụ thể. Về mặt pháp lý, loại trách nhiệm này được ghi nhận trong nhiều văn bản như Luật Các tổ

chức tín dụng 2024 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023. Cụ thể, pháp luật quy định rõ nghĩa vụ bảo mật thông tin khách hàng như một nghĩa vụ mang tính bắt buộc. Theo đó, tổ chức tín dụng “phải bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của khách hàng”. [48]Đồng thời, người tiêu dùng có quyền được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin khi sử dụng dịch vụ. [49]

Bên cạnh đó, hệ thống pháp luật còn đặt ra các nghĩa vụ mang tính hệ thống như bảo đảm an toàn hoạt động ngân hàng, duy trì tính liên tục của hệ thống thông tin và cung cấp thông tin đầy đủ, minh bạch cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. [50] Như vậy, có thể thấy rằng trách nhiệm đương nhiên mang các đặc trưng cơ bản: (i) phát sinh trực tiếp từ quy định của pháp luật; (ii) có tính bắt buộc, không phụ thuộc vào ý chí các bên; và (iii) không thể bị loại trừ hoặc hạn chế bằng thỏa thuận.

Thứ hai, trách nhiệm hợp đồng là những nghĩa vụ phát sinh từ sự thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng trong từng giao dịch cụ thể. Các nghĩa vụ này chịu sự điều chỉnh chủ yếu của Bộ luật Dân sự năm 2015. Theo đó, trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng, bên cung ứng dịch vụ có nghĩa vụ thực hiện đúng cam kết và bảo đảm các nghĩa vụ liên quan đến thông tin của khách hàng [51]. Trách nhiệm hợp đồng bao gồm các nội dung cơ bản như: thực hiện đúng nghĩa vụ đã cam kết; bảo đảm chất lượng và điều kiện cung ứng dịch vụ; và bồi thường thiệt hại khi có hành vi vi phạm.

Tuy nhiên, khác với trách nhiệm đương nhiên, trách nhiệm hợp đồng mang tính linh hoạt hơn, phụ thuộc vào ý chí thỏa thuận của các bên và có thể được cụ thể hóa thông qua điều khoản hợp đồng, điều kiện giao dịch chung hoặc hợp đồng mẫu. Dù vậy, sự tự do thỏa thuận này bị giới hạn bởi các quy định mang tính bắt buộc của pháp luật, đặc biệt là các quy định nhằm bảo vệ người tiêu dùng.

Việc phân định hai loại trách nhiệm này có thể dựa trên ba tiêu chí cơ bản: (i) nguồn phát sinh nghĩa vụ (luật định hay thỏa thuận); (ii) mức độ phụ thuộc vào ý chí của các bên; và (iii) khả năng bị loại trừ hoặc sửa đổi bằng thỏa thuận. Trong đó, trách nhiệm đương nhiên đóng vai trò là “chuẩn mực tối thiểu bắt buộc”, còn trách nhiệm hợp đồng là sự cụ thể hóa các chuẩn mực này trong từng giao dịch.

Từ góc độ học thuật, nhiều nghiên cứu cũng khẳng định rằng nghĩa vụ bảo mật và bảo vệ thông tin khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng là nghĩa vụ pháp lý cốt lõi, có tính nền tảng và không thể bị loại trừ, kể cả khi các bên có thỏa thuận khác [52] [53]Điều này cho thấy trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng không chỉ mang tính chất tư (hợp đồng) mà còn mang tính chất công, gắn với yêu cầu bảo đảm an toàn hệ thống tài chính.

Trên cơ sở đó, có thể khẳng định rằng trách nhiệm pháp lý đương nhiên đóng vai trò là giới hạn pháp lý tối thiểu mang tính bắt buộc, thiết lập nền tảng bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng. Trong khi đó, trách nhiệm hợp đồng là sự cụ thể hóa và triển khai các nghĩa vụ này trong từng quan hệ giao dịch cụ thể. Do vậy, hợp đồng không thể làm phát sinh toàn bộ trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng, đồng thời cũng không được phép làm suy giảm các nghĩa vụ mà pháp luật đã đặt ra.

Đặc biệt, trong bối cảnh phát triển của kinh tế số và ngân hàng số, khi các giao dịch chủ yếu được thực hiện thông qua hợp đồng mẫu và nền tảng số, sự bất cân xứng về thông tin giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng ngày càng gia tăng. Điều này dẫn

đến xu hướng mở rộng phạm vi của trách nhiệm đương nhiên, biến nó trở thành cơ chế pháp lý trung tâm nhằm kiểm soát nội dung hợp đồng và bảo vệ người tiêu dùng một cách hiệu quả hơn.

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. Cách tiếp cận này phù hợp với lý thuyết pháp luật và kinh tế (law & economics), theo đó pháp luật không chỉ điều chỉnh hành vi vi phạm mà còn nhằm tối ưu hóa phân bổ rủi ro và chi phí xã hội trong các giao dịch có tính bất cân xứng thông tin. [54]

Sự kết hợp này phản ánh đặc thù của quan hệ dịch vụ ngân hàng – một quan hệ vừa mang tính chất tư (hợp đồng), vừa mang tính chất công (ổn định hệ thống tài chính). Trong quan hệ này tồn tại sự bất cân xứng cấu trúc rõ rệt: tổ chức tín dụng nắm giữ ưu thế về thông tin, công nghệ và khả năng kiểm soát hệ thống, trong khi người tiêu dùng ở vị thế yếu hơn. Dưới góc độ lý luận, điều này có thể được lý giải thông qua học thuyết về bất cân xứng thông tin (information asymmetry) của Akerlof, theo đó bên nắm giữ thông tin ưu thế có khả năng chi phối điều kiện giao dịch và chuyển giao rủi ro cho bên yếu thế [55]. Do đó, trách nhiệm pháp lý trong trường hợp này không chỉ nhằm xử lý vi phạm mà còn đóng vai trò tái cân bằng quan hệ pháp lý và bảo vệ người tiêu dùng.

Ngoài ra, trong nhiều trường hợp, trách nhiệm của tổ chức tín dụng còn tiệm cận với bản chất của nghĩa vụ ủy thác (fiduciary duty), khi tổ chức tín dụng quản lý tài sản, thông tin và lợi ích tài chính của khách hàng. Theo học thuyết này, bên nắm giữ quyền lực và sự tin cậy phải hành xử với mức độ cẩn trọng cao hơn thông thường và đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu [56] [57]. Điều này củng cố cơ sở lý luận cho việc áp đặt các nghĩa vụ pháp lý nghiêm ngặt hơn đối với tổ chức tín dụng.

Trong bối cảnh nền kinh tế số, bản chất của trách nhiệm pháp lý này đang có sự chuyển dịch mang tính cấu trúc. Nếu trong mô hình truyền thống, trách nhiệm của tổ chức tín dụng chủ yếu được xác định dựa trên các yếu tố như hành vi vi phạm, lỗi và mối quan hệ nhân quả, thì trong môi trường ngân hàng số, cách tiếp cận này bộc lộ những hạn chế đáng kể.

Thứ nhất, khó khăn trong việc xác định lỗi. Các sự cố trong môi trường số thường gắn với hệ thống công nghệ phức tạp, thuật toán hoặc tấn công mạng, khiến việc truy vết lỗi cá nhân trở nên khó khăn. Điều này dẫn đến xu hướng giảm vai trò của yếu tố lỗi trong việc xác định trách nhiệm.

Thứ hai, rủi ro mang tính hệ thống và tự động hóa. Hoạt động ngân hàng số dựa trên các quy trình tự động và hạ tầng công nghệ thông tin, khiến rủi ro có thể lan rộng nhanh chóng và gây thiệt hại lớn, ngay cả khi không có hành vi vi phạm rõ ràng từ con người.

Thứ ba, sự tham gia của nhiều chủ thể trung gian trong hệ sinh thái tài chính số làm phức tạp hóa việc xác định trách nhiệm pháp lý, đặt ra yêu cầu phải có cơ chế phân bổ trách nhiệm hợp lý.

Trước bối cảnh đó, trách nhiệm của tổ chức tín dụng có xu hướng chuyển dịch theo các hướng cơ bản sau:

Thứ nhất, từ trách nhiệm dựa trên lỗi sang trách nhiệm dựa trên rủi ro và khả năng kiểm soát (risk-based liability). Theo lý thuyết này, trách nhiệm nên được phân bổ cho chủ thể có khả năng kiểm soát rủi ro với chi phí thấp nhất (least-cost avoider). [58] Trong hoạt động ngân hàng, tổ chức tín dụng chính là chủ thể có điều kiện tốt nhất để kiểm soát hệ thống, do đó cần gánh chịu mức trách nhiệm cao hơn.

Thứ hai, từ trách nhiệm phản ứng sang trách nhiệm phòng ngừa. Pháp luật hiện đại ngày càng nhấn mạnh nghĩa vụ chủ động của tổ chức tín dụng trong việc quản trị rủi ro, bao gồm xây dựng hệ thống kiểm soát nội bộ, bảo mật thông tin và cơ chế cảnh báo sớm. Cách tiếp cận này phù hợp với khuyến nghị của các tổ chức quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng tài chính. [59]

Thứ ba, từ trách nhiệm cá biệt sang trách nhiệm hệ thống. Trách nhiệm pháp lý không chỉ gắn với một hành vi hoặc giao dịch cụ thể, mà mở rộng ra toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ, từ thiết kế sản phẩm, vận hành hệ thống đến xử lý rủi ro. Điều này phản ánh sự chuyển đổi từ tư duy “trách nhiệm sau vi phạm” sang “trách nhiệm trong suốt vòng đời dịch vụ”.

Từ những phân tích trên, có thể khẳng định rằng trong nền kinh tế số, trách nhiệm của tổ chức tín dụng cần được tái cấu trúc như một cơ chế pháp lý tích hợp, kết hợp giữa chức năng phân bổ rủi ro, phòng ngừa thiệt hại và bảo vệ người tiêu dùng. Cơ chế này không chỉ nhằm xử lý hậu quả của vi phạm, mà còn góp phần bảo đảm sự ổn định và an toàn của hệ thống ngân hàng trong bối cảnh số hóa ngày càng sâu rộng.

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.

Trong nền kinh tế số, cơ chế phân bổ trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng được hiểu là tổng thể các nguyên tắc, tiêu chí pháp lý và quy định quản trị nhằm xác định chủ thể nào phải chịu trách nhiệm, trong phạm vi và mức độ nào, khi phát sinh rủi ro hoặc thiệt hại trong quan hệ pháp lý. Đây không chỉ là vấn đề pháp lý, mà còn là công cụ quản trị rủi ro và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường ngân hàng số.

Khác với mô hình truyền thống, quan hệ pháp lý trong ngân hàng số không còn đơn tuyến giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng, mà trở thành quan hệ đa chủ thể, bao gồm các trung gian công nghệ, nền tảng thanh toán và bên cung cấp dịch vụ số. Đồng thời, rủi ro trong ngân hàng số mang tính hệ thống, phức tạp, lan tỏa nhanh và khó truy nguyên, khiến việc xác định trách nhiệm theo mô hình truyền thống – dựa trên lỗi cá nhân – thường không còn hiệu quả. [59] Trong bối cảnh này, cơ chế phân bổ trách nhiệm hợp lý trở thành điều kiện tiên quyết để đảm bảo:

Bảo vệ người tiêu dùng: Người tiêu dùng thường ở vị thế yếu về thông tin, khả năng kiểm soát và năng lực đánh giá rủi ro. Cơ chế phân bổ trách nhiệm cần đảm bảo

họ không gánh rủi ro vượt quá khả năng chịu đựng và quyền lợi được bảo vệ ngay cả khi sự cố phát sinh từ hệ thống số.

Công bằng và minh bạch giữa các chủ thể: Trách nhiệm phải được phân bổ dựa trên khả năng kiểm soát rủi ro, mức độ tham gia và lợi ích thu được từ hoạt động. Cách phân bổ này tạo ra cơ chế cân bằng, tránh việc chuyển giao rủi ro bất hợp lý từ các chủ thể mạnh sang các chủ thể yếu hơn.

Nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro và ổn định hệ thống: Khi trách nhiệm được gắn trực tiếp với khả năng phòng ngừa rủi ro và kiểm soát hệ thống, tổ chức tín dụng và các chủ thể liên quan sẽ có động lực chủ động đầu tư vào hạ tầng an toàn, kiểm soát nội bộ, bảo mật dữ liệu và cơ chế cảnh báo sớm. Điều này giúp giảm thiểu thiệt hại, hạn chế rủi ro lan truyền và nâng cao tính bền vững của toàn bộ hệ thống ngân hàng số.

Về phương diện cấu trúc, cơ chế phân bổ trách nhiệm trong ngân hàng số có thể được nhận diện theo ba nhóm rủi ro cơ bản.

Thứ nhất, rủi ro xuất phát từ tổ chức tín dụng, bao gồm lỗi kỹ thuật, sự cố hệ thống, vi phạm nghĩa vụ quản lý dữ liệu hoặc quản lý tài sản của khách hàng. Đây là nhóm rủi ro mà tổ chức tín dụng phải chịu trách nhiệm chủ yếu, do là chủ thể có năng lực kiểm soát, phòng ngừa và khắc phục tốt nhất.

Thứ hai, rủi ro xuất phát từ người tiêu dùng, phát sinh từ việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ không đúng hướng dẫn, bất cẩn trong bảo mật thông tin hoặc thiếu hiểu biết về rủi ro giao dịch. Trong trường hợp này, việc phân bổ trách nhiệm cần căn cứ vào mức độ lỗi và vị thế thực tế của người tiêu dùng để bảo đảm công bằng.

Thứ ba, rủi ro xuất phát từ bên trung gian, gồm các doanh nghiệp fintech, nền tảng thanh toán và nhà cung cấp dịch vụ công nghệ. Trách nhiệm của nhóm chủ thể này cần được xác định dựa trên khả năng kiểm soát rủi ro, mức độ tham gia vào giao dịch và tác động đối với an toàn hệ thống.

Từ đó có thể thấy, cơ chế phân bổ trách nhiệm trong ngân hàng số không chỉ là vấn đề xác định hậu quả pháp lý khi vi phạm, mà còn là công cụ quản trị rủi ro hệ thống, bảo vệ người tiêu dùng, khuyến khích hành vi phòng ngừa rủi ro và duy trì sự ổn định, minh bạch của thị trường tài chính số. Đây là nền tảng lý luận quan trọng cho việc xây dựng các mô hình pháp lý và cơ chế quản trị rủi ro trong các phần tiếp theo của luận án.

Trên cơ sở đó, trong bối cảnh ngân hàng số, việc phân bổ trách nhiệm pháp lý giữa tổ chức tín dụng, chủ thể trung gian và người tiêu dùng cần được đặt trên những nguyên tắc cơ bản nhằm bảo đảm hài hòa giữa yêu cầu bảo vệ bên yếu thế và hiệu quả quản trị rủi ro. Cụ thể, có thể khái quát thành bốn nguyên tắc chủ yếu sau đây:

Nguyên tắc gắn với khả năng kiểm soát rủi ro: Nguyên tắc này nhấn mạnh rằng trách nhiệm nên được phân bổ cho chủ thể có khả năng kiểm soát, phòng ngừa hoặc giảm thiểu rủi ro một cách hiệu quả nhất. Trong môi trường ngân hàng số, tổ chức tín dụng thường nắm giữ ưu thế về công nghệ, dữ liệu và khả năng vận hành hệ thống, nên sẽ là chủ thể có điều kiện tốt nhất để dự đoán, phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro. Theo lý thuyết trách nhiệm dựa trên rủi ro (risk-based liability), việc gán trách nhiệm cho chủ thể có khả năng kiểm soát tốt hơn không chỉ hợp lý về pháp lý mà còn tối ưu hóa chi phí

xã hội, giảm thiểu thiệt hại và tạo ra cơ chế ràng buộc để các tổ chức chủ động quản trị rủi ro. [60]

Nguyên tắc bảo vệ bên yếu thế: Trong quan hệ ngân hàng số, người tiêu dùng thường ở vị thế yếu hơn, hạn chế về thông tin, khả năng đánh giá rủi ro và kiểm soát hệ thống giao dịch. Nguyên tắc này đòi hỏi rằng khi phân bổ trách nhiệm, cần ưu tiên bảo vệ lợi ích của bên yếu thế, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng không bị tổn hại do sự bất cân xứng về thông tin và quyền lực giữa các chủ thể. Đây là cơ sở pháp lý và đạo đức cho việc áp dụng các nghĩa vụ phòng ngừa và giám sát nghiêm ngặt đối với tổ chức tín dụng, đồng thời cũng phù hợp với các chuẩn mực quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng tài chính. [61]

Nguyên tắc công bằng và hợp lý: Nguyên tắc này nhấn mạnh rằng trách nhiệm phải được phân bổ dựa trên mức độ tham gia của các chủ thể, mức độ lỗi (nếu có), cũng như lợi ích thu được từ hoạt động. Điều này đảm bảo rằng bên hưởng lợi hoặc có vai trò lớn hơn trong việc tạo ra rủi ro cũng phải chịu trách nhiệm tương xứng. Nguyên tắc này vừa bảo vệ công bằng, vừa tạo ra cơ chế khuyến khích các chủ thể hành xử có trách nhiệm trong toàn bộ vòng đời dịch vụ tài chính, từ thiết kế sản phẩm đến vận hành hệ thống.

Nguyên tắc phòng ngừa rủi ro: Nguyên tắc này yêu cầu cơ chế phân bổ trách nhiệm phải tạo động lực để các chủ thể chủ động kiểm soát rủi ro và đầu tư vào hệ thống an toàn. Thay vì chờ đến khi thiệt hại xảy ra mới phát sinh trách nhiệm, ngân hàng và các bên liên quan phải thực hiện các biện pháp phòng ngừa từ trước, bao gồm xây dựng cơ chế kiểm soát nội bộ, bảo mật thông tin, giám sát hệ thống tự động và cảnh báo sớm các sự cố. Nguyên tắc phòng ngừa rủi ro không chỉ hạn chế thiệt hại mà còn nâng cao sự ổn định và an toàn của toàn bộ hệ thống ngân hàng số.

Tóm lại, bốn nguyên tắc trên tạo thành một khung logic phân bổ trách nhiệm tích hợp, vừa đảm bảo tính hiệu quả kinh tế và pháp lý, vừa bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và an toàn hệ thống, từ đó đóng vai trò nền tảng cho cơ chế quản trị rủi ro trong ngân hàng số.

Các mô hình phân bổ trách nhiệm:

Trong bối cảnh kinh tế số, việc phân bổ trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng cần được tiếp cận một cách linh hoạt và đa chiều, phù hợp với đặc thù rủi ro công nghệ cao, tính phức tạp của hệ thống và sự tham gia của nhiều chủ thể. Có thể nhận diện một số mô hình cơ bản:

Mô hình dựa trên lỗi (fault-based liability): Trách nhiệm được xác định dựa trên hành vi vi phạm hoặc lỗi của chủ thể. Mô hình này phù hợp với quan hệ truyền thống, nơi rủi ro và trách nhiệm thường đơn tuyến, chủ yếu giữa tổ chức tín dụng và khách hàng. Tuy nhiên, trong môi trường số, mô hình này gặp hạn chế do khó xác định lỗi trong các sự cố công nghệ phức tạp, tấn công mạng, hay lỗi thuật toán

Mô hình trách nhiệm khách quan (strict liability): Trách nhiệm phát sinh mà không phụ thuộc vào lỗi. Mô hình này thường áp dụng trong các trường hợp rủi ro cao, có khả năng gây thiệt hại nghiêm trọng, nhằm bảo vệ bên yếu thế, đặc biệt là người tiêu dùng.

Mô hình trách nhiệm dựa trên rủi ro và khả năng kiểm soát (risk-based liability): Đây là mô hình phù hợp nhất trong ngân hàng số, theo đó trách nhiệm được phân bổ

dựa trên khả năng kiểm soát rủi ro của các chủ thể. Tổ chức tín dụng, với vai trò trung tâm trong vận hành hệ thống, phải chịu trách nhiệm chính trong nhiều trường hợp, trong khi các bên thứ ba như fintech, nền tảng thanh toán chịu trách nhiệm tương xứng với mức độ kiểm soát và ảnh hưởng của họ¹. Mô hình này cũng giúp tối ưu hóa chi phí xã hội, thúc đẩy phòng ngừa rủi ro và nâng cao hiệu quả quản trị hệ thống.

Mô hình trách nhiệm hỗn hợp: Kết hợp các yếu tố của trách nhiệm dựa trên lỗi, trách nhiệm khách quan và trách nhiệm dựa trên rủi ro. Đây là xu hướng phổ biến trong pháp luật hiện đại, cho phép linh hoạt điều chỉnh mức độ trách nhiệm theo đặc thù từng giao dịch và từng rủi ro cụ thể

Phân bổ trách nhiệm trong quan hệ đa chủ thể: Trong môi trường số, quan hệ pháp lý không còn đơn tuyến giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng, mà trở thành quan hệ đa chủ thể, bao gồm tổ chức tín dụng, các bên thứ ba (fintech, nền tảng thanh toán, nhà cung cấp dịch vụ công nghệ) và người tiêu dùng. Việc phân bổ trách nhiệm trong quan hệ này cần:

Xác định vai trò của từng chủ thể trong chuỗi cung ứng dịch vụ, từ thiết kế sản phẩm, vận hành hệ thống đến xử lý sự cố.

Phân chia trách nhiệm theo mức độ kiểm soát và tham gia, đảm bảo chủ thể nắm quyền kiểm soát hệ thống hoặc có khả năng phòng ngừa rủi ro chịu trách nhiệm chính.

Tránh đẩy rủi ro về phía người tiêu dùng, nhất là trong các sự cố do lỗi kỹ thuật, rủi ro hệ thống hoặc hành vi của bên thứ ba, bảo vệ bên yếu thế và đảm bảo công bằng trong phân bổ trách nhiệm.

Như vậy, trong ngân hàng số, việc lựa chọn mô hình phân bổ trách nhiệm không chỉ là quyết định pháp lý mà còn là công cụ quản trị rủi ro và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời đảm bảo tính ổn định, minh bạch và bền vững của toàn bộ hệ sinh thái tài chính số. [61]

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.

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

Có nhiều lý do cho sự ra đời của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, đặc biệt nhấn mạnh tới vị trí yếu thế của người tiêu dùng trong các giao dịch ngân hàng. Người tiêu dùng cần được trao thêm quyền để đưa ra lựa chọn sáng suốt về hàng hóa và dịch vụ mà họ mua. Lợi ích của họ cần được thúc đẩy và bảo vệ, đặc biệt khi thị trường mà họ tham gia có nhiều sự phức tạp và rủi ro trong các giao dịch ngân hàng.

Theo Nguyễn Thị Vân Anh (2014), “pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng là lĩnh vực pháp luật điều chỉnh các quan hệ giữa người tiêu dùng với các thương nhân khi người tiêu dùng mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ của thương nhân đó; quy định những quyền của người

tiêu dùng và trách nhiệm của thương nhân trong các giao dịch”. [62] Trong đó, pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số là một bộ phận của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng.

Trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số mang những đặc điểm riêng biệt so với trách nhiệm trong môi trường cung ứng dịch vụ ngân hàng truyền thống. Các đặc điểm này xuất phát từ bản chất số hóa của giao dịch, sự phụ thuộc vào hạ tầng công nghệ, dữ liệu và thuật toán, cũng như sự chuyển dịch trong hành vi của người tiêu dùng và cơ chế quản trị rủi ro của TCTD.

Thứ nhất, trách nhiệm của TCTD mang tính “lai ghép” giữa nghĩa vụ pháp lý truyền thống và nghĩa vụ phát sinh từ công nghệ số. Bên cạnh các nghĩa vụ vốn có như cung cấp thông tin, bảo mật tài khoản, phòng chống gian lận, TCTD còn phải thực hiện thêm các nghĩa vụ mới như bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo đảm an toàn an ninh mạng, quản trị rủi ro mô hình (model risk), quản trị rủi ro thuật toán, kiểm soát sai lệch dữ liệu và bảo đảm tính minh bạch trong các hệ thống ra quyết định tự động. Điều này làm cho trách nhiệm trở nên đa tầng, phức hợp và đòi hỏi sự can thiệp của nhiều thiết chế quản trị nội bộ.

Thứ hai, trách nhiệm của TCTD mang tính “tiên liệu” cao, thể hiện qua nghĩa vụ chủ động phòng ngừa rủi ro. Trong môi trường số, thiệt hại có thể xảy ra nhanh chóng và lan rộng, vượt khỏi khả năng kiểm soát nếu chỉ xử lý mang tính phản ứng. Do đó, pháp luật và chuẩn mực nghề nghiệp yêu cầu TCTD phải thiết lập cơ chế dự báo, nhận diện và ngăn ngừa rủi ro ngay từ giai đoạn thiết kế dịch vụ số (privacy by design, security by design), vận hành hệ thống giám sát theo thời gian thực, và thường xuyên kiểm thử an ninh. Trách nhiệm vì vậy gắn liền với nghĩa vụ tuân thủ chủ động (proactive compliance), không chỉ dừng lại ở khắc phục hậu quả.

Thứ ba, trách nhiệm của TCTD gắn liền với yếu tố dữ liệu và quyền riêng tư của người tiêu dùng. Trong nền kinh tế số, dữ liệu trở thành tài sản cốt lõi đối với TCTD trong hoạt động đánh giá tín dụng, cá nhân hóa dịch vụ và phát hiện gian lận. Vì vậy, trách nhiệm pháp lý về thu thập, xử lý, lưu trữ, chia sẻ và bảo mật dữ liệu cá nhân trở thành trọng tâm. Việc vi phạm nghĩa vụ về dữ liệu có thể dẫn tới tổn thất nghiêm trọng cả về quyền của người tiêu dùng lẫn uy tín và nghĩa vụ bồi thường của TCTD.

Thứ tư, trách nhiệm của TCTD chịu sự chi phối mạnh mẽ của rủi ro công nghệ và rủi ro hệ thống. Các dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số dựa vào hạ tầng liên thông (core banking, API mở, điện toán đám mây, hệ sinh thái fintech), nên chỉ cần một sự cố kỹ thuật nhỏ cũng có thể gây thiệt hại diện rộng. Trách nhiệm pháp lý của TCTD vì thế không chỉ giới hạn trong khuôn khổ quan hệ song phương với người tiêu dùng, mà còn liên quan đến trách nhiệm trong quan hệ với đối tác thứ ba, nhà cung cấp dịch vụ công nghệ, trung gian thanh toán và các chủ thể tham gia chuỗi giá trị số.

Thứ năm, trách nhiệm của TCTD có tính động và phụ thuộc vào vòng đời công nghệ. Sự phát triển nhanh của trí tuệ nhân tạo, xác thực sinh trắc, blockchain, và các mô hình ngân hàng mở làm cho nội hàm trách nhiệm liên tục thay đổi. Pháp luật phải điều chỉnh nhưng thường đi sau công nghệ; vì vậy nhiều nghĩa vụ của TCTD được hình thành từ thực tiễn quản trị rủi ro, tiêu chuẩn ngành, hướng dẫn của cơ quan giám sát và chuẩn

mức quốc tế (như Basel, ISO). Tính động này làm cho trách nhiệm của TCTD luôn ở trạng thái “mở”, cần được cập nhật liên tục.

Thứ sáu, trách nhiệm của TCTD gắn chặt với chuẩn mực minh bạch và công bằng trong môi trường giao dịch tự động. Các quyết định tín dụng, phê duyệt giao dịch, hạn mức hoặc cảnh báo rủi ro có thể được thực hiện bởi hệ thống AI, nên TCTD phải chịu trách nhiệm về giải thích, kiểm soát thiên vị thuật toán, tính giải trình, và khả năng cho người tiêu dùng khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại quyết định tự động. Điều này phản ánh đặc trưng mới của trách nhiệm pháp lý trong kỷ nguyên số: trách nhiệm đối với cả hệ thống công nghệ đại diện cho tổ chức.

Thứ bảy, trách nhiệm của TCTD ngày càng chịu tác động mạnh của kỳ vọng xã hội về bảo vệ người tiêu dùng. Không chỉ pháp luật, mà cả chuẩn mực đạo đức kinh doanh, uy tín thị trường và áp lực cạnh tranh đều thúc đẩy TCTD phải nâng cao nghĩa vụ bảo vệ người tiêu dùng – bao gồm hỗ trợ người yếu thế, tăng cường giáo dục tài chính, và bảo đảm tiếp cận công bằng đối với dịch vụ số.

Từ những quan niệm trên, NCS tiếp cận khái niệm về pháp luật về trách nhiệm của TCTD trong nền kinh tế số được hiểu như sau:

"Pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số là hệ thống các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành nhằm điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên nền tảng số, bao gồm quy định nghĩa vụ của tổ chức tín dụng trong việc đảm bảo an toàn giao dịch, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bảo mật thông tin, quản lý rủi ro và tuân thủ các quy định về công nghệ tài chính, quy định cơ chế giám sát, chế tài xử lý vi phạm và các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng, nhằm đảm bảo sự minh bạch, công bằng và phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng trong nền kinh tế số".

- Phân biệt nghĩa vụ pháp lý và trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng:

Trong khuôn khổ pháp luật về ngân hàng số, việc phân định tường minh giữa “nghĩa vụ pháp lý” và “trách nhiệm pháp lý” của tổ chức tín dụng là yêu cầu tất yếu, bởi hai khái niệm này phản ánh hai trạng thái và giai đoạn khác nhau của quan hệ pháp luật bảo vệ người tiêu dùng.

Nghĩa vụ pháp lý là những mô hình hành vi bắt buộc mà pháp luật hoặc hợp đồng quy định tổ chức tín dụng phải thực hiện dưới dạng hành động hoặc không được hành động trong mối quan hệ với khách hàng. Trong môi trường ngân hàng số, các nghĩa vụ này bao gồm: chủ động minh bạch hóa thông tin sản phẩm, thiết lập hệ thống bảo mật dữ liệu cá nhân, duy trì tính vận hành an toàn, thông suốt của hạ tầng công nghệ và hướng dẫn người tiêu dùng phòng ngừa rủi ro mạng. Xét về bản chất, nghĩa vụ pháp lý đóng vai trò là tiền đề định hình khuôn khổ xử sự hợp pháp, là trạng thái "tĩnh" quy định các chuẩn mực ứng xử mà tổ chức tín dụng bắt buộc phải tuân thủ khi tham gia thị trường. [63]

Ngược lại, **trách nhiệm pháp lý** chỉ chính thức phát sinh ở trạng thái "động", cụ thể là khi tổ chức tín dụng có hành vi vi phạm (không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ) các nghĩa vụ pháp lý đã được luật hóa hoặc thỏa thuận trong hợp đồng dịch vụ. Lúc này, tổ chức tín dụng phải gánh chịu những hậu quả bất lợi do cơ

quan nhà nước có thẩm quyền hoặc thỏa thuận tư pháp áp đặt. Trách nhiệm này cụ thể hóa bằng các chế tài dân sự (bồi thường thiệt hại vật chất và tinh thần, phạt vi phạm), chế tài hành chính hoặc hình sự, cùng các biện pháp khắc phục hậu quả. Trách nhiệm pháp lý phản ánh tính cưỡng chế và nghĩa vụ giải trình của tổ chức tín dụng, là công cụ hậu kiểm bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng được khôi phục khi bị xâm phạm. [64]

Mối quan hệ hữu cơ giữa hai khái niệm này được liên kết chặt chẽ thông qua mô hình trách nhiệm đa tầng đã phân tích. Theo đó, mỗi tầng trong mô hình thực chất là sự cụ thể hóa các nghĩa vụ pháp lý khác nhau của tổ chức tín dụng (từ nghĩa vụ hợp đồng, nghĩa vụ bảo mật dữ liệu đến nghĩa vụ xã hội); và trách nhiệm pháp lý sẽ ngay lập tức được kích hoạt tương ứng tại tầng đó khi có hành vi vi phạm nghĩa vụ xảy ra.

Việc phân biệt rõ ràng nhưng đặt trong mối liên hệ biện chứng giữa nghĩa vụ và trách nhiệm pháp lý không chỉ giúp cấu trúc lý luận của chương 2 trở nên mạch lạc, mang tính hệ thống cao, mà còn tạo nền tảng khoa học vững chắc để đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật, nâng cao hiệu lực bảo vệ người tiêu dùng trong môi trường ngân hàng số hiện nay.

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.

Pháp luật điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số có những đặc điểm riêng biệt xuất phát từ (i) tính chất đặc thù của dịch vụ ngân hàng; (ii) sự dịch chuyển sang mô hình cung ứng dịch vụ số hóa; và (iii) rủi ro bất đối xứng ngày càng gia tăng giữa TCTD và người tiêu dùng. Nhìn tổng thể, các đặc điểm này cho thấy pháp luật không chỉ điều chỉnh hành vi đơn lẻ mà còn thiết lập một hệ chuẩn mực toàn diện nhằm bảo đảm an toàn hệ thống, lòng tin thị trường và quyền lợi người tiêu dùng.

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

Pháp luật về trách nhiệm của TCTD trong môi trường số có cấu trúc đa tầng, bao gồm (i) pháp luật ngân hàng; (ii) pháp luật bảo vệ người tiêu dùng; (iii) pháp luật giao dịch điện tử và an toàn thông tin; (iv) các chuẩn mực công nghệ (regtech); và (v) các tiêu chuẩn quốc tế (ISO, Basel, OECD). Sự đa tầng này phản ánh yêu cầu quản trị đồng bộ các yếu tố: an toàn hệ thống tài chính, quyền riêng tư, nghĩa vụ minh bạch và đạo đức kinh doanh. Ví dụ, các nguyên tắc của Basel Committee về quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro hoạt động đã trở thành khung tham chiếu bắt buộc khi quy định trách nhiệm TCTD đối với giao dịch số của khách hàng. [65]

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

Trong giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, người tiêu dùng gần như không thể kiểm soát hoặc đánh giá rủi ro liên quan đến thuật toán, dữ liệu và cơ chế vận hành nội bộ của TCTD. Do đó, pháp luật được thiết kế theo hướng: (i) mở rộng nghĩa vụ minh bạch thông tin; (ii) áp đặt nghĩa vụ giải thích (duty to explain); (iii) quy định tiêu chuẩn cao hơn trong xử lý sự cố; và (iv) áp dụng trách nhiệm đặc thù đối với hành vi tự động hóa. Nhiều hệ thống pháp luật nhấn mạnh nghĩa vụ “giảm thiểu bất đối xứng thông tin” như một nguyên tắc cốt lõi trong bảo vệ người dùng tài chính [66].

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

Do công nghệ thay đổi nhanh và liên tục tạo ra mô hình dịch vụ mới (AI-banking, eKYC, open banking, blockchain-based services), pháp luật trong lĩnh vực này phải được thiết kế theo hướng nguyên tắc mở, tính tương thích công nghệ, và khả năng cập nhật thường xuyên. Các học giả gọi đây là mô hình “responsive regulation” – điều chỉnh theo hướng phản ứng nhanh, định hướng rủi ro và cho phép cơ quan quản lý ban hành hướng dẫn mềm (soft-law) song hành với quy phạm cứng [67].

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

Trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, bản chất giao dịch dựa trên dữ liệu, nên trách nhiệm của TCTD gắn chặt với: bảo vệ dữ liệu cá nhân; bảo đảm an ninh mạng; quản trị quyền riêng tư theo vòng đời dữ liệu; ngăn chặn sử dụng dữ liệu sai mục đích; bảo vệ khách hàng trong quá trình tự động hóa quyết định.

Do đó, pháp luật ngày càng coi quyền dữ liệu là trọng tâm trong trách nhiệm của TCTD, tương tự như cách tiếp cận của GDPR ở EU và các tiêu chuẩn OECD về quyền riêng tư [68].

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.

Đây là nhóm quy phạm có tính nền tảng trong pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Nội dung của nhóm quy phạm này tập trung vào hai phương diện cơ bản sau:

Thứ nhất, quy định về xác lập địa vị pháp lý của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Pháp luật cần xác định rõ tư cách chủ thể của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt hoặc mục đích không mang tính thương mại. Trong bối cảnh số hóa, phạm vi này cần được mở rộng đối với các chủ thể sử dụng ngân hàng số, internet banking, mobile banking, ví điện tử liên kết ngân hàng, thanh toán trực tuyến và các sản phẩm tài chính số khác. Việc xác định rõ địa vị pháp lý của chủ thể này là cơ sở để áp dụng cơ chế bảo vệ phù hợp đối với bên yếu thế trong quan hệ với tổ chức tín dụng.

Thứ hai, quy định về bảo đảm các quyền cơ bản của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Pháp luật cần ghi nhận và bảo vệ các quyền cơ bản của người tiêu dùng, bao gồm: quyền tiếp cận dịch vụ ngân hàng an toàn, thuận tiện và bình đẳng; quyền tự do lựa chọn sản phẩm, dịch vụ; quyền được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và minh bạch; quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân, tài sản và an toàn giao dịch; quyền được tôn trọng lợi ích hợp pháp trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng số. Đây là cơ sở quan trọng để xác định giới hạn trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong quá trình cung ứng dịch vụ.

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.

Trong nền kinh tế số, minh bạch và công bằng trong cung cấp dịch vụ ngân hàng không chỉ là yêu cầu pháp lý mà còn là yếu tố quan trọng để xây dựng lòng tin của khách hàng đối với tổ chức tín dụng. Các tiêu chuẩn quốc tế, như Nguyên tắc hoạt động ngân hàng có trách nhiệm của Sáng kiến Tài chính Chương trình Môi trường Liên Hợp Quốc (UNEP FI), nhấn mạnh rằng TCTD phải cung cấp thông tin rõ ràng, dễ hiểu về sản phẩm và dịch vụ của họ, giúp khách hàng đưa ra quyết định tài chính một cách thông thái (UNEP FI). Minh bạch trong dịch vụ ngân hàng trước hết thể hiện ở việc công khai đầy đủ về các điều khoản hợp đồng, phí dịch vụ, lãi suất, và rủi ro đi kèm. Theo các quy định của Ngân hàng Thanh toán Quốc tế (BIS), khách hàng cần được cung cấp các tài liệu dễ hiểu, tránh các điều khoản pháp lý phức tạp gây khó khăn trong việc tiếp cận thông tin (BIS, 2021). Việc minh bạch này giúp giảm thiểu rủi ro cho khách hàng, đặc biệt là trong các giao dịch trực tuyến hoặc sản phẩm tài chính số như ví điện tử, dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và các khoản vay tiêu dùng nhanh. Bên cạnh minh bạch, công bằng trong cung cấp dịch vụ cũng là một nguyên tắc quan trọng. Theo hướng dẫn của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), các TCTD không được đưa ra các điều kiện phân biệt đối xử hoặc lạm dụng vị thế thị trường để gây bất lợi cho người tiêu dùng [69]. Ví dụ, một số ngân hàng áp dụng mức lãi suất hoặc phí dịch vụ cao hơn đối với khách hàng không có lịch sử tín dụng, gây khó khăn cho những người mới tham gia thị trường này. Ngoài ra, trong nền kinh tế số, các ngân hàng có trách nhiệm đảm bảo tính minh bạch của thuật toán quyết định tín dụng, đặc biệt khi sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để đánh giá khách hàng. Theo Ngân hàng Trung ương Châu Âu (ECB), các hệ thống xếp hạng tín dụng phải đảm bảo tính công bằng, tránh tình trạng phân biệt đối xử dựa trên dữ liệu không chính xác hoặc thiếu sót [70] (ECB, 2023). Nhìn chung, minh bạch và công bằng trong cung cấp dịch vụ là một trong những nền tảng quan trọng giúp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Việc tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế không chỉ giúp tăng cường uy tín của các TCTD mà còn tạo ra một môi trường ngân hàng an toàn, bền vững cho người tiêu dùng.

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.

Nhóm quy phạm này quy định TCTD phải quy định về bảo mật thông tin khách hàng, phải tuân thủ nguyên tắc thu thập và xử lý dữ liệu và trách nhiệm trong trường hợp vi phạm dữ liệu. TCTD có trách nhiệm tham gia bảo hiểm tiền gửi và công bố công khai thông tin này tại trụ sở chính và chi nhánh, nhằm đảm bảo an toàn tài chính cho khách hàng trong trường hợp xảy ra rủi ro. Đồng thời, việc bảo mật thông tin khách hàng cũng là nguyên tắc bắt buộc, theo đó, TCTD không được tiết lộ thông tin về tài khoản, giao dịch hay dữ liệu cá nhân nếu không có sự đồng ý của khách hàng hoặc theo yêu cầu của pháp luật. Ngoài ra, trong bối cảnh tội phạm trong lĩnh vực ngân hàng gia tăng, các tổ chức này phải tuân thủ quy định về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, bao gồm giám sát các giao dịch đáng ngờ, thiết lập cơ chế kiểm soát nội bộ và phối hợp với cơ quan chức năng để ngăn chặn các hành vi phi pháp. Hơn nữa, nhằm tăng tính minh

bach, TCTD phải công khai thông tin hoạt động trên các phương tiện truyền thông trước khi khai trương dịch vụ, bao gồm tên, địa chỉ, vốn điều lệ, người đại diện pháp luật và danh sách cổ đông sáng lập. Song song với đó, việc tuân thủ các tỷ lệ bảo đảm an toàn, dự phòng rủi ro theo quy định của Ngân hàng Nhà nước cũng là yếu tố quan trọng giúp bảo vệ quyền lợi của khách hàng và ổn định hệ thống ngân hàng. Những quy định này không chỉ phản ánh cam kết của pháp luật Việt Nam trong việc bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng mà còn góp phần tạo dựng môi trường ngân hàng số minh bạch, an toàn và bền vững.

Trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số phát triển mạnh mẽ, đảm bảo an toàn trong giao dịch số và phòng chống gian lận trong lĩnh vực này trở thành yêu cầu cấp thiết đối với tổ chức tín dụng (TCTD) nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng cũng như duy trì sự ổn định của hệ thống ngành ngân hàng. Theo Luật An ninh mạng 2018 và Luật Phòng, chống rửa tiền 2022 của Việt Nam, các ngân hàng phải áp dụng các biện pháp bảo mật nghiêm ngặt, bao gồm mã hóa dữ liệu, xác thực hai yếu tố (2FA) và hệ thống giám sát giao dịch bất thường, nhằm hạn chế rủi ro gian lận và thất thoát tài sản của khách hàng (Chính phủ Việt Nam). Trên phạm vi quốc tế, Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR) của Liên minh châu Âu yêu cầu các ngân hàng không chỉ đảm bảo an toàn thông tin mà còn có trách nhiệm báo cáo các sự cố bảo mật trong thời gian sớm nhất để giảm thiểu tác động tiêu cực đến khách hàng [71]. Ngoài ra, để đối phó với các phương thức gian lận ngày càng tinh vi, nhiều quốc gia đã yêu cầu TCTD triển khai công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) và phân tích dữ liệu lớn (Big Data) nhằm phát hiện các giao dịch bất thường dựa trên hành vi chi tiêu của khách hàng. Cơ quan Quản lý Tài chính (FCA) của Anh đã ban hành quy định yêu cầu ngân hàng cung cấp cơ chế tự động khóa tài khoản khi phát hiện dấu hiệu giao dịch đáng ngờ, đồng thời đảm bảo khách hàng có thể tiếp cận hỗ trợ ngay lập tức để giải quyết các tranh chấp tài chính (FCA UK). Bên cạnh đó, để nâng cao hiệu quả phòng chống gian lận, nhiều quốc gia như Singapore đã triển khai trung tâm tình báo tài chính (FTIC), cho phép các ngân hàng chia sẻ thông tin về rủi ro bảo mật theo thời gian thực, qua đó tăng cường khả năng đối phó với các mối đe dọa tài chính số (MAS Singapore). Tại Việt Nam, Ngân hàng Nhà nước đã yêu cầu các TCTD tăng cường công tác cảnh báo và giáo dục tài chính nhằm nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về các rủi ro tiềm ẩn trong giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, từ đó giảm thiểu nguy cơ bị lừa đảo và mất mát tài chính. Nhìn chung, trong bối cảnh công nghệ tài chính phát triển nhanh chóng, việc hoàn thiện các quy định pháp lý và áp dụng các biện pháp công nghệ tiên tiến không chỉ giúp đảm bảo an toàn cho hệ thống giao dịch số mà còn góp phần củng cố niềm tin của khách hàng vào dịch vụ ngân hàng hiện đại.

Hơn thế nữa, trong nền kinh tế số, quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro phát sinh từ bên thứ ba, đặc biệt là các công ty fintech, trở thành một trong những trách nhiệm pháp lý trọng yếu của tổ chức tín dụng nhằm bảo đảm an toàn hệ thống và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Việc gia tăng hợp tác giữa ngân hàng và các chủ thể cung ứng công nghệ làm xuất hiện nhiều loại rủi ro mới, bao gồm rủi ro an ninh mạng, rủi ro gián đoạn hệ thống, rủi ro bảo mật dữ liệu và rủi ro tuân thủ pháp luật. Do đó, các

quy phạm pháp luật trong lĩnh vực ngân hàng số ngày càng nhấn mạnh yêu cầu tổ chức tín dụng phải xây dựng khung quản trị rủi ro công nghệ toàn diện, không chỉ đối với hoạt động nội bộ mà còn đối với các mối quan hệ thuê ngoài và hợp tác với bên thứ ba.

Theo các chuẩn mực quốc tế, tiêu biểu là các nguyên tắc của Ngân hàng Thanh toán Quốc tế (BIS) và hướng dẫn về quản lý rủi ro thuê ngoài trong lĩnh vực tài chính, tổ chức tín dụng vẫn phải chịu trách nhiệm cuối cùng đối với các rủi ro phát sinh từ hoạt động do bên thứ ba thực hiện, kể cả khi các dịch vụ công nghệ được cung ứng bởi các công ty fintech. Trách nhiệm này bao gồm việc thẩm định đối tác trước khi ký kết hợp đồng, giám sát liên tục trong quá trình hợp tác, cũng như thiết lập các cơ chế kiểm soát, ứng phó và khắc phục rủi ro khi xảy ra sự cố công nghệ. [72]

Bên cạnh đó, trong bối cảnh ứng dụng các công nghệ mới như điện toán đám mây, trí tuệ nhân tạo và nền tảng số, các tổ chức tín dụng có trách nhiệm bảo đảm an toàn hệ thống công nghệ thông tin và bảo mật dữ liệu khách hàng, phù hợp với các khuyến nghị của Ủy ban Basel về giám sát ngân hàng và các hướng dẫn quốc tế về an ninh mạng trong lĩnh vực tài chính. Việc thiếu kiểm soát hiệu quả rủi ro công nghệ hoặc rủi ro từ bên thứ ba không chỉ làm gia tăng nguy cơ tổn thất cho ngân hàng mà còn có thể xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, làm suy giảm niềm tin vào hệ thống ngân hàng số. [73]

Trong bối cảnh nền kinh tế số phát triển mạnh mẽ, việc nâng cao nhận thức hiểu biết về ngân hàng và hỗ trợ người tiêu dùng trở thành một trong những trách nhiệm quan trọng của tổ chức tín dụng, nhằm đảm bảo rằng khách hàng có đủ kiến thức và kỹ năng để sử dụng các dịch vụ ngân hàng một cách an toàn và hiệu quả. Theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 của Việt Nam, TCTD có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm, dịch vụ, điều kiện sử dụng cũng như các rủi ro liên quan, giúp khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt. Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng yêu cầu các TCTD triển khai các chương trình giáo dục tài chính, tập trung vào các nhóm khách hàng dễ bị tổn thương như người cao tuổi, người có trình độ công nghệ thấp và các doanh nghiệp siêu nhỏ chưa có kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính số. Trên phạm vi quốc tế, các tổ chức như Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) và Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF) đã nhấn mạnh rằng nâng cao hiểu biết tài chính là một phần quan trọng trong chiến lược bảo vệ người tiêu dùng, đặc biệt trong bối cảnh số hóa tài chính làm gia tăng các rủi ro như lừa đảo trực tuyến và mất an toàn dữ liệu [74]. Các ngân hàng tại Liên minh châu Âu cũng được yêu cầu tuân thủ Chỉ thị Dịch vụ Thanh toán PSD2, trong đó quy định rằng khách hàng phải được cung cấp đầy đủ thông tin về các quyền lợi, nghĩa vụ cũng như các cơ chế bảo vệ khi sử dụng dịch vụ tài chính số (European Banking Authority). Một số quốc gia tiên tiến đã triển khai các chương trình giáo dục tài chính trên nền tảng số nhằm tiếp cận người tiêu dùng một cách hiệu quả hơn. Tại Anh, Cơ quan Quản lý Tài chính (FCA) đã phát triển nền tảng MoneyHelper, cung cấp hướng dẫn trực tuyến về quản lý tài chính cá nhân, tránh bẫy tín dụng và nhận diện các hành vi gian lận ngân hàng (FCA UK). Ở Singapore, Cơ quan Tiền tệ Singapore (MAS) phối hợp với các ngân hàng thương mại xây dựng các khóa học trực tuyến về tài chính số, giúp người tiêu dùng nắm vững cách sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử an toàn (MAS Singapore). Tại Việt Nam, trong những năm gần đây, NHNN đã triển khai

hiều chương trình nâng cao nhận thức tài chính, đặc biệt là lĩnh vực ngân hàng thông qua các chiến dịch truyền thông, hội thảo và ứng dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Một số ngân hàng lớn như Vietcombank, BIDV và Techcombank cũng đã tích hợp các hệ thống cảnh báo bảo mật tự động trên ứng dụng ngân hàng điện tử, giúp khách hàng dễ dàng nhận diện các rủi ro tiềm ẩn khi thực hiện giao dịch trực tuyến. Nhìn chung, việc quy định rõ ràng trách nhiệm của TCTD trong nâng cao nhận thức hiểu biết về ngân hàng và hỗ trợ người tiêu dùng không chỉ giúp bảo vệ khách hàng trước những rủi ro từ nền kinh tế số mà còn góp phần phát triển một hệ thống ngân hàng minh bạch, bền vững và có trách nhiệm.

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

Trong nền kinh tế số, khiếu nại và tranh chấp giữa người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng và tổ chức tín dụng có thể phát sinh từ nhiều nguyên nhân như sai sót trong giao dịch điện tử, lạm dụng dữ liệu cá nhân, hay các điều khoản hợp đồng không rõ ràng. Do đó, pháp luật quốc gia và các tiêu chuẩn quốc tế đã thiết lập các quy định nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng khi xảy ra tranh chấp.

Bao gồm: (1) *Cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại*. TCTD có trách nhiệm xây dựng một hệ thống tiếp nhận và giải quyết khiếu nại minh bạch, hiệu quả, đảm bảo khách hàng có thể dễ dàng gửi phản ánh về các vấn đề gặp phải. Theo Luật Các tổ chức tín dụng 2024 của Việt Nam, các ngân hàng phải thiết lập bộ phận chuyên trách giải quyết khiếu nại, cung cấp kênh liên hệ thuận tiện như tổng đài hỗ trợ, email, ứng dụng di động và văn phòng giao dịch. Khi nhận được khiếu nại, ngân hàng phải phản hồi trong thời hạn nhất định, thường từ 5 đến 30 ngày làm việc, tùy theo mức độ phức tạp của vụ việc. Trên thế giới, Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) cũng nhấn mạnh rằng hệ thống tài chính phải có các kênh hỗ trợ người tiêu dùng tiếp cận thông tin về quy trình khiếu nại một cách dễ dàng và minh bạch, tránh tình trạng gây khó khăn hoặc kéo dài thời gian xử lý. (2) *Trách nhiệm bồi thường thiệt hại*. Trong trường hợp lỗi phát sinh từ phía TCTD, ngân hàng phải có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho khách hàng. Theo Quy định về Bảo vệ Người tiêu dùng Dịch vụ Tài chính của Liên minh Châu Âu (EU Consumer Financial Protection Framework, 2023) [75], các ngân hàng có nghĩa vụ hoàn trả số tiền bị trừ sai, đền bù các tổn thất phát sinh do lỗi hệ thống hoặc hành vi sai trái từ nhân viên ngân hàng.

Tại Việt Nam, Nghị định số 117/2018/NĐ-CP về bảo vệ thông tin khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng quy định rằng nếu TCTD để lộ thông tin cá nhân gây thiệt hại cho khách hàng, họ có trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo mức độ tổn thất thực tế. (3) *Phương thức giải quyết tranh chấp*. Các tranh chấp giữa khách hàng và ngân hàng có thể được giải quyết thông qua ba phương thức chính: (i) Giải quyết nội bộ tại ngân hàng (Các ngân hàng phải có quy trình xử lý tranh chấp nội bộ, đảm bảo khách hàng được phản hồi nhanh chóng); (ii) Trọng tài tài chính (tại nhiều quốc gia như Anh, Mỹ và Singapore, khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại lên các cơ quan trọng tài tài chính độc lập, chẳng hạn như Financial Ombudsman Service (FOS) của Anh (FOS UK)); (iii) Khởi kiện ra tòa án (Khi các biện pháp trên không đạt kết quả, khách hàng có thể khởi kiện TCTD ra tòa theo Bộ luật Dân sự và các quy định về tố tụng dân sự). (4) *Ứng dụng công*

nghệ trong giải quyết tranh chấp. Trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số phát triển, nhiều TCTD đã áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và hệ thống tự động hóa để xử lý khiếu nại nhanh hơn. Các hệ thống này có thể phân tích dữ liệu giao dịch, phát hiện lỗi và tự động hoàn tiền cho khách hàng mà không cần quá trình xác minh kéo dài. Tại Singapore, ngân hàng DBS đã triển khai hệ thống eResolver, giúp giảm thời gian xử lý khiếu nại xuống còn dưới 24 giờ với độ chính xác cao (Monetary Authority of Singapore). Các mô hình này có thể là gợi ý quan trọng để các ngân hàng Việt Nam học hỏi và áp dụng. (5) *Hoàn thiện khung pháp lý và nâng cao nhận thức.* Để nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp, các cơ quan quản lý cần cập nhật khung pháp lý, đảm bảo các quy định theo kịp tốc độ phát triển của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Đồng thời, cần tăng cường giáo dục hiểu biết về lĩnh vực ngân hàng cho người tiêu dùng, giúp họ hiểu rõ quyền lợi và cách thức khiếu nại khi xảy ra vấn đề.

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

Trong bối cảnh nền kinh tế số phát triển mạnh mẽ, các tổ chức tín dụng đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không chỉ mang lại lợi ích tiêu dùng mà còn thúc đẩy xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh của các tổ chức tín dụng, ngân hàng tạo động lực quan trọng cho nền kinh tế phát triển ổn định.

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

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những yếu tố cốt lõi của hệ thống ngân hàng hiện đại, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế số. Việc các tổ chức tín dụng ngày càng mở rộng phạm vi dịch vụ đi kèm với rủi ro tiềm ẩn cho người tiêu dùng, đòi hỏi các biện pháp pháp lý nghiêm ngặt để bảo vệ khách hàng khỏi gian lận, lạm dụng hoặc bất lợi do thông tin không minh bạch. Nội dung này không chỉ đảm bảo sự an toàn của người tiêu dùng mà còn góp phần tạo dựng lòng tin vào hệ thống ngân hàng, từ đó thúc đẩy sự phát triển bền vững của thị trường.

Theo Ngân hàng Thế giới [76], bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tài chính là một trong những yêu cầu quan trọng đối với mọi nền kinh tế, giúp duy trì ổn định hệ thống tài chính và đảm bảo khách hàng có quyền tiếp cận thông tin đầy đủ về các dịch vụ tín dụng, ngân hàng, và thanh toán điện tử. Trên thực tế, nhiều quốc gia đã ban hành các quy định pháp luật nhằm điều chỉnh hoạt động của tổ chức tín dụng, đảm bảo rằng khách hàng được đối xử công bằng, có quyền khiếu nại và được bồi thường trong trường hợp xảy ra tranh chấp.

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng bao gồm một số nội dung quan trọng như sau:

Một là, đảm bảo tiếp cận công bằng và hợp lý đối với dịch vụ ngân hàng

Một trong những trách nhiệm chính của tổ chức tín dụng là đảm bảo rằng tất cả các khách hàng đều có cơ hội tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng một cách bình đẳng, không có sự phân biệt đối xử dựa trên địa vị xã hội, giới tính, độ tuổi hoặc tình trạng kinh tế. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam quy định rằng các tổ

chức tín dụng không được đưa ra điều kiện tín dụng bất lợi một cách không hợp lý hoặc từ chối cung cấp dịch vụ ngân hàng nếu khách hàng đáp ứng đủ điều kiện vay vốn [77].

Ngoài ra, Liên minh Châu Âu (EU) thông qua Chỉ thị Dịch vụ Tài chính Bán lẻ (Retail Financial Services Directive) yêu cầu các ngân hàng và tổ chức tín dụng phải đảm bảo rằng khách hàng có thể tiếp cận các dịch vụ tài chính mà không gặp trở ngại phi lý, đặc biệt là đối với các nhóm yếu thế như người cao tuổi hoặc người có thu nhập thấp [78].

Hai là, bảo vệ khách hàng khỏi gian lận, lừa đảo và thông tin sai lệch

Các tổ chức tín dụng có trách nhiệm bảo vệ khách hàng khỏi những rủi ro do gian lận tài chính hoặc lừa đảo qua các giao dịch điện tử. Một trong những vấn đề phổ biến trong nền kinh tế số là việc lạm dụng thông tin của khách hàng để thực hiện các giao dịch trái phép. Chính vì vậy, nhiều quốc gia đã ban hành các quy định pháp lý nhằm tăng cường bảo mật giao dịch và xử lý các hành vi gian lận tài chính.

Tại Hoa Kỳ, Đạo luật Truth in Lending Act (TILA) quy định rằng các ngân hàng và tổ chức tín dụng phải công khai đầy đủ các điều khoản vay vốn, lãi suất, phí dịch vụ để tránh việc khách hàng bị nhầm lẫn hoặc lừa đảo bởi những hợp đồng có điều kiện ẩn. [79] Ngoài ra, theo Quy định E của Cục Dự trữ Liên bang Mỹ (Regulation E), nếu khách hàng báo cáo giao dịch gian lận trong vòng 60 ngày, tổ chức tín dụng có trách nhiệm hoàn tiền hoặc điều tra để đảm bảo quyền lợi của khách hàng.

Tại Việt Nam, Thông tư 19/2016/TT-NHNN do Ngân hàng Nhà nước ban hành yêu cầu các tổ chức tín dụng phải triển khai hệ thống giám sát giao dịch và có biện pháp ngăn chặn các giao dịch bất thường để giảm thiểu rủi ro gian lận. Một số ngân hàng lớn như Vietcombank, BIDV, và Techcombank đã triển khai hệ thống cảnh báo sớm giúp phát hiện các giao dịch đáng ngờ, đồng thời có chính sách hoàn tiền nếu khách hàng bị mất tiền do lỗi bảo mật không xuất phát từ phía họ.

Ba là, hỗ trợ khách hàng khi có tranh chấp hoặc khiếu nại

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không chỉ dừng lại ở việc cung cấp dịch vụ an toàn, mà còn bao gồm cả việc hỗ trợ khách hàng khi phát sinh tranh chấp với tổ chức tín dụng. Theo quy định của Ngân hàng Thanh toán Quốc tế (Bank for International Settlements - BIS), các tổ chức tín dụng phải có quy trình giải quyết tranh chấp minh bạch, đảm bảo rằng khách hàng có thể gửi khiếu nại và nhận được phản hồi kịp thời.

Tại Liên minh Châu Âu, hệ thống Alternative Dispute Resolution (ADR) and Online Dispute Resolution (ODR) được áp dụng rộng rãi trong lĩnh vực tài chính, cho phép khách hàng giải quyết tranh chấp thông qua các nền tảng trực tuyến mà không cần đến tòa án [80]. Điều này giúp giảm chi phí và thời gian giải quyết khiếu nại, đồng thời tăng cường lòng tin của khách hàng vào hệ thống tài chính.

Tại Việt Nam, theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, khách hàng có quyền khiếu nại và yêu cầu bồi thường thiệt hại nếu tổ chức tín dụng vi phạm nghĩa vụ hợp đồng hoặc cung cấp thông tin sai lệch dẫn đến thiệt hại cho khách hàng. [77]

Việc thực thi trách nhiệm của TCTD đảm bảo rằng người tiêu dùng được cung cấp thông tin minh bạch, chính xác về các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng. Điều này giúp khách hàng hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình, từ đó đưa ra quyết định hợp lý và tránh

các rủi ro không đáng có. Theo Bộ Tài chính Việt Nam, người tiêu dùng dịch vụ tài chính hiện được bảo vệ theo cả Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định chuyên ngành trong lĩnh vực tài chính [81].

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

Trong nền kinh tế số, nơi mà các dịch vụ ngân hàng ngày càng diễn ra trực tuyến và không có sự tiếp xúc trực tiếp giữa khách hàng với tổ chức tín dụng (TCTD), việc minh bạch và công khai thông tin đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc cung cấp thông tin rõ ràng, đầy đủ và dễ hiểu giúp khách hàng có thể đưa ra quyết định sáng suốt, đồng thời hạn chế rủi ro từ những điều khoản không rõ ràng hoặc bị che giấu. Nội dung này cũng giúp tăng cường niềm tin của người tiêu dùng vào hệ thống ngân hàng, từ đó thúc đẩy sự ổn định và phát triển của thị trường.

Theo Ngân hàng Thế giới (World Bank, 2017), minh bạch thông tin là một trong những yếu tố quan trọng để đảm bảo công bằng trong lĩnh vực tài chính. Các ngân hàng và tổ chức tín dụng có trách nhiệm cung cấp thông tin một cách rõ ràng về lãi suất, điều khoản hợp đồng, các khoản phí liên quan, cũng như rủi ro tiềm ẩn đối với các sản phẩm tài chính. Nhiều quốc gia đã ban hành các quy định pháp lý yêu cầu TCTD phải công khai thông tin để đảm bảo sự minh bạch trong quá trình cung cấp dịch vụ tài chính cho khách hàng.

Nội dung minh bạch và công khai thông tin trong lĩnh vực ngân hàng có thể được hiểu qua ba khía cạnh chính sau đây:

Một là, công khai điều khoản hợp đồng và phí dịch vụ một cách rõ ràng

Một trong những trách nhiệm quan trọng của tổ chức tín dụng là đảm bảo khách hàng có thể tiếp cận và hiểu rõ các điều khoản của hợp đồng trước khi ký kết. Điều này đặc biệt quan trọng trong các giao dịch tín dụng, vay vốn hoặc sử dụng các dịch vụ ngân hàng có liên quan đến phí dịch vụ.

Theo Luật Các tổ chức tín dụng Việt Nam, các ngân hàng phải công khai thông tin về lãi suất, điều kiện vay vốn và các khoản phí phát sinh liên quan đến giao dịch tài chính. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng đã ban hành Thông tư 39/2016/TT-NHNN, yêu cầu các tổ chức tín dụng phải thông báo đầy đủ và chính xác về chi phí thực tế mà khách hàng phải chịu, bao gồm cả lãi suất thực tế theo năm, thay vì chỉ đưa ra mức lãi suất danh nghĩa có thể gây hiểu nhầm.

Tại Liên minh Châu Âu, Chỉ thị Dịch vụ Thanh toán (PSD2) cũng yêu cầu các ngân hàng và tổ chức tài chính công bố công khai thông tin về biểu phí dịch vụ và điều kiện sử dụng dịch vụ trước khi khách hàng đăng ký [82]. Điều này giúp khách hàng dễ dàng so sánh giữa các dịch vụ ngân hàng khác nhau và tránh bị áp đặt các khoản phí ẩn mà họ không được thông báo trước.

Hai là, minh bạch trong quảng cáo và tiếp thị sản phẩm ngân hàng

Một vấn đề phổ biến trong lĩnh vực ngân hàng là việc quảng cáo các sản phẩm tín dụng hoặc dịch vụ ngân hàng theo cách gây nhầm lẫn cho khách hàng. Nhiều ngân hàng

hoặc công ty tài chính thường sử dụng các thuật ngữ không rõ ràng để thu hút khách hàng, chẳng hạn như “vay không lãi suất” nhưng thực chất đi kèm với nhiều khoản phí ẩn hoặc điều kiện khó đáp ứng.

Theo quy định của Ủy ban Basel về Giám sát Ngân hàng, [83] các tổ chức tín dụng phải đảm bảo rằng tất cả các tài liệu quảng cáo và tiếp thị liên quan đến dịch vụ tài chính đều phải chính xác, trung thực và không gây hiểu lầm. Họ cũng phải cung cấp đầy đủ các điều kiện áp dụng thay vì chỉ tập trung vào lợi ích của sản phẩm để thu hút khách hàng.

Tại Hoa Kỳ, Đạo luật Truth in Lending Act (TILA) yêu cầu các tổ chức tín dụng phải công bố thông tin một cách minh bạch, đặc biệt là khi quảng cáo các khoản vay hoặc sản phẩm tín dụng. Theo đó, ngân hàng không được đưa ra các thông tin gây hiểu lầm về mức lãi suất hoặc lợi ích của sản phẩm tài chính mà không nêu rõ các điều khoản đi kèm [84].

Tại Việt Nam, Điều 10 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định rằng mọi thông tin quảng cáo về sản phẩm, dịch vụ tài chính phải đầy đủ, trung thực và không được che giấu thông tin có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng.

Ba là, cơ chế hỗ trợ khách hàng trong việc tiếp cận thông tin

Bên cạnh việc công khai thông tin, tổ chức tín dụng còn có trách nhiệm đảm bảo rằng khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận các thông tin này và nhận được sự hỗ trợ nếu cần thiết. Điều này bao gồm việc thiết lập hệ thống tư vấn khách hàng, tổng đài hỗ trợ hoặc công cụ tra cứu trực tuyến để giúp khách hàng hiểu rõ về sản phẩm ngân hàng mà họ sử dụng.

Theo quy định của Ngân hàng Thanh toán Quốc tế [85], các ngân hàng phải xây dựng hệ thống hỗ trợ khách hàng để giải thích rõ ràng về các điều khoản tài chính trước khi khách hàng đưa ra quyết định. Các tổ chức tín dụng cũng được khuyến khích sử dụng công nghệ số, như AI và chatbot, để giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin mà không cần đến trực tiếp chi nhánh ngân hàng.

Tại Việt Nam, nhiều ngân hàng như Vietcombank, BIDV, và Techcombank đã triển khai ứng dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số với chức năng hỗ trợ khách hàng tra cứu thông tin tài khoản, lãi suất vay và các dịch vụ tài chính khác một cách nhanh chóng. Điều này giúp khách hàng chủ động trong việc kiểm soát tài chính cá nhân và tránh được những hiểu lầm không đáng có.

Nội dung minh bạch và công khai thông tin đóng vai trò quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng. Việc đảm bảo khách hàng có thể tiếp cận thông tin đầy đủ về sản phẩm ngân hàng giúp giảm thiểu rủi ro từ các điều khoản không minh bạch, đồng thời tạo điều kiện cho khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt. Để thực hiện nguyên tắc này, tổ chức tín dụng cần công khai điều khoản hợp đồng và biểu phí dịch vụ một cách rõ ràng, đảm bảo tính trung thực trong quảng cáo và cung cấp cơ chế hỗ trợ

Khi TCTD thực hiện đầy đủ trách nhiệm của mình, niềm tin của công chúng vào hệ thống ngân hàng được củng cố. Niềm tin này là nền tảng để thu hút thêm khách hàng

sử dụng dịch vụ ngân hàng, thúc đẩy sự phát triển của các sản phẩm ngân hàng mới và mở rộng thị trường. Việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng cũng góp phần nâng cao uy tín của các TCTD [86]. [87]

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

Trong bối cảnh nền kinh tế số, dữ liệu cá nhân của khách hàng đã trở thành một trong những tài sản quan trọng nhất đối với các tổ chức tín dụng. Tuy nhiên, sự phát triển nhanh chóng của công nghệ tài chính (fintech), dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và các nền tảng thanh toán trực tuyến cũng kéo theo nhiều thách thức về bảo mật và quyền riêng tư. Việc lộ lọt hoặc sử dụng sai mục đích dữ liệu cá nhân không chỉ gây tổn thất tài sản cho khách hàng mà còn làm suy giảm lòng tin vào hệ thống ngân hàng. Vì vậy, nguyên tắc bảo mật dữ liệu cá nhân đóng vai trò cốt lõi trong việc điều chỉnh trách nhiệm của các tổ chức tín dụng, đảm bảo an toàn thông tin cho khách hàng và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan.

Theo Ngân hàng Thanh toán Quốc tế [88], bảo vệ dữ liệu cá nhân trong lĩnh vực tài chính là một trong những yêu cầu quan trọng nhằm ngăn chặn gian lận, bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng và duy trì sự ổn định của hệ thống ngân hàng. Các tổ chức tín dụng phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp lý và tiêu chuẩn bảo mật để bảo vệ dữ liệu của khách hàng khỏi các mối đe dọa từ tội phạm mạng và các hành vi sử dụng dữ liệu bất hợp pháp.

Bảo mật dữ liệu cá nhân trong lĩnh vực ngân hàng có thể được hiểu qua ba khía cạnh chính: (1) Quy định pháp lý về quyền bảo mật thông tin của khách hàng, (2) Trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân, và (3) Các biện pháp bảo mật và công nghệ áp dụng trong ngành ngân hàng.

Một là, quy định pháp lý về quyền bảo mật thông tin của khách hàng

Trên thế giới, nhiều quốc gia đã ban hành các đạo luật và quy định pháp lý nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân trong lĩnh vực tài chính, đặc biệt là ngân hàng. Một trong những bộ luật quan trọng nhất là Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (General Data Protection Regulation - GDPR) của Liên minh Châu Âu [89]. GDPR quy định rằng mọi tổ chức tài chính thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng phải đảm bảo tính minh bạch, bảo mật và chỉ sử dụng dữ liệu cho mục đích đã được khách hàng đồng ý [90].

Tại Hoa Kỳ, Đạo luật Gramm-Leach-Bliley (GLBA) yêu cầu các ngân hàng và tổ chức tài chính phải thông báo cho khách hàng về cách thức dữ liệu cá nhân của họ được thu thập, sử dụng và bảo vệ. GLBA cũng yêu cầu các tổ chức tín dụng phải có các biện pháp kiểm soát nội bộ để đảm bảo dữ liệu khách hàng không bị truy cập trái phép hoặc sử dụng sai mục đích [91].

Tại Việt Nam, Luật An toàn thông tin mạng năm 2015 và Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 quy định rằng các tổ chức tài chính phải có trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng, không được tiết lộ thông tin cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý của khách hàng [92].

Ngoài ra, Thông tư 18/2018/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam yêu cầu các tổ chức tín dụng triển khai các biện pháp bảo mật dữ liệu và có chính sách bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng trong các giao dịch tài chính số.

Hai là, trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân

Theo các quy định pháp lý và tiêu chuẩn quốc tế, các tổ chức tín dụng có trách nhiệm đảm bảo rằng dữ liệu cá nhân của khách hàng được bảo vệ một cách an toàn và không bị sử dụng sai mục đích. Điều này bao gồm các trách nhiệm sau:

(i) Bảo mật thông tin cá nhân: Các ngân hàng phải đảm bảo rằng dữ liệu cá nhân của khách hàng, bao gồm thông tin tài khoản, lịch sử giao dịch và thông tin định danh, được lưu trữ và xử lý một cách an toàn.

(ii) Không tiết lộ dữ liệu cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý của khách hàng: Theo GDPR và GLBA, các tổ chức tín dụng không được chia sẻ thông tin khách hàng với các công ty bảo hiểm, công ty quảng cáo hoặc các tổ chức tài chính khác nếu không có sự cho phép của khách hàng.

(iii) Có chính sách xử lý dữ liệu cá nhân rõ ràng: Các tổ chức tín dụng phải công khai chính sách bảo vệ dữ liệu và giải thích rõ ràng cho khách hàng về cách thức dữ liệu của họ được thu thập và sử dụng.

(iv) Đảm bảo quyền kiểm soát dữ liệu của khách hàng: Theo GDPR, khách hàng có quyền yêu cầu ngân hàng xóa dữ liệu cá nhân của họ nếu không còn cần thiết cho mục đích giao dịch tài chính.

Ba là, các biện pháp bảo mật và công nghệ áp dụng trong ngành ngân hàng

Trong bối cảnh các cuộc tấn công mạng ngày càng gia tăng, các tổ chức tín dụng đã triển khai nhiều biện pháp bảo mật tiên tiến để bảo vệ dữ liệu khách hàng. Một số công nghệ bảo mật quan trọng bao gồm:

(i) Mã hóa dữ liệu (Data Encryption): Các ngân hàng sử dụng công nghệ mã hóa để bảo vệ dữ liệu khách hàng khỏi bị đánh cắp hoặc truy cập trái phép.

(ii) Xác thực đa yếu tố (Multi-Factor Authentication - MFA): MFA giúp tăng cường bảo mật bằng cách yêu cầu khách hàng xác nhận danh tính thông qua nhiều phương thức khác nhau, như mật khẩu, OTP hoặc sinh trắc học.

(iii) Trí tuệ nhân tạo (AI) trong bảo mật: Nhiều ngân hàng đã áp dụng AI để phát hiện các giao dịch đáng ngờ và ngăn chặn hành vi gian lận trong thời gian thực.

(iv) Công nghệ Blockchain: Một số ngân hàng đang thử nghiệm sử dụng blockchain để bảo mật dữ liệu khách hàng và ngăn chặn giả mạo thông tin trong giao dịch ngân hàng.

Bảo mật dữ liệu cá nhân là một trong những trụ cột quan trọng nhất trong hệ thống ngân hàng số hiện đại. Việc bảo vệ dữ liệu không chỉ giúp khách hàng tránh được rủi ro từ các cuộc tấn công mạng và gian lận mà còn góp phần duy trì sự ổn định và minh bạch của hệ thống ngân hàng. Các tổ chức tín dụng cần tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp lý về bảo vệ dữ liệu, triển khai các công nghệ bảo mật tiên tiến và đảm bảo rằng khách hàng có quyền kiểm soát thông tin cá nhân của mình. Chỉ khi quyền riêng tư của khách hàng được đảm bảo, lòng tin vào hệ thống ngân hàng mới có thể được củng cố và phát triển bền vững trong nền kinh tế số khách hàng tiếp cận thông tin một cách hiệu quả.

Thực thi trách nhiệm giúp TCTD tuân thủ các quy định pháp luật liên quan, tránh các vi phạm có thể dẫn đến chế tài hoặc mất uy tín. Luật Các Tổ chức tín dụng sửa đổi đã bổ sung nhiều quy định nhằm tăng cường trách nhiệm và minh bạch trong hoạt động của các TCTD. [93]

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

Trong bối cảnh nền kinh tế số, nơi mà các giao dịch ngân hàng số ngày càng trở nên phức tạp và phụ thuộc nhiều vào công nghệ, rủi ro trong lĩnh vực này cũng gia tăng nhanh chóng, đòi hỏi các tổ chức tín dụng phải có các biện pháp phòng ngừa và xử lý rủi ro hiệu quả. Những rủi ro này có thể đến từ nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm biến động thị trường, gian lận, tấn công mạng, và khủng hoảng kinh tế. Nếu không có các cơ chế quản lý rủi ro phù hợp, hệ thống ngân hàng và tổ chức tín dụng có thể đối mặt với nguy cơ mất khả năng thanh khoản, phá sản, hoặc gây ảnh hưởng tiêu cực đến toàn bộ nền kinh tế.

Phòng ngừa và xử lý rủi ro được xem là một trong những yêu cầu quan trọng giúp các tổ chức tài chính đảm bảo sự ổn định và bền vững của hoạt động kinh doanh. Theo Ủy ban Basel về Giám sát Ngân hàng, [94] các ngân hàng và tổ chức tín dụng phải xây dựng hệ thống kiểm soát rủi ro toàn diện, bao gồm các biện pháp đánh giá rủi ro, giám sát hoạt động tài chính, và có kế hoạch ứng phó khi xảy ra sự cố. Nhiều quốc gia đã áp dụng các quy định pháp lý nghiêm ngặt để yêu cầu các tổ chức tài chính triển khai các chiến lược quản trị rủi ro nhằm bảo vệ cả hệ thống tài chính và quyền lợi của khách hàng.

Nội dung này có thể được phân tích theo ba khía cạnh chính: (1) Quản trị rủi ro tài chính trong tổ chức tín dụng, (2) Cơ chế giám sát và kiểm soát rủi ro, và (3) Xây dựng kế hoạch ứng phó và phục hồi sau khủng hoảng.

Trong nền kinh tế số, việc áp dụng công nghệ vào dịch vụ ngân hàng mang lại nhiều tiện ích nhưng cũng tiềm ẩn rủi ro về bảo mật và quyền riêng tư. Khi TCTD thực hiện trách nhiệm bảo vệ thông tin khách hàng và đảm bảo an toàn giao dịch, họ không chỉ bảo vệ người tiêu dùng mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững của chính mình. Hoạt động ngân hàng có trách nhiệm đã được đề xuất nhằm hướng dẫn các TCTD trong việc gắn kết chiến lược kinh doanh với mục tiêu phát triển bền vững. [95]

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

Trong nền kinh tế số, hoạt động ngân hàng không chỉ hướng đến mục tiêu lợi nhuận mà còn gắn liền với trách nhiệm xã hội và đạo đức kinh doanh, đặc biệt trong việc bảo vệ nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương và bảo đảm khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng an toàn, công bằng. Pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng giữ vai trò là khuôn khổ chuẩn mực để định hình và thúc đẩy các giá trị này, góp phần điều chỉnh hành vi của tổ chức tín dụng theo hướng hài hòa giữa lợi ích kinh doanh và lợi ích xã hội. Vai trò này phản ánh xu hướng hiện đại của pháp luật ngân hàng, trong đó trách nhiệm pháp lý, trách nhiệm xã hội và đạo đức kinh doanh có mối quan hệ gắn bó chặt chẽ với nhau.

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

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 hình thành và vận hành trong trạng thái tĩnh. Cấu trúc

pháp lý, mức độ bảo vệ người tiêu dùng và hiệu quả thực thi phụ thuộc vào nhiều yếu tố kinh tế, công nghệ, xã hội và thể chế. Các yếu tố này tương tác lẫn nhau và quyết định mức độ hoàn thiện của pháp luật cũng như khả năng bảo vệ thực chất quyền lợi người tiêu dùng.

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

Sự phát triển nhanh của công nghệ số đang định hình lại toàn bộ mô hình hoạt động của hệ thống ngân hàng, từ phương thức cung ứng dịch vụ, quản trị rủi ro cho đến cấu trúc trách nhiệm pháp lý đối với người tiêu dùng. Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tỷ trọng giao dịch thực hiện trên kênh số đã tăng vượt trội trong giai đoạn 2020–2024, thể hiện sự dịch chuyển mạnh từ mô hình ngân hàng truyền thống sang dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, với sự gia tăng nhanh chóng của các dịch vụ như eKYC, mobile banking, ví điện tử, thanh toán không tiếp xúc và ngân hàng mở (open banking). Xu hướng này phù hợp với dự báo quốc tế rằng công nghệ số đang “tái cấu trúc nền tảng hoạt động ngân hàng theo hướng dữ liệu hóa và tự động hóa sâu rộng”.

Trong bối cảnh đó, trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trở nên phức tạp hơn do sự phụ thuộc ngày càng lớn vào công nghệ như điện toán đám mây, dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo và blockchain. Những công nghệ này giúp tăng hiệu quả và khả năng cá nhân hóa dịch vụ, nhưng đồng thời làm gia tăng đáng kể các nguy cơ rủi ro mới, đặc biệt liên quan đến an ninh mạng, bảo mật dữ liệu và tính minh bạch của các thuật toán ra quyết định. Nhiều nghiên cứu gần đây khẳng định rằng các mô hình ngân hàng vận hành trên nền tảng số phải đối mặt với “những dạng rủi ro phi truyền thống mà pháp luật hiện hành chưa bao quát đầy đủ”, trong đó rủi ro dữ liệu cá nhân và rủi ro thuật toán là đáng kể nhất. [96]

Điều này đặt ra yêu cầu các tổ chức tín dụng phải nâng cao trách nhiệm ở nhiều tầng nấc: trách nhiệm bảo đảm độ tin cậy và an toàn của hệ thống công nghệ thông tin; trách nhiệm thiết kế quy trình kiểm soát truy cập và xác thực giao dịch an toàn; trách nhiệm minh bạch hóa cơ chế xử lý dữ liệu; và trách nhiệm giải trình khi xảy ra sự cố rủi ro công nghệ. Trong môi trường số hóa sâu, phạm vi và cường độ rủi ro gia tăng đồng nghĩa với việc quy mô trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng phải được mở rộng tương ứng, cả trong chuẩn mực hoạt động lẫn trong cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Có thể khẳng định rằng mức độ phát triển công nghệ số là biến số quyết định đối với cấu trúc trách nhiệm của ngân hàng. Càng ứng dụng công nghệ ở mức độ cao, trách nhiệm của tổ chức tín dụng càng phải chuyển dịch từ mô hình trách nhiệm truyền thống (dựa trên giao dịch trực tiếp, giấy tờ) sang mô hình trách nhiệm hiện đại (dựa trên dữ liệu, thuật toán và cơ chế xử lý tự động). Đây cũng là cơ sở quan trọng để luận án xác định giới hạn và nội hàm của trách nhiệm pháp lý trong bối cảnh kinh tế số. Pháp luật về trách nhiệm TCTD phải liên tục điều chỉnh để đáp ứng sự thay đổi này, phù hợp xu hướng quốc tế về quản trị rủi ro công nghệ trong lĩnh vực ngân hàng.

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

Khả năng tiếp cận công nghệ số của người tiêu dùng là một trong những yếu tố quan trọng tác động trực tiếp đến việc thực thi pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín

dụng trong cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Trong nền kinh tế số, việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng ngày càng phụ thuộc vào hạ tầng công nghệ, thiết bị đầu cuối, kết nối internet và mức độ hiểu biết số của người tiêu dùng. Sự khác biệt về độ tuổi, trình độ học vấn, điều kiện kinh tế – xã hội và khu vực cư trú đã tạo ra khoảng cách số giữa các nhóm người tiêu dùng, làm gia tăng nguy cơ bất cân xứng thông tin và rủi ro trong giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, đặc biệt đối với các nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương. OECD nhấn mạnh rằng hạn chế về khả năng tiếp cận và năng lực số của người tiêu dùng có thể dẫn đến việc họ không nhận diện đầy đủ rủi ro, không kiểm soát hiệu quả dữ liệu cá nhân và khó thực hiện các quyền của mình trong môi trường số, từ đó đòi hỏi pháp luật phải có cách tiếp cận phòng ngừa và định hướng hành vi đối với các chủ thể cung ứng dịch vụ tài chính. [97] Trên cơ sở đó, Ngân hàng Thế giới cũng cho rằng pháp luật cần yêu cầu các tổ chức tín dụng thiết kế sản phẩm, giao diện số, cơ chế cung cấp thông tin và hỗ trợ khách hàng theo hướng bao trùm, dễ tiếp cận và phù hợp với năng lực của người tiêu dùng, nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận công bằng và an toàn đối với dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh số hóa. [98]

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

Một hệ thống ngân hàng với cấu trúc cạnh tranh lành mạnh, năng lực công nghệ cao và hiệu quả quản trị tốt sẽ có xu hướng chủ động tuân thủ và nâng cao chuẩn mực bảo vệ người tiêu dùng. Ngược lại, sự chênh lệch về quy mô và năng lực công nghệ giữa các TCTD có thể tạo ra rủi ro: (i) phân hóa chất lượng dịch vụ; (ii) tăng nguy cơ vi phạm bảo mật; và (iii) làm nảy sinh khoảng trống pháp lý khó kiểm soát [99].

Năng lực quản trị rủi ro và hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ đóng vai trò trung tâm trong việc bảo đảm trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Sự dịch chuyển mạnh mẽ sang hoạt động dựa trên nền tảng công nghệ đã làm thay đổi cấu trúc rủi ro, mở rộng từ rủi ro tín dụng truyền thống sang các dạng rủi ro công nghệ, rủi ro mô hình, rủi ro dữ liệu và rủi ro an ninh mạng. Nghiên cứu của Alotaibi & Romanovsky (2025) cho thấy hệ thống dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số muốn vận hành an toàn cần xây dựng “khung quản lý rủi ro tích hợp” bao gồm ba trụ cột: bảo mật thông tin, phát hiện và phòng chống gian lận, và cơ chế phục hồi – duy trì hoạt động liên tục sau sự cố. [100] Đây là thách thức đặc biệt đối với hệ thống tài chính tại các quốc gia mới nổi, nơi năng lực quản trị công nghệ thông tin còn chưa đồng đều giữa các tổ chức tín dụng.

Thực tiễn tại Việt Nam cho thấy các tổ chức tín dụng đang phải đối mặt với áp lực ngày càng lớn trong việc nâng cấp mô hình quản trị rủi ro. Nhiều ngân hàng đã chuyển từ cách tiếp cận truyền thống, coi trọng rủi ro tín dụng, sang mô hình “đa trọng tâm”, xem rủi ro công nghệ thông tin là rủi ro cốt lõi ngang với rủi ro tín dụng và rủi ro thanh khoản. Xu hướng này phù hợp với khuyến nghị của Ủy ban Basel rằng rủi ro công nghệ và rủi ro hoạt động là “trung tâm của an toàn hệ thống ngân hàng trong giai đoạn số hóa sâu” [101]. Việc gia tăng tấn công mạng, gian lận công nghệ cao và lỗi mô hình (model

risk) càng nhân mạnh yêu cầu các tổ chức tín dụng phải có cơ chế kiểm soát nội bộ chặt chẽ, bao gồm đánh giá rủi ro định kỳ, thử nghiệm xâm nhập (penetration testing), giám sát thời gian thực và cơ chế phản ứng sự cố nhanh.

Từ góc độ bảo vệ người tiêu dùng, năng lực quản trị rủi ro không chỉ mang tính kỹ thuật mà còn là nền tảng bảo đảm thực thi trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng. Nếu hệ thống kiểm soát nội bộ yếu kém, các trách nhiệm liên quan đến bảo mật dữ liệu, an toàn giao dịch, xử lý khiếu nại hoặc bồi thường thiệt hại chỉ tồn tại trên giấy tờ mà không mang lại hiệu quả bảo vệ thực chất cho khách hàng. Ngược lại, khi năng lực quản trị rủi ro mạnh, tổ chức tín dụng có khả năng dự báo, ngăn ngừa và giảm thiểu thiệt hại, từ đó giảm nguy cơ xâm hại quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

Do đó, có thể khẳng định năng lực quản trị rủi ro và hệ thống kiểm soát nội bộ là cấu phần quyết định tính hiệu lực và hiệu quả của trách nhiệm pháp lý mà tổ chức tín dụng phải gánh vác trong nền kinh tế số. Các nghiên cứu quốc tế cho thấy sự đồng bộ về năng lực vận hành của các tổ chức tài chính là điều kiện tiên quyết để pháp luật bảo vệ người tiêu dùng được thực thi hiệu quả. [102] Đây cũng là một trong những tiêu chí quan trọng để luận án đánh giá mức độ bảo vệ người tiêu dùng của các tổ chức tín dụng hiện nay.

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

Mức độ hoàn thiện của khung pháp lý và cơ chế giám sát đóng vai trò trung tâm trong việc xác định phạm vi, mức độ và hiệu quả thực thi trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số. Sự phát triển nhanh của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, đặc biệt với sự xuất hiện của AI, dữ liệu lớn (big data), e-KYC và giao dịch thời gian thực, đã tạo ra nhiều dạng rủi ro mới mà hệ thống quy phạm truyền thống vốn không được thiết kế để xử lý. Vì vậy, yêu cầu đặt ra đối với cơ quan quản lý là phải xây dựng các tiêu chuẩn pháp lý, quy định giám sát và chuẩn mực kỹ thuật phù hợp để quản lý rủi ro công nghệ, bảo đảm an toàn hệ thống và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Kinh nghiệm quốc tế cho thấy sự thiếu hụt trong khung pháp lý sẽ dẫn đến tình trạng “Độ trễ quy định” – độ trễ điều chỉnh – khiến cơ quan quản lý không kịp phản ứng với mô hình kinh doanh số mới, dẫn đến gia tăng rủi ro và tranh chấp cho người tiêu dùng. Báo cáo của IMF năm 2023 về giám sát an ninh mạng trong lĩnh vực tài chính chỉ ra rằng một cơ chế giám sát mạnh, dựa trên rủi ro và có khả năng ứng phó sự cố, là nền tảng để bảo vệ người tiêu dùng trong kỷ nguyên số. [103]

Bối cảnh Việt Nam cũng phản ánh xu hướng này. Báo cáo ngành ngân hàng gần đây cho thấy Ngân hàng Nhà nước đã chính thức xếp rủi ro công nghệ thông tin ngang hàng với rủi ro tín dụng – một bước ngoặt quan trọng cho thấy mức độ nghiêm trọng của rủi ro công nghệ và yêu cầu siết chặt giám sát đối với các tổ chức tín dụng. Điều này hàm ý rằng Nhà nước và cơ quan giám sát đóng vai trò quyết định trong việc đặt ra tiêu chuẩn, kiểm soát quy trình và giám sát thực thi trách nhiệm của tổ chức tín dụng, đặc biệt liên quan đến an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, chống gian lận, và xử lý tranh chấp khách hàng.

Do đó, để trách nhiệm của tổ chức tín dụng không chỉ mang tính hình thức, hệ thống pháp luật cần bảo đảm bốn yếu tố: (i) quy định minh bạch và đầy đủ về nghĩa vụ của tổ chức tín dụng; (ii) chuẩn mực an ninh – kỹ thuật bắt buộc; (iii) cơ chế giám sát độc lập, kịp thời, dựa trên rủi ro; và (iv) chế tài đủ mạnh để răn đe và buộc tuân thủ. Nếu các yếu tố này chưa được hoàn thiện, trách nhiệm pháp lý đối với người tiêu dùng sẽ không được thực thi hiệu quả, làm gia tăng nguy cơ tổn hại cho khách hàng trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

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

Sự phát triển mạnh mẽ của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, fintech, bigtech và các mô hình dịch vụ phi truyền thống như cho vay ngang hàng (P2P lending), ví điện tử hay open banking đã làm thay đổi sâu sắc cấu trúc thị trường dịch vụ ngân hàng. Thị trường trở nên cạnh tranh hơn bao giờ hết, với đặc trưng là tính năng động cao và áp lực đổi mới sản phẩm, dịch vụ diễn ra liên tục. Trong bối cảnh đó, để thu hút và giữ chân người dùng, các tổ chức tín dụng có xu hướng rút ngắn chu kỳ phát triển sản phẩm số, giảm mức phí dịch vụ, tối ưu hóa trải nghiệm và tốc độ xử lý giao dịch, đồng thời mở rộng hệ sinh thái thông qua API và liên kết nền tảng. Tuy nhiên, chính nỗ lực đổi mới nhanh này lại tiềm ẩn nguy cơ tạo ra khoảng trống pháp lý và rủi ro hệ thống nếu thiếu các tiêu chuẩn đầy đủ về an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu, kiểm thử công nghệ và công bố thông tin minh bạch.

Áp lực cạnh tranh gia tăng cũng tác động trực tiếp đến mức độ rủi ro và trách nhiệm của các tổ chức tín dụng. Trong một số trường hợp, để chiếm lĩnh thị phần, các TCTD lựa chọn chiến lược “đi tắt đón đầu”, triển khai sản phẩm hoặc nền tảng số khi hệ thống kiểm soát nội bộ chưa hoàn thiện. Điều này làm gia tăng nhiều loại rủi ro: rủi ro công nghệ (lỗi hệ thống, mất dữ liệu, tấn công mạng), rủi ro pháp lý (vi phạm chuẩn mực bảo vệ dữ liệu cá nhân, quy trình KYC/eKYC chưa đảm bảo), rủi ro giao dịch (gian lận, định danh sai, xử lý khiếu nại không hiệu quả) và rủi ro trực tiếp đối với người tiêu dùng, những người có thể chịu thiệt hại về tài sản hoặc bị khai thác thông tin nhưng không được bảo vệ kịp thời.

Các nghiên cứu thực nghiệm gần đây về tác động của fintech tới chất lượng kiểm soát nội bộ chỉ ra rằng việc áp dụng công nghệ tài chính có thể cải thiện năng lực quản trị rủi ro của tổ chức tín dụng. Tuy nhiên, mức độ cải thiện này không đồng đều: các ngân hàng lớn, có cơ sở hạ tầng công nghệ và nguồn lực mạnh, hưởng lợi nhiều hơn; trong khi đó, các ngân hàng nhỏ thường hạn chế về năng lực bảo mật, đội ngũ kỹ thuật và hệ thống kiểm soát nội bộ, khiến họ dễ bị tổn thương hơn trong môi trường cạnh tranh số ngày càng gay gắt.

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

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và phát triển mạnh mẽ của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, các chuẩn mực và thông lệ quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc định hình nội dung và phương thức xây dựng pháp luật quốc gia về trách nhiệm của tổ chức tín dụng. Khác với giai đoạn trước đây, khi bảo vệ người tiêu dùng chủ yếu được tiếp cận ở phạm vi

quốc gia, sự phát triển của các giao dịch xuyên biên giới và sự tham gia ngày càng sâu của các chủ thể Fintech đã khiến yêu cầu hài hòa hóa pháp luật và tiệm cận chuẩn mực quốc tế trở thành xu hướng tất yếu. [104]

Các tổ chức quốc tế như OECD và G20 đã ban hành nhiều nguyên tắc và khuyến nghị quan trọng về bảo vệ người tiêu dùng tài chính, trong đó nhấn mạnh trách nhiệm của các tổ chức tín dụng trong việc bảo đảm minh bạch thông tin, công bằng trong cung ứng dịch vụ, bảo vệ quyền lợi kinh tế của người tiêu dùng và thiết lập cơ chế giải quyết khiếu nại hiệu quả [105]. Những nguyên tắc này coi người tiêu dùng tài chính là chủ thể yếu thế, cần được pháp luật bảo vệ trước tình trạng bất cân xứng thông tin và rủi ro phát sinh từ hoạt động của các định chế tài chính, đặc biệt trong môi trường số.

Đồng thời, Ủy ban Basel về Giám sát Ngân hàng đã phát triển các chuẩn mực liên quan đến quản trị rủi ro, an toàn hoạt động và khả năng chống chịu của các ngân hàng trước các rủi ro công nghệ và rủi ro vận hành. Các chuẩn mực này gián tiếp nhưng có tác động rõ rệt đến việc bảo vệ người tiêu dùng, bởi việc tổ chức tín dụng thiết lập hệ thống kiểm soát rủi ro hiệu quả và bảo đảm khả năng vận hành liên tục là điều kiện quan trọng để bảo vệ tài sản, dữ liệu và quyền lợi hợp pháp của khách hàng ngân hàng. [106]

Đáng chú ý, các thông lệ quốc tế hiện đại tiếp cận bảo vệ người tiêu dùng ngân hàng theo hướng phòng ngừa và định hướng hành vi, thay vì chỉ tập trung vào việc xử lý vi phạm sau khi thiệt hại đã xảy ra. Cách tiếp cận này thể hiện rõ trong các khuyến nghị của OECD về bảo vệ người tiêu dùng trong môi trường số, theo đó pháp luật cần yêu cầu các tổ chức tín dụng chủ động nhận diện và giảm thiểu rủi ro có thể gây tổn hại cho người tiêu dùng, đặc biệt là rủi ro liên quan đến dữ liệu cá nhân, an ninh mạng và giao dịch điện tử. [107]

Bên cạnh đó, các tổ chức quốc tế như Ngân hàng Thế giới cũng nhấn mạnh mối liên hệ giữa bảo vệ người tiêu dùng tài chính và sự ổn định của hệ thống tài chính. Theo quan điểm này, việc các tổ chức tín dụng thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với người tiêu dùng không chỉ bảo vệ quyền lợi cá nhân của khách hàng mà còn góp phần củng cố niềm tin thị trường, hạn chế rủi ro lan truyền và thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng. [108]

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

Trong bối cảnh số hóa mạnh mẽ của dịch vụ ngân hàng, hành vi người tiêu dùng và mức độ hiểu biết ngân hàng – công nghệ trở thành một yếu tố có tính quyết định đối với hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng. Sự phát triển của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số giúp gia tăng tính tiện lợi, nhưng đồng thời cũng khiến người tiêu dùng dễ đối mặt với rủi ro mới mà họ không có đủ năng lực để tự nhận diện, đặc biệt là nhóm người cao tuổi, nhóm thu nhập thấp, người không quen sử dụng thiết bị số, hoặc người lần đầu tiếp cận dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Những nhóm này được xem là “người tiêu dùng dễ tổn thương” dễ rơi vào các tình huống lừa đảo, phishing, mạo danh, dẫn dụ trên mạng, hoặc mắc sai sót khi thao tác trên ứng dụng ngân hàng.

Trong điều kiện đó, trách nhiệm của tổ chức tín dụng không chỉ dừng lại ở việc xây dựng hệ thống kỹ thuật an toàn mà còn bao gồm trách nhiệm hướng dẫn, cảnh báo và cung cấp thông tin cho người tiêu dùng một cách rõ ràng, dễ hiểu và kịp thời. Theo

khuyến nghị của OECD (2022), ngân hàng phải “gắn trách nhiệm giáo dục tài chính – công nghệ vào mô hình bảo vệ người tiêu dùng”, vì chỉ khi người tiêu dùng có khả năng nhận biết rủi ro, họ mới có thể thực hiện hành vi giao dịch an toàn. [109]Điều này phù hợp với xu hướng pháp lý quốc tế, trong đó nhiều quốc gia yêu cầu tổ chức tín dụng ban hành cảnh báo bắt buộc, bảo đảm thiết kế giao diện thân thiện, giảm thiểu nhầm lẫn, và hỗ trợ khách hàng cả trước, trong và sau giao dịch.

Các nghiên cứu gần đây cũng củng cố nhận định rằng mức độ hiểu biết tài chính và hành vi người tiêu dùng là biến số quan trọng chi phối mức độ rủi ro khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Như vậy, có thể thấy rằng ngay cả khi các tổ chức tín dụng đã xây dựng hệ thống công nghệ tốt, nếu người tiêu dùng thiếu kiến thức và kỹ năng giao dịch số, việc bảo vệ họ vẫn không thể đạt hiệu quả tối ưu.

Từ các phân tích trên có thể khẳng định rằng hành vi người tiêu dùng và mức độ hiểu biết tài chính là yếu tố có tác động trực tiếp đến phạm vi và hiệu quả thực thi trách nhiệm của tổ chức tín dụng. Điều này đặt ra yêu cầu pháp lý đối với các tổ chức tín dụng phải thực hiện trách nhiệm hướng dẫn, minh bạch hóa thông tin, cảnh báo rủi ro và thiết kế chính sách hỗ trợ phù hợp cho các nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong không gian số và pháp luật về trách nhiệm TCTD phải thiết lập cơ chế giải quyết tranh chấp nhanh, bồi thường kịp thời và minh bạch thông tin để duy trì niềm tin của thị trường.

Như vậy, các chuẩn mực và thông lệ quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng là yếu tố tác động quan trọng đến việc hình thành và hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng. Việc tiếp thu và nội luật hóa các chuẩn mực này không chỉ góp phần nâng cao mức độ bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng mà còn giúp pháp luật quốc gia tiệm cận với các giá trị phổ quát về an toàn, công bằng và phát triển bền vững trong nền kinh tế số. [110]

Kết luận Chương 2

Chương 2 đã xây dựng khung cơ sở lý luận vững chắc cho nghiên cứu trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong dịch vụ ngân hàng số, dựa trên tiếp cận liên ngành giữa pháp luật ngân hàng, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng và pháp luật công nghệ – dữ liệu. Từ phân tích này, có thể rút ra các mệnh đề khoa học pháp lý trọng tâm sau:

Thứ nhất, trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số là một dạng trách nhiệm pháp lý đặc thù, vượt ra ngoài phạm vi trách nhiệm hợp đồng truyền thống, bao gồm nghĩa vụ quản trị rủi ro công nghệ, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo đảm an toàn hệ thống, đồng thời gắn chặt với quyền lợi của người tiêu dùng.

Thứ hai, pháp luật điều chỉnh hoạt động ngân hàng số có những đặc trưng nổi bật, gồm tính công nghệ cao, giao thoa đa ngành, biến động nhanh và xu hướng chuyển từ xử lý hậu quả sang phòng ngừa rủi ro, đòi hỏi các cơ chế pháp lý phải linh hoạt, kịp thời và mang tính dự phòng.

Thứ ba, các nhóm nội dung pháp luật cơ bản cần được hệ thống hóa để đảm bảo hiệu lực và toàn diện, bao gồm: bảo vệ quyền và địa vị pháp lý của người tiêu dùng; minh bạch thông tin; bảo vệ dữ liệu cá nhân; an toàn hệ thống; xử lý sự cố và gian lận; cơ chế khiếu nại, bồi thường và giải quyết tranh chấp.

Thứ tư, các lý thuyết liên ngành như thông tin bất cân xứng, bảo vệ bên yếu thế, chi phí giao dịch và quản trị rủi ro công nghệ là công cụ giải thích khoa học cho sự cần thiết gia tăng trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong môi trường ngân hàng số, đồng thời làm rõ những yếu tố tác động đến việc hình thành và thực thi pháp luật, như hạ tầng công nghệ, năng lực quản trị dữ liệu, nhận thức của người tiêu dùng và yêu cầu hội nhập quốc tế.

Như vậy, Chương 2 đã thiết lập nền tảng khoa học và phương pháp luận để đánh giá thực trạng pháp luật Việt Nam và phát triển các giải pháp hoàn thiện pháp luật trong các chương tiếp theo, đảm bảo tính logic, nhất quán và tính thực tiễn của nghiên cứu.

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

Chương 2 của luận án đã xây dựng 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, bao gồm các tầng từ trách nhiệm hợp đồng, bảo vệ dữ liệu, an toàn công nghệ, giải trình thuật toán đến trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp. Mô hình này cung cấp khung lý luận toàn diện, giúp phân loại và đánh giá trách nhiệm của tổ chức tín dụng theo từng nhóm vấn đề pháp lý và thực tiễn vận hành. Chương 3 sẽ tập trung phân tích thực trạng pháp luật và thực tiễn áp dụng tại Việt Nam, theo các nhóm vấn đề tương ứng với các tầng trách nhiệm trong mô hình. Việc phân tích này không chỉ phản ánh mức độ tuân thủ pháp luật và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà còn giúp nhận diện các lỗ hổng pháp lý, từ đó làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật trong Chương 4.

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.

Tiểu mục này tập trung phân tích thực trạng tại tầng 1 và tầng 2 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

- Quy định về xác lập địa vị pháp lý của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 xác định người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức và không nhằm mục đích thương mại (Điều 3 khoản 1). Quy định này tạo cơ sở pháp lý để khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng được xem là người tiêu dùng và được hưởng cơ chế bảo vệ tương ứng. [111]

Bên cạnh đó, Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 ghi nhận khách hàng là chủ thể có quan hệ giao dịch với tổ chức tín dụng thông qua các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng như nhận tiền gửi, cấp tín dụng, thanh toán, mở tài khoản và các dịch vụ khác. [112] Tuy nhiên, luật này chủ yếu tiếp cận khách hàng từ góc độ chủ thể giao dịch dân sự – thương mại, chưa xây dựng khái niệm riêng về “người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng” với tư cách bên yếu thế cần được bảo vệ đặc thù trong môi trường số.

Trong thực tiễn, sự thiếu vắng khái niệm chuyên biệt dẫn đến khó khăn trong việc xác định phạm vi áp dụng các cơ chế bảo vệ, nhất là đối với người dùng ví điện tử liên kết ngân hàng, người sử dụng mobile banking, internet banking, ngân hàng số thuần túy hoặc các dịch vụ tài chính nhúng (embedded finance). Điều này cho thấy địa vị pháp lý của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số hiện mới được thừa nhận gián tiếp, chưa được thiết kế thành một chế định độc lập.

- Quy định về quyền tiếp cận dịch vụ ngân hàng an toàn, công bằng và thuận tiện

Pháp luật hiện hành bước đầu ghi nhận quyền tiếp cận dịch vụ tài chính – ngân hàng thông qua các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, cung ứng dịch vụ

thanh toán không dùng tiền mặt và định danh điện tử khách hàng (eKYC). Theo Thông tư số 17/2024/TT-NHNN, tổ chức tín dụng được phép mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử, tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận dịch vụ nhanh chóng và giảm chi phí giao dịch. [113]

Quy định này có ý nghĩa tích cực trong thúc đẩy tài chính toàn diện, đặc biệt đối với khách hàng ở khu vực xa trung tâm. Tuy nhiên, các bất cập đặc thù của dịch vụ ngân hàng số vẫn hiện hữu:

Một số nhóm khách hàng vẫn bị từ chối hoặc hạn chế tiếp cận dịch vụ do lỗi nhận diện sinh trắc học, hạn chế kỹ năng số, hoặc thiếu giấy tờ tích hợp dữ liệu. Pháp luật hiện chưa có cơ chế đầy đủ về “không phân biệt đối xử số”, dẫn đến nguy cơ loại trừ số học đối với các nhóm yếu thế.

Quyền được cung cấp dịch vụ an toàn mới tập trung vào an ninh hệ thống và thanh toán, trong khi trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong hỗ trợ người tiêu dùng gặp rủi ro khi sử dụng nền tảng số vẫn chưa rõ ràng.

Cơ chế phân bổ trách nhiệm khi xảy ra rủi ro dữ liệu, giao dịch gian lận hoặc sự cố công nghệ chưa được pháp luật quy định cụ thể, dẫn đến bế tắc pháp lý khi người tiêu dùng không thể chứng minh lỗi của ngân hàng. Đây là điểm khác biệt quan trọng so với giao dịch truyền thống, nơi trách nhiệm dựa trên lỗi và hợp đồng giấy.

- *Quy định về quyền được cung cấp thông tin và tự do lựa chọn dịch vụ*

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định người tiêu dùng có quyền được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; quyền lựa chọn sản phẩm, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu của mình. [114]

Đối với lĩnh vực ngân hàng, Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 và các văn bản chuyên ngành yêu cầu tổ chức tín dụng công khai lãi suất, phí dịch vụ, điều kiện giao dịch, điều khoản hợp đồng mẫu và thông tin liên quan đến sản phẩm cung ứng cho khách hàng. [115]

Tuy nhiên, trong môi trường số, thực tiễn cho thấy:

Nhiều hợp đồng điện tử được trình bày dài, khó hiểu, sử dụng ngôn ngữ kỹ thuật, khiến quyền lựa chọn của người tiêu dùng trở nên hình thức.

Biểu phí thay đổi liên tục và cơ chế “nhấp đê đồng ý” khiến người dùng khó tiếp cận thông tin đầy đủ, dẫn đến khoảng cách pháp lý giữa quyền được thông tin và khả năng thực thi quyền này trong thực tế số.

Có thể thấy, pháp luật Việt Nam đã từng bước hình thành khuôn khổ nền tảng nhằm bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Những kết quả tích cực bước đầu thể hiện ở việc thừa nhận khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng là chủ thể cần được bảo vệ với tư cách người tiêu dùng; mở rộng khả năng tiếp cận các dịch vụ ngân hàng số; tăng cường quyền được cung cấp thông tin, minh bạch điều kiện giao dịch; đồng thời từng bước thiết lập cơ chế bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin khách hàng.

Tuy nhiên, dưới góc độ khoa học pháp lý, hệ thống pháp luật hiện hành vẫn bộc lộ một số hạn chế cơ bản đó là:

Thiếu chế định pháp lý độc lập cho người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số, dẫn đến khó khăn trong phân định phạm vi bảo vệ đặc thù.

Quyền lựa chọn và quyền được thông tin mang tính hình thức do hợp đồng điện tử dài và ngôn ngữ kỹ thuật, chưa phù hợp với năng lực nhận thức và kỹ năng số của người tiêu dùng.

Chưa có cơ chế phân bổ trách nhiệm khi xảy ra rủi ro công nghệ, dữ liệu hoặc gian lận số, gây bế tắc pháp lý trong việc bảo vệ người tiêu dùng.

Thiếu các chế tài răn đe hiệu quả đối với hành vi lạm dụng dữ liệu khách hàng hoặc thiết kế giao diện bất lợi cho người tiêu dùng.

Như vậy, mặc dù pháp luật đã có những bước tiến, cơ chế trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo đảm quyền và địa vị pháp lý của người tiêu dùng số vẫn chưa đầy đủ. Đây là lĩnh vực cần tiếp tục hoàn thiện để đáp ứng yêu cầu phát triển ngân hàng số và bảo vệ hiệu quả người tiêu dùng trong bối cảnh kinh tế số và bảo vệ 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.

Tiêu mục này tập trung phân tích thực trạng tại tầng 1 và tầng 2 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

Dưới góc độ khoa học pháp lý, trách nhiệm minh bạch thông tin của tổ chức tín dụng trong môi trường ngân hàng số không chỉ là nghĩa vụ cung cấp thông tin phát sinh từ quan hệ hợp đồng, mà còn là cơ chế pháp lý nhằm khắc phục bất cân xứng thông tin và phân bổ rủi ro giữa tổ chức tín dụng với người tiêu dùng. Theo lý thuyết bất cân xứng thông tin [116], trong các giao dịch ngân hàng số, tổ chức tín dụng là chủ thể nắm giữ, kiểm soát và xử lý hầu hết dữ liệu liên quan đến sản phẩm, giao dịch, lịch sử khách hàng và hệ thống công nghệ, trong khi người tiêu dùng chỉ tiếp cận một phần rất hạn chế các thông tin này. Sự chênh lệch về thông tin không chỉ làm suy giảm khả năng đưa ra quyết định của người tiêu dùng mà còn làm phát sinh nguy cơ lựa chọn đối nghịch và rủi ro đạo đức trong quan hệ cung ứng dịch vụ ngân hàng số.

Mặc dù Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 đã ghi nhận trách nhiệm cung cấp thông tin của tổ chức tín dụng tại khoản 1 Điều 12 [117], song cách tiếp cận hiện hành vẫn mang đậm dấu ấn của mô hình hợp đồng truyền thống. Nghĩa vụ cung cấp thông tin được xác định “theo thỏa thuận với chủ tài khoản”, trong khi trên thực tế phần lớn các giao dịch ngân hàng số được thiết lập thông qua hợp đồng điện tử và điều kiện giao dịch chung do tổ chức tín dụng đơn phương soạn thảo. Người tiêu dùng hầu như không có khả năng thương lượng nội dung hợp đồng mà chỉ có thể lựa chọn chấp nhận hoặc từ chối toàn bộ điều kiện sử dụng thông qua thao tác “nhấp để đồng ý” trên ứng dụng hoặc nền tảng số. Trong bối cảnh đó, việc coi sự chấp thuận điện tử của khách hàng là căn cứ chứng minh họ đã được cung cấp đầy đủ thông tin là chưa phản ánh đúng bản chất của quan hệ tiêu dùng trong môi trường số.

Một hạn chế đáng chú ý khác là pháp luật hiện hành mới chú trọng đến việc công khai thông tin về sản phẩm và giao dịch, nhưng chưa thiết lập đầy đủ nghĩa vụ minh bạch đối với các quyết định được hình thành trên cơ sở công nghệ số. Hiện nay, nhiều

hoạt động ngân hàng được thực hiện thông qua trí tuệ nhân tạo, thuật toán chấm điểm tín dụng, hệ thống định danh điện tử (eKYC), phát hiện giao dịch bất thường hoặc phê duyệt tín dụng tự động. Tuy nhiên, pháp luật chưa yêu cầu tổ chức tín dụng phải giải thích cơ sở của các quyết định tự động hoặc cung cấp cho người tiêu dùng quyền tiếp cận thông tin về các tiêu chí ảnh hưởng trực tiếp đến việc cấp tín dụng, giới hạn giao dịch hoặc từ chối cung cấp dịch vụ. Điều này làm gia tăng nguy cơ thiên vị thuật toán, sai lệch dữ liệu và ảnh hưởng đến quyền tiếp cận dịch vụ tài chính của người tiêu dùng.

Từ góc độ bảo vệ người tiêu dùng, khoảng trống lớn nhất của pháp luật hiện hành nằm ở việc chưa gắn nghĩa vụ minh bạch thông tin với cơ chế phân bổ trách nhiệm khi xảy ra rủi ro trong môi trường số. Thông tư số 15/2024/TT-NHNN đã yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung cấp bằng chứng giao dịch cho khách hàng. [118], trong khi Thông tư số 40/2024/TT-NHNN quy định nghĩa vụ công bố thông tin đối với hoạt động trung gian thanh toán [119], Tuy nhiên, các quy định này chủ yếu tập trung vào việc ghi nhận và lưu trữ thông tin giao dịch mà chưa thiết lập nghĩa vụ cảnh báo rủi ro theo thời gian thực, nghĩa vụ thông báo ngay khi phát hiện giao dịch bất thường hoặc nghĩa vụ hỗ trợ khách hàng thu thập chứng cứ điện tử khi phát sinh tranh chấp.

Đặc biệt, pháp luật hiện hành chưa giải quyết thỏa đáng vấn đề xác định chủ thể chịu trách nhiệm khi xảy ra giao dịch gian lận, mất an toàn dữ liệu hoặc sự cố công nghệ trong hệ sinh thái ngân hàng số. Trên thực tế, một giao dịch số thường có sự tham gia đồng thời của nhiều chủ thể như tổ chức tín dụng, tổ chức trung gian thanh toán, doanh nghiệp fintech, nhà cung cấp giải pháp xác thực điện tử hoặc đơn vị cung cấp hạ tầng công nghệ. Khi xảy ra thiệt hại, người tiêu dùng thường không có khả năng xác định lỗi thuộc về chủ thể nào và cũng không đủ khả năng tiếp cận dữ liệu kỹ thuật để chứng minh. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam hiện vẫn chủ yếu dựa trên nguyên tắc trách nhiệm gắn với lỗi, thay vì tiếp cận theo hướng phân bổ trách nhiệm dựa trên khả năng kiểm soát rủi ro. Đây chính là điểm nghẽn lớn trong việc bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số hiện nay.

So sánh với các chuẩn mực quốc tế cho thấy sự khác biệt đáng kể. GDPR của Liên minh châu Âu không chỉ yêu cầu minh bạch về việc xử lý dữ liệu mà còn thiết lập trách nhiệm giải trình của bên kiểm soát dữ liệu đối với toàn bộ quá trình xử lý thông tin cá nhân [120], Tương tự, pháp luật Trung Quốc đều yêu cầu tổ chức xử lý dữ liệu phải chủ động thông báo mục đích sử dụng dữ liệu, bảo đảm khả năng tiếp cận thông tin của chủ thể dữ liệu và chịu trách nhiệm khi không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ minh bạch [121], Cách tiếp cận này cho thấy xu hướng chuyển từ nghĩa vụ công khai thông tin đơn thuần sang trách nhiệm giải trình chủ động gắn với khả năng kiểm soát dữ liệu và rủi ro công nghệ.

Từ những phân tích trên có thể thấy rằng hạn chế cơ bản của pháp luật Việt Nam hiện nay không nằm ở việc thiếu các quy định về cung cấp thông tin, mà nằm ở chỗ chưa xây dựng được cơ chế minh bạch phù hợp với đặc thù của ngân hàng số. Trách nhiệm minh bạch vẫn chủ yếu được nhìn nhận dưới góc độ nghĩa vụ hợp đồng, trong khi chưa được thiết kế như một công cụ pháp lý nhằm khắc phục bất cân xứng thông tin, kiểm soát rủi ro công nghệ và bảo vệ người tiêu dùng trong môi trường số. Đồng thời, pháp luật cũng chưa giải quyết được bài toán phân bổ trách nhiệm khi xảy ra giao dịch gian

lặn hoặc sự cố dữ liệu trong bối cảnh có nhiều chủ thể cùng tham gia cung ứng dịch vụ. Đây là khoảng trống pháp lý quan trọng cần tiếp tục được hoàn thiện nhằm bảo đảm trách nhiệm của tổ chức tín dụng và nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

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.

Tiêu mục này tập trung phân tích thực trạng tại tầng 2 và tầng 3 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng

Trong không gian dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nơi dữ liệu cá nhân và thông tin về lĩnh vực này trở thành “nguồn vốn” mới, nghĩa vụ bảo mật và an toàn thông tin không chỉ là một chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp mà còn là yêu cầu pháp lý cốt lõi. Bản chất của nghĩa vụ này gắn liền với nguyên tắc hạn chế bất cân xứng thông tin. Nếu trong nghĩa vụ cung cấp thông tin, khách hàng thường ở thế “yếu thế thông tin” trước tổ chức tín dụng, thì trong bảo mật, họ lại phải trao cho ngân hàng quyền quản lý gần như tuyệt đối dữ liệu và thông tin cá nhân của mình. Sự chênh lệch này, theo lý thuyết bất cân xứng thông tin, tạo điều kiện phát sinh rủi ro đạo đức (moral hazard), khi TCTD có thể khai thác hoặc chia sẻ dữ liệu vì lợi ích riêng mà khách hàng không có khả năng giám sát hay kiểm chứng. Chính vì vậy, việc xây dựng một cơ chế pháp lý bảo mật nghiêm ngặt là công cụ duy trì niềm tin và tái cân bằng quan hệ quyền lực thông tin trong kỷ nguyên số.

Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024, tại Điều 13, đã khẳng định nguyên tắc TCTD “giữ bí mật thông tin liên quan đến tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của khách hàng”, chi ngoại lệ trong các trường hợp được khách hàng đồng ý hoặc theo yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền [122]. Quy định này mang tính tương thích với chuẩn mực quốc tế, đặc biệt là Nguyên tắc cốt lõi của Ủy ban giám sát ngân hàng Basel (Basel Core Principles), vốn nhấn mạnh trách nhiệm bảo mật thông tin và giới hạn chia sẻ dữ liệu. Tuy nhiên, quy định mới mới dừng lại ở mức nguyên tắc, chưa hình thành tiêu chuẩn kỹ thuật và pháp lý chuyên biệt cho môi trường ngân hàng số, nơi rủi ro không chỉ đến từ hành vi con người mà còn từ hệ thống công nghệ, API mở và các nền tảng trung gian.

Trong khi đó, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 [123] đã lần đầu tiên đặt ra nghĩa vụ bảo mật dữ liệu cá nhân đối với tổ chức xử lý, bao gồm TCTD. Luật này tiếp cận theo hướng “quyền kiểm soát dữ liệu” của cá nhân, quy định về sự đồng ý, quyền được biết, quyền xóa, cũng như trách nhiệm thông báo sự cố. Tuy nhiên, luật vẫn thiên về điều chỉnh tổng thể, chưa xây dựng cơ chế đặc thù cho dữ liệu ngân hàng – loại dữ liệu có tính nhạy cảm đặc biệt, gắn trực tiếp với hành vi tài chính và an toàn hệ thống tiền tệ.

Các văn bản dưới luật tiếp tục cụ thể hóa nghĩa vụ bảo mật. Thông tư 15/2024/TT-NHNN về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt và Thông tư 40/2024/TT-NHNN về dịch vụ trung gian thanh toán [124] yêu cầu áp dụng các biện pháp kỹ thuật như xác thực đa yếu tố, bảo mật hai lớp và phân quyền truy cập. Thông tư 09/2020/TT-NHNN cũng quy định về an toàn hệ thống công nghệ thông tin và phương án ứng phó sự cố [125]. Tuy nhiên, điểm hạn chế mang tính hệ thống là các quy định này vẫn tiếp cận theo hướng

“an toàn hệ thống” (system security), chưa phát triển đầy đủ chiều cạnh “an toàn pháp lý cho người dùng”, đặc biệt là quyền kiểm soát dữ liệu cá nhân trong môi trường giao dịch điện tử.

Điều này thể hiện rõ trong đặc thù của giao dịch ngân hàng số, nơi quan hệ pháp lý được thiết lập chủ yếu thông qua hợp đồng điện tử và điều kiện giao dịch chung (click-wrap agreement). Người tiêu dùng không có khả năng thương lượng thực chất mà chỉ có thể “đồng ý hoặc không đồng ý” với toàn bộ điều khoản do tổ chức tín dụng thiết kế sẵn. Trong bối cảnh đó, sự đồng ý mang tính hình thức không đủ để bảo đảm tính tự nguyện thực chất, dẫn đến tình trạng mất cân bằng thông tin kéo dài.

Khi so sánh quốc tế, khoảng cách thể chế trở nên rõ rệt. Quy định GDPR của Liên minh châu Âu ghi nhận nguyên tắc “quyền tự quyết dữ liệu”, theo đó việc xử lý dữ liệu phải dựa trên sự đồng ý rõ ràng, minh bạch và có thể rút lại [126]. Tại Hoa Kỳ, Cục bảo vệ tài chính người tiêu dùng (CFPB) yêu cầu kiểm soát chặt việc chia sẻ dữ liệu tài chính và thiết lập trách nhiệm bồi thường khi xảy ra vi phạm. [127]. Như vậy, xu hướng chung là chuyển từ bảo mật mang tính kỹ thuật sang mô hình “quyền dữ liệu của chủ thể” gắn với trách nhiệm giải trình của tổ chức tài chính.

Hệ quả thực tiễn tại Việt Nam là nhiều ngân hàng và tổ chức trung gian áp dụng điều khoản điều kiện giao dịch dài, phức tạp và thiếu minh bạch, khiến khách hàng buộc phải chấp nhận toàn bộ mà không hiểu rõ phạm vi dữ liệu bị thu thập và chia sẻ. Điều này làm gia tăng bất cân xứng thông tin và suy giảm niềm tin đối với hệ thống ngân hàng số.

Để khắc phục, cần tiếp cận theo ba hướng: (i) thiết lập tiêu chuẩn bảo mật kỹ thuật bắt buộc trong môi trường số (mã hóa, xác thực mạnh, giới hạn lưu trữ); (ii) ghi nhận quyền kiểm soát dữ liệu thực chất cho khách hàng; (iii) thiết lập cơ chế trách nhiệm bồi thường thay vì chỉ xử phạt hành chính. Đây là điều kiện để chuyển hóa nghĩa vụ bảo mật từ nguyên tắc hình thức sang cơ chế pháp lý thực thi hiệu quả.

Bên cạnh đó, tội phạm công nghệ cao và gian lận trong lĩnh vực ngân hàng diễn biến phức tạp, nhiều quốc gia đã thiết lập các chuẩn mực pháp lý chặt chẽ nhằm yêu cầu tổ chức tín dụng tăng cường bảo vệ hệ thống, đầu tư công nghệ, và chịu trách nhiệm khi khách hàng bị gian lận. Tổ chức tín dụng trong nước cũng cần phải chịu trách nhiệm trong việc bảo vệ hệ thống khỏi tấn công mạng và bảo vệ khách hàng trước gian lận trực tuyến.

Luật Các tổ chức tín dụng 2024, Luật Giao dịch điện tử 2023, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, Thông tư 50/2024/NHNN bước đầu hình thành khung pháp lý về an toàn hệ thống và phòng chống gian lận. Các quy định tại Điều 3, Điều 7, Điều 13, Điều 14, Điều 15, Điều 16, Điều 18 Thông tư 50/2024/NHNN yêu cầu đảm bảo an toàn, bảo mật, toàn vẹn dữ liệu, xác thực mạnh, giám sát truy cập và cảnh báo rủi ro. [128], [129], [130], [131], [132]

Tuy nhiên, hệ thống pháp luật hiện hành vẫn thiếu chuẩn kỹ thuật tối thiểu bắt buộc, dẫn đến tình trạng mỗi tổ chức tín dụng tự thiết kế mức độ an toàn khác nhau, làm phát sinh rủi ro không đồng đều trong hệ thống.

So sánh với chuẩn mực quốc tế, PSD2 của EU và RTS về Strong Customer Authentication (SCA) yêu cầu xác thực tối thiểu hai yếu tố trong ba nhóm: knowledge,

possession, inherence, tạo thành nghĩa vụ pháp lý bắt buộc, không phải lựa chọn. Đây là cơ chế pháp lý hóa an ninh giao dịch.

Tại Singapore, MAS Technology Risk Management Guidelines (TRM 2021) yêu cầu giám sát an ninh mạng, kiểm thử xâm nhập và quản trị lỗ hổng hệ thống. [133]. Tại Vương quốc Anh, FCA yêu cầu cơ chế cảnh báo gian lận và công bố sự cố bắt buộc. [134], [135]

Từ đó cho thấy Việt Nam vẫn thiên về quy định nguyên tắc, chưa chuẩn hóa thành yêu cầu kỹ thuật bắt buộc. Các đề xuất như luật hóa MFA, SOC 24/7, AI phát hiện gian lận và cơ chế khóa giao dịch tự động là cần thiết để thu hẹp khoảng cách thể chế.

Về bảo vệ dữ liệu, Luật Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân 2025 và Luật An ninh mạng 2018 đã có quy định về mã hóa, phân quyền và bảo vệ hệ thống quan trọng. [136]. Tuy nhiên, vẫn chưa có cơ chế thông báo sự cố trong 72 giờ như GDPR và chưa áp dụng nguyên tắc “privacy by design” [137].

Về trách nhiệm hoàn trả giao dịch gian lận, pháp luật Việt Nam hiện chưa quy định rõ nghĩa vụ hoàn trả bắt buộc, dẫn đến việc xử lý phụ thuộc vào đánh giá từng trường hợp của tổ chức tín dụng. Điều này tạo ra khoảng trống pháp lý bất lợi cho người tiêu dùng. Trong khi đó, PSD2 (EU) và quy định của MAS (Singapore) đều thiết lập nghĩa vụ hoàn tiền ngay lập tức nếu khách hàng không có lỗi. [138], [139]

Về trách nhiệm đầu tư công nghệ, Luật Các tổ chức tín dụng 2024 chưa quy định tiêu chuẩn đầu tư tối thiểu, dẫn đến chênh lệch năng lực công nghệ giữa các tổ chức tín dụng. [140]. Trong khi đó, FCA/PRA (Anh) yêu cầu đánh giá khả năng chống chịu vận hành, xác định dịch vụ trọng yếu và thực hiện kiểm thử kịch bản định kỳ [141].

Trong bối cảnh mở rộng hợp tác với fintech, rủi ro bên thứ ba trở thành rủi ro hệ thống. Luật hiện hành mới điều chỉnh rời rạc theo từng lĩnh vực, chưa xác lập nguyên tắc “trách nhiệm cuối cùng” của tổ chức tín dụng đối với rủi ro phát sinh từ đối tác công nghệ [142].

Luật Các tổ chức tín dụng 2024 đã ghi nhận nguyên tắc quản trị rủi ro và kiểm soát nội bộ [143]. Thông tư 09/2020/TT-NHNN quy định về an toàn hệ thống CNTT [144] và các quy định về dịch vụ trung gian thanh toán [145] nhưng chủ yếu vẫn dừng ở quản lý kỹ thuật, chưa chuyển hóa thành trách nhiệm pháp lý đối với thiệt hại của khách hàng.

Theo chuẩn mực Basel về quản trị rủi ro thuê ngoài, tổ chức tín dụng không được chuyển giao trách nhiệm cho bên thứ ba, kể cả khi dịch vụ được thực hiện bởi fintech [146].

Có thể thấy, pháp luật Việt Nam đã hình thành nền tảng quan trọng về bảo mật dữ liệu, an toàn hệ thống và quản trị rủi ro số trong lĩnh vực ngân hàng. Tuy nhiên, hạn chế cốt lõi không nằm ở việc thiếu quy định kỹ thuật đơn lẻ, mà nằm ở chỗ chưa xây dựng được một cơ chế pháp lý thống nhất điều chỉnh đặc thù của ngân hàng số, bao gồm: (i) điều kiện giao dịch điện tử mang tính “không thương lượng”; (ii) bất cân xứng thông tin gia tăng do công nghệ; (iii) phân bổ trách nhiệm khi xảy ra rủi ro dữ liệu và gian lận; và (iv) trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong chuỗi cung ứng dịch vụ đa chủ thể.

Đây chính là khoảng trống pháp lý mang tính cấu trúc, đòi hỏi phải chuyển từ tư duy “an toàn hệ thống” sang tư duy “trách nhiệm pháp lý dựa trên khả năng kiểm soát rủi ro” trong điều chỉnh hoạt động ngân hàng số tại Việt Nam

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

Tiêu mục này tập trung phân tích thực trạng từ tầng 1- tầng 4 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng

Nâng cao nhận thức về lĩnh vực ngân hàng và hỗ trợ người tiêu dùng về lĩnh vực này 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. Cụ thể, Điều 8 của luật quy định khái niệm “người tiêu dùng dễ bị tổn thương” bao gồm những nhóm nêu trên và yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh: ưu tiên tiếp nhận, xử lý yêu cầu, không được chuyển cho bên thứ ba; nếu từ chối thì phải giải thích bằng văn bản. Ngoài ra, tổ chức kinh doanh phải xây dựng, công khai các trình tự, thủ tục và biện pháp phù hợp với từng nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương, đồng thời đào tạo, tập huấn nhân viên để đảm bảo hỗ trợ đúng cách [147]. Về Luật Các tổ chức tín dụng 2024 (Luật số 32/2024/QH15), hiện chưa có điều khoản riêng về giáo dục tài chính hay nhóm khách hàng dễ bị tổn thương. Luật quy định chung về minh bạch thông tin, công khai lãi suất, phí, điều kiện sản phẩm, rủi ro tài chính (các Điều từ 100–105 trong văn bản) nhằm đảm bảo khách hàng hiểu rõ sản phẩm, nhưng không có quy định cụ thể về “cảnh báo rủi ro theo thời gian thực” hay hỗ trợ ưu tiên cho người cao tuổi, người khuyết tật. [148]

Tuy nhiên, các văn bản này không phải luật, do đó không có chế tài bắt buộc, nên tác động còn hạn chế. Hạn chế hiện tại: Trách nhiệm nâng cao nhận thức tài chính chưa phải nghĩa vụ pháp lý bắt buộc: khác với EU, OECD, Việt Nam chưa yêu cầu ngân hàng phải tổ chức chương trình giáo dục tài chính, cảnh báo lừa đảo theo định dạng chuẩn hay đào tạo khách hàng yếu thế; phần lớn hoạt động mang tính “marketing”. Thiếu chuẩn thông tin tối thiểu: Luật yêu cầu cung cấp thông tin rõ ràng nhưng không có mẫu chuẩn (standardized disclosure) và không quy định plain-language disclosure, khiến khách hàng khó hiểu phí, lãi suất và rủi ro. Thiếu cơ chế giám sát và chế tài: không có quy định xử phạt nếu ngân hàng không cảnh báo rủi ro hoặc cung cấp thông tin phức tạp. Thiếu cơ chế bảo vệ người dùng yếu thế: mặc dù Luật BVQLNTD có đề cập, nhưng không có hướng dẫn chi tiết TCTD phải hỗ trợ như thế nào, hay đào tạo chuyên biệt cho nhóm này. Thiếu “đầu mối quốc gia” về giáo dục tài chính: không có tổ chức tương tự FCA UK hoặc MAS Singapore, dẫn đến trách nhiệm phân tán giữa NHNN, Bộ GD&ĐT, Bộ Tài chính và TCTD.

So sánh quốc tế: OECD (INFE): OECD khuyến nghị các quốc gia triển khai giáo dục tài chính bắt buộc và phổ cập cho người dân; thông tin phải rõ ràng, so sánh được, dễ hiểu; cảnh báo rủi ro trước giao dịch; cung cấp tài liệu giáo dục toàn dân. Việt Nam chưa luật hóa nguyên tắc này [149]

Liên minh Châu Âu EU – PSD2 và Consumer Rights Directive: PSD2 yêu cầu các tổ chức thanh toán triển khai biện pháp xác thực mạnh và giám sát gian lận, còn

Consumer Rights Directive yêu cầu minh bạch thông tin về sản phẩm/dịch vụ và quyền của người tiêu dùng. Việt Nam thì chưa có qui định tương ứng này [150], [151]

Anh – FCA Consumer Duty (2023): Đặt ra 4 chuẩn mực cho các tổ chức tài chính: hiểu biết khách hàng, giá trị thực– minh bạch, hỗ trợ khách hàng để bị tổn thương, phản hồi/tư vấn vòng đời sản phẩm. Việt Nam chưa có qui định tương ứng. [152] Có thể nhận định rằng: Pháp luật Việt Nam đã bước đầu đề cập trách nhiệm nâng cao nhận thức tài chính, nhưng so với chuẩn quốc tế còn thấp, thiếu bắt buộc, thiếu chuẩn thông tin và chế tài mạnh. Hướng hoàn thiện Việt Nam nên dựa trên chuẩn hóa thông tin, cảnh báo rủi ro, hỗ trợ người tiêu dùng yếu thế và thiết lập trung tâm giáo dục tài chính quốc gia.

Trong hệ thống pháp luật điều chỉnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nghĩa vụ pháp lý của tổ chức tín dụng không chỉ dừng lại ở việc bảo mật và cung cấp thông tin cho khách hàng mà còn mở rộng tới trách nhiệm xử lý khi xảy ra tranh chấp hoặc rủi ro bảo mật. Điều này đặc biệt quan trọng bởi trong bối cảnh dữ liệu cá nhân và dữ liệu giao dịch trở thành loại “tài sản số” có giá trị cốt lõi, việc xác lập một cơ chế xử lý rủi ro đầy đủ không chỉ nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng, mà còn là thước đo mức độ hiệu quả và tính bền vững của hệ thống pháp lý trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số [153]. Song song đó, Luật Các tổ chức tín dụng 2024 và Thông tư 09/2020/TT-NHNN tiếp tục đặt ra nghĩa vụ tổ chức tín dụng phải có phương án ứng phó sự cố an ninh mạng, bảo mật thông tin khách hàng [154], [155], nhưng lại chưa quy định cụ thể về trình tự, thủ tục xử lý tranh chấp sau khi vi phạm xảy ra. Như vậy, có thể thấy hệ thống pháp luật hiện nay mới dừng lại ở các nguyên tắc khái quát, chưa thiết lập cơ chế bảo vệ người tiêu dùng một cách toàn diện.

Trên thực tế, các tranh chấp trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số thường phát sinh từ ba nhóm tình huống: (i) rò rỉ dữ liệu cá nhân dẫn tới phát sinh giao dịch không được khách hàng xác nhận; (ii) truy cập trái phép tài khoản điện tử do tấn công mạng hoặc cài đặt mã độc trên thiết bị di động; và (iii) việc ngân hàng chậm trễ hoặc thiếu minh bạch trong cung cấp chứng cứ giao dịch khi khách hàng khiếu nại. Các tình huống này cho thấy khách hàng luôn ở vị thế bất lợi do thiếu thông tin kỹ thuật cần thiết để chứng minh nguyên nhân và trách nhiệm pháp lý. Từ góc nhìn lý thuyết bất cân xứng thông tin, rõ ràng tổ chức tín dụng nắm ưu thế vượt trội trong việc kiểm soát dữ liệu, phân tích log hệ thống, và đưa ra kết luận, trong khi khách hàng hầu như chỉ có thể tiếp nhận thông tin do ngân hàng cung cấp. Bất cân xứng này làm gia tăng nguy cơ rủi ro đạo đức, khi ngân hàng có thể trì hoãn xử lý hoặc giải thích sự cố theo hướng giảm nhẹ trách nhiệm của mình.

Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 đã có bước tiến khi lần đầu tiên quy định cụ thể về quy trình thông báo và ứng phó sự cố bảo mật, thay vì chỉ dừng lại ở phía nghĩa vụ chung của tổ chức tín dụng như giai đoạn trước. Tuy nhiên, khoảng trống pháp lý vẫn tồn tại khá lớn.

Thứ nhất, chưa có quy định rõ ràng về thời hạn tối đa để xử lý khiếu nại của khách hàng; điều này có thể dẫn đến tình trạng ngân hàng kéo dài thời gian giải quyết, làm tăng thiệt hại cho người tiêu dùng.

Thứ hai, chưa có cơ chế bắt buộc ngân hàng phải ưu tiên khôi phục dữ liệu, bồi thường tổn thất và thông báo trực tiếp cho khách hàng bị ảnh hưởng; trong khi ở nhiều

trường hợp, ngân hàng mới chỉ dừng lại ở biện pháp “hỗ trợ thiện chí” mà thiếu cam kết pháp lý ràng buộc.

Thứ ba, hệ thống pháp luật Việt Nam chưa ghi nhận cơ chế khiếu kiện tập thể (class action) trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, dẫn đến tình trạng khách hàng bị thiệt hại hàng loạt từ cùng một sự cố nhưng vẫn phải tự khiếu kiện riêng lẻ, làm gia tăng chi phí và giảm hiệu quả bảo vệ quyền lợi.

Khi so sánh với chuẩn mực quốc tế, sự chênh lệch này càng thể hiện rõ. Quy định tại Điều 82 GDPR (Liên minh châu Âu) không chỉ yêu cầu tổ chức phải thông báo sự cố trong vòng 72 giờ mà còn cho phép khách hàng được bồi thường trực tiếp khi bị ảnh hưởng bởi vi phạm dữ liệu. Tại Hoa Kỳ, Cục Bảo vệ người tiêu dùng tài chính (CFPB) cho phép người tiêu dùng khởi kiện tập thể đối với ngân hàng vi phạm nghĩa vụ bảo mật, đồng thời cơ chế bồi thường có thể vượt quá thiệt hại thực tế để tăng tính răn đe. Những kinh nghiệm này cho thấy, việc chỉ dừng ở các quy định khung như hiện nay khó có thể khắc phục bất cân xứng thông tin giữa ngân hàng và khách hàng.

Để hoàn thiện, cần bổ sung các quy định chi tiết hơn trong pháp luật Việt Nam theo hướng: (i) ấn định thời hạn xử lý khiếu nại, chẳng hạn ngân hàng phải giải quyết khiếu nại về rò rỉ dữ liệu hoặc tranh chấp thông tin trong vòng 15 ngày, trường hợp phức tạp tối đa không quá 45 ngày; (ii) thiết lập cơ chế đánh giá độc lập hoặc cơ chế phối hợp với cơ quan chuyên trách bảo vệ dữ liệu cá nhân để thẩm định tình trạng rò rỉ và mức độ thiệt hại; (iii) quy định chế độ bảo vệ khách hàng bị ảnh hưởng, bao gồm nghĩa vụ bồi thường tổn thất thực tế, hỗ trợ kỹ thuật (đổi mã, khóa lại tài khoản) và tư vấn miễn phí về an ninh thông tin; (iv) bổ sung cơ chế khởi kiện tập thể hoặc cơ chế ủy quyền cho tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được khởi kiện thay. Đồng thời, cần chuyển gánh nặng chứng minh từ khách hàng sang ngân hàng, theo nguyên tắc “tổ chức tín dụng phải chứng minh không có lỗi”, nhằm giảm thiểu bất cân xứng thông tin trong quá trình tố tụng.

Bên cạnh trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tranh chấp thì trách nhiệm bồi thường thiệt hại cũng quan trọng không kém. Luật Các tổ chức tín dụng 2024 (Luật số 32/2024/QH15) quy định nguyên tắc chung, theo đó tổ chức tín dụng có nghĩa vụ cung cấp thông tin giao dịch và thực hiện trách nhiệm đối với các khiếu nại phát sinh từ quan hệ với khách hàng. Đồng thời, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 (Luật số 19/2023/QH15) yêu cầu các tổ chức kinh doanh dịch vụ tài chính phải thiết lập cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, bảo đảm quyền của người tiêu dùng được yêu cầu bồi thường thiệt hại khi lợi ích hợp pháp bị xâm phạm. Tuy nhiên, các quy định này chủ yếu mang tính khung, thiếu hướng dẫn cụ thể về thời hạn, thủ tục và cơ chế xác định trách nhiệm trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nơi mà tranh chấp thường liên quan đến dữ liệu điện tử và hành vi xử lý tự động.

Trong thực tiễn, khiếu nại trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số thường gắn với việc (i) giao dịch bị trừ tiền nhưng không ghi nhận thành công, (ii) khách hàng không đồng ý với một khoản phí hoặc lãi suất phát sinh, hoặc (iii) tranh chấp liên quan đến rò rỉ dữ liệu cá nhân dẫn đến giao dịch không được khách hàng xác nhận. Điểm chung của các tình huống này là khách hàng thường ở vị thế yếu hơn, do không có khả

năng tiếp cận log hệ thống, dữ liệu lưu trữ hoặc bằng chứng kỹ thuật. Điều này dẫn đến bất cân xứng thông tin nghiêm trọng: ngân hàng nắm quyền kiểm soát gần như tuyệt đối đối với chứng cứ, trong khi khách hàng chỉ có thể dựa vào thông tin ngân hàng cung cấp. Sự bất cân xứng này tiềm ẩn nguy cơ gia tăng “chi phí giao dịch” cho người tiêu dùng, bao gồm cả chi phí thời gian, tài chính và pháp lý khi theo đuổi một vụ khiếu nại.

Mặc dù Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 (Luật số 91/2025/QH15) đã bổ sung cơ chế thông báo và khắc phục sự cố bảo mật (Điều 37), trong đó buộc tổ chức xử lý dữ liệu phải thông báo kịp thời cho bên liên quan và có trách nhiệm khắc phục hậu quả, nhưng quy định này mới chỉ điều chỉnh quan hệ giữa bên xử lý và bên kiểm soát dữ liệu, chưa thiết lập nghĩa vụ trực tiếp và chi tiết đối với việc bồi thường người tiêu dùng bị ảnh hưởng. Điều này làm cho quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại của khách hàng tuy được thừa nhận về nguyên tắc, nhưng thiếu cơ chế thực thi hiệu quả.

Kinh nghiệm quốc tế cho thấy sự thiếu vắng cơ chế ràng buộc về bồi thường có thể làm suy giảm niềm tin của khách hàng vào hệ thống dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Tại Liên minh châu Âu, Quy định PSD2 yêu cầu tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán phải hoàn trả ngay lập tức khoản tiền bị trừ không hợp lệ và bồi thường thiệt hại kèm lãi suất nếu giao dịch bị xử lý sai sót [156]. Tương tự, tại Hoa Kỳ, Đạo luật Electronic Fund Transfer Act (EFTA) quy định ngân hàng phải điều tra và phản hồi khiếu nại của khách hàng trong vòng 10 ngày làm việc, và nếu chưa thể giải quyết thì buộc phải tạm hoàn tiền trong thời gian chờ điều tra [157]. Các quy định này tạo nên cơ chế bảo vệ chủ động, trong đó trách nhiệm xử lý và bồi thường trước tiên thuộc về tổ chức cung cấp dịch vụ, thay vì đặt gánh nặng chứng minh lên khách hàng.

So với chuẩn mực quốc tế, pháp luật Việt Nam hiện còn những khoảng trống đáng kể. Thứ nhất, chưa có thời hạn tối đa rõ ràng cho việc giải quyết khiếu nại trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số; điều này có thể dẫn đến tình trạng kéo dài xử lý và gây thiệt hại tích lũy cho khách hàng. Thứ hai, chưa có cơ chế hoàn tiền tạm thời trong khi chờ kết quả xác minh; điều này khiến khách hàng chịu rủi ro tài chính ngay cả khi lỗi không thuộc về họ. Thứ ba, thiếu cơ chế khởi kiện tập thể hoặc ủy quyền cho tổ chức bảo vệ người tiêu dùng khởi kiện thay, dẫn đến việc bảo vệ quyền lợi mang tính đơn lẻ, không đủ sức răn đe.

Để khắc phục, cần thiết lập một số cải cách pháp lý theo hướng: (i) quy định thời hạn xử lý khiếu nại cụ thể (ví dụ 15 ngày, tối đa 45 ngày đối với vụ việc phức tạp), (ii) buộc tổ chức tín dụng phải tạm hoàn tiền cho khách hàng trong thời gian giải quyết tranh chấp, (iii) xây dựng cơ chế độc lập đánh giá và giám sát việc xử lý khiếu nại, có thể do cơ quan bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc NHNN đảm nhận, (iv) bổ sung quyền khởi kiện tập thể cho người tiêu dùng bị thiệt hại do cùng một sự cố. Những cải cách này không chỉ giúp thu hẹp khoảng cách bất cân xứng thông tin giữa ngân hàng và khách hàng, mà còn góp phần xây dựng một hệ thống pháp luật dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số hiện đại, minh bạch và lấy người tiêu dùng làm trung tâm.

Trách nhiệm bồi thường thiệt hại phát sinh chủ yếu từ hành vi vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin, bảo mật thông tin, hoặc do lỗi kỹ thuật, sai sót nghiệp vụ trong quá trình cung cấp dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Hệ thống pháp luật Việt Nam

hiện nay đã có những quy định mang tính nền tảng về nội dung này, bao gồm: (i) Bộ luật Dân sự năm 2015, tại Điều 584 quy định: “Người nào có hành vi xâm phạm tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác của người khác mà gây thiệt hại thì phải bồi thường.”; (ii) Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025, tại Điều 41 nêu rõ: “Cá nhân có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân xử lý dữ liệu cá nhân bồi thường thiệt hại trong trường hợp bị vi phạm quyền bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của luật này.”; (iii) Luật Các tổ chức tín dụng 2024, tuy không có điều khoản riêng về bồi thường, nhưng thông qua quy định tại Điều 12 và Điều 14, tổ chức tín dụng buộc phải thực hiện nghĩa vụ cung cấp, bảo mật và bảo vệ thông tin khách hàng, từ đó tạo cơ sở để xác lập trách nhiệm dân sự nếu nghĩa vụ bị vi phạm dẫn đến thiệt hại cho khách hàng. Bên cạnh đó, theo Nghị định số 117/2020/NĐ-CP, tổ chức tín dụng vi phạm có thể bị xử phạt hành chính và buộc khắc phục hậu quả bao gồm: hoàn trả số tiền thu lợi bất hợp pháp, hoàn trả số tiền bị thiệt hại, xin lỗi công khai hoặc khôi phục trạng thái ban đầu [158].

Trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, việc xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại gặp nhiều thách thức, bởi:

- Khó xác định lỗi chủ thể, nhiều tranh chấp phát sinh từ lỗi kỹ thuật, mã độc, hoặc từ các bên trung gian (ví dụ: đơn vị cung cấp ví điện tử), gây khó khăn trong việc quy kết lỗi và chủ thể phải bồi thường.

- Thiệt hại khó định lượng, trong nhiều trường hợp, người tiêu dùng không thể chứng minh thiệt hại cụ thể, hoặc chỉ bị ảnh hưởng đến uy tín, danh dự, quyền kiểm soát thông tin cá nhân – những loại thiệt hại phi vật chất vốn khó lượng hóa để yêu cầu bồi thường theo quy định dân sự hiện hành.

- Thiếu cơ chế xử lý tập thể, với các vụ việc ảnh hưởng đến nhiều khách hàng cùng lúc (ví dụ: rò rỉ dữ liệu hàng loạt), pháp luật hiện chưa có quy định về khởi kiện tập thể hoặc ủy quyền đại diện trong khiếu nại, gây khó khăn cho việc truy cứu trách nhiệm pháp lý hiệu quả. Tuy nhiên, quy trình giải quyết khiếu nại trong giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số chưa rõ ràng, thiếu minh bạch; Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của tổ chức tín dụng chưa được cụ thể hóa, đặc biệt trong các sự cố rủi ro công nghệ.

Mặc dù pháp luật Việt Nam đã ghi nhận trách nhiệm bồi thường thiệt hại như một chế định chung trong luật dân sự và bảo vệ dữ liệu cá nhân, song việc áp dụng trong thực tiễn dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số vẫn còn nhiều hạn chế. Việc thiếu các quy định chuyên biệt trong Luật Các tổ chức tín dụng và sự chưa đồng bộ trong cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khiến việc truy cứu trách nhiệm tổ chức tín dụng còn gặp nhiều khó khăn. Trong bối cảnh kinh tế số ngày càng sâu rộng, hoàn thiện pháp luật theo hướng cụ thể hóa trách nhiệm dân sự và thiết lập các cơ chế hỗ trợ bồi thường là yêu cầu cấp thiết để đảm bảo công bằng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một cách hiệu quả.

Có thể khẳng định rằng, trong những năm gần đây, hệ thống pháp luật Việt Nam đã có những bước tiến quan trọng trong việc ghi nhận và điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng trong môi trường số. Các quy định mới tại Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025, cùng với các

văn bản hướng dẫn như Thông tư số 15/2024/TT-NHNN và Thông tư số 40/2024/TT-NHNN, đã hình thành nên khung pháp lý cơ bản nhằm bảo đảm tính minh bạch, an toàn, và công bằng trong quan hệ giữa tổ chức tín dụng và khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Các quy định về nghĩa vụ cung cấp thông tin, nghĩa vụ bảo mật và đảm bảo an toàn dữ liệu, xử lý tranh chấp khi có rủi ro bảo mật, cũng như trách nhiệm bồi thường thiệt hại, đã từng bước được cụ thể hóa. Tuy nhiên, các quy định này vẫn chủ yếu thiên về nguyên tắc, chưa đủ chi tiết để xử lý hiệu quả các tranh chấp phát sinh trong thực tiễn dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nơi các hành vi xâm phạm dữ liệu và sai sót kỹ thuật thường diễn ra phức tạp, khó truy vết và có thể gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền lợi người tiêu dùng.

Đáng chú ý, mặc dù Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 đã có những quy định chặt chẽ hơn so với Nghị định số 13/2023/NĐ-CP, nhưng việc thiếu các cơ chế thực thi hiệu quả (ví dụ: khởi kiện tập thể, định lượng thiệt hại phi vật chất, hoặc cơ chế hỗ trợ tài chính khẩn cấp cho nạn nhân) vẫn còn là khoảng trống cần được tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện.

Từ các phân tích trên, có thể thấy rằng, pháp luật hiện hành đã bước đầu tạo nền tảng pháp lý bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Tuy nhiên, tính khả thi, khả năng áp dụng thực tiễn và mức độ ràng buộc trách nhiệm của TCTD vẫn còn hạn chế. Do đó, cần thiết phải tiếp tục hoàn thiện pháp luật theo hướng rõ ràng hóa nghĩa vụ, tăng cường cơ chế bảo vệ người tiêu dùng, và thiết lập chế tài hiệu quả, mang tính răn đe thực chất.

Bảng 3.1: So sánh pháp luật Việt Nam và chuẩn mực quốc tế

Tiêu chí / Chuẩn mực quốc tế	Quy định Việt Nam hiện hành	Khoảng cách / Hạn chế	Biện pháp đề xuất
Nguyên tắc bảo vệ dữ liệu (GDPR – Art.5)	Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2023, Luật Giao dịch điện tử 2023 quy định “đầy đủ, chính xác, an toàn”	Thiếu nguyên tắc “bảo vệ quyền riêng tư theo thiết kế” và “trách nhiệm giải trình”	Nội luật hóa các nguyên tắc này
Quyền yêu cầu xóa dữ liệu (GDPR – Art.17)	Được quy định nhưng thiếu cơ chế cưỡng chế	Không rõ thời hạn xử lý	Quy định thời hạn 30 ngày
Báo cáo vi phạm dữ liệu (GDPR – Art.33: 72h)	Không quy định thời hạn	Chậm cảnh báo, tăng rủi ro	Quy định 72h và chế tài mạnh
Tiêu chuẩn an ninh hệ thống (Basel Principles [159])	Thông tư 41/2022/TT-NHNN: quản trị rủi ro CNTT	Thiếu yêu cầu kiểm thử định kỳ, “red teaming”	Bổ sung chuẩn ISO 27001, NIST CSF
Bồi thường mặc định cho giao dịch gian lận (OECD, World Bank) [160]	NTD phải chứng minh lỗi TCTD	Gánh nặng chứng minh nặng	Áp dụng cơ chế bồi thường mặc định

Nguồn: Nghiên cứu sinh tổng hợp

Pháp luật Việt Nam đã bước đầu tiệm cận với các chuẩn mực quốc tế qua việc ghi nhận quyền yêu cầu xóa dữ liệu, nghĩa vụ bảo mật, và quy định về an toàn hệ thống CNTT. Tuy nhiên, so với GDPR – bộ chuẩn mực bảo vệ dữ liệu cá nhân toàn diện nhất thế giới – Việt Nam vẫn còn thiếu ba trụ cột quan trọng:

Nguyên tắc “trách nhiệm giải trình” và “quyền riêng tư theo thiết kế”, GDPR đòi hỏi TCTD phải chứng minh tuân thủ, và tích hợp bảo vệ dữ liệu ngay từ giai đoạn thiết kế hệ thống (European Union. General Data Protection Regulation (GDPR) – Article 5, Article 25). Luật Việt Nam mới dừng ở yêu cầu chung, chưa quy định nghĩa vụ chứng minh này, dẫn đến khó truy cứu trách nhiệm khi xảy ra vi phạm.

Thời hạn báo cáo vi phạm dữ liệu, GDPR quy định rõ là tổ chức phải thông báo cho cơ quan quản lý và, khi cần, cho cá nhân bị ảnh hưởng trong vòng 72 giờ kể từ khi phát hiện vi phạm (European Union. GDPR – Article 33: Notification of a personal data breach). Pháp luật Việt Nam chưa đặt ra thời hạn cụ thể, khiến việc cảnh báo thường chậm, làm tăng thiệt hại.

Chuẩn an ninh mạng ngân hàng, Basel Committee (2021) và NIST CSF yêu cầu các ngân hàng phải thực hiện kiểm thử xâm nhập định kỳ, mô phỏng tấn công mạng (red teaming), và có kế hoạch khôi phục dịch vụ (disaster recovery plan) [161]. Việt Nam mới quy định chung về “biện pháp an toàn” mà chưa có chuẩn kỹ thuật bắt buộc.

Cơ chế bồi thường mặc định, OECD và World Bank khuyến nghị: đối với giao dịch điện tử không được khách hàng ủy quyền, TCTD phải bồi thường ngay, trừ khi chứng minh được lỗi của khách hàng. Cách tiếp cận này giảm gánh nặng chứng minh cho người tiêu dùng, nhưng hiện Việt Nam vẫn giữ cơ chế truyền thống, gây bất lợi cho bên yếu thế.

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

Thứ nhất, Việt Nam đã bước đầu hình thành khuôn khổ pháp lý tương đối đầy đủ điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Các quy định tại Luật Các tổ chức tín dụng 2010 (sửa đổi 2024), Luật Giao dịch điện tử 2023, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân đã xác lập các nguyên tắc cơ bản về bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn hệ thống, và quyền được bồi thường của khách hàng khi tổ chức tín dụng vi phạm nghĩa vụ bảo mật. Những quy định này đặt nền tảng cho việc nhận diện trách nhiệm pháp lý trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số hóa toàn diện.

Thứ hai, pháp luật Việt Nam từng bước tiệm cận các chuẩn mực quốc tế trong bảo vệ người tiêu dùng tài chính. Khung nguyên tắc *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection (2022)* và *OECD Guidelines on Digital Financial Consumer Protection (2023)* đều nhấn mạnh ba trụ cột: minh bạch – trách nhiệm – khả năng tiếp cận công bằng. Tinh thần này đã được phản ánh trong Điều 7 và 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, theo đó người tiêu dùng tài chính có quyền được cung cấp đầy đủ thông tin, được bảo mật dữ liệu và được khiếu nại, bồi thường khi xảy ra rủi ro trong giao dịch số [162].

Thứ ba, cơ chế quản lý và giám sát hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số đã được tăng cường. Ngân hàng Nhà nước ban hành *Thông tư 09/2020/TT-NHNN* về an toàn hệ thống công nghệ thông tin và *Thông tư 16/2023/TT-NHNN* hướng dẫn về e-KYC, qua đó quy định rõ trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong xác thực, lưu trữ và bảo đảm an toàn dữ liệu khách hàng. Đồng thời, *Quyết định 810/QĐ-NHNN (2021)* về số hóa ngành ngân hàng đã xác định mục tiêu bảo vệ khách hàng là một trong các chỉ số đánh giá mức độ trưởng thành số của tổ chức tín dụng.

Thứ tư, một số ngân hàng thương mại tiên phong áp dụng khung quản trị dữ liệu và bảo vệ quyền riêng tư theo chuẩn quốc tế, như ISO/IEC 27701 hoặc nguyên tắc “Privacy by Design”³. Việc chủ động áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế này thể hiện sự chuyển dịch từ mô hình “tuân thủ thụ động” sang “tuân thủ chủ động” – một xu hướng phù hợp với nguyên tắc quản trị ESG trong lĩnh vực tài chính [163].

3.1.5.2. Những hạn chế, bất cập

(i) Pháp luật còn phân tán, thiếu tính hệ thống và nhất quán. Các quy định điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng nằm rải rác trong nhiều văn bản, dẫn đến khó xác định căn cứ trách nhiệm khi xảy ra vi phạm trong giao dịch số. Hiện Việt Nam chưa có *Luật Bảo vệ người tiêu dùng tài chính* chuyên biệt, trong khi nhiều quốc gia ASEAN (như Malaysia, Philippines) đã ban hành khung pháp lý riêng [164].

(ii) Quy định nghĩa vụ còn mang tính nguyên tắc, chưa có tiêu chí kỹ thuật cụ thể.

Chẳng hạn, quy định về bảo mật thông tin khách hàng chỉ dừng ở yêu cầu “bảo đảm an toàn, bí mật dữ liệu” mà không có hướng dẫn định lượng mức độ an toàn hoặc tiêu chuẩn kỹ thuật bắt buộc như chuẩn PCI-DSS hoặc ISO 27001 [165]. Điều này gây khó khăn cho việc xác định trách nhiệm pháp lý khi xảy ra sự cố an ninh mạng.

(iii) Cơ chế xử lý vi phạm còn yếu. Hệ thống giám sát phụ thuộc vào cơ chế thanh tra định kỳ, thiếu cơ chế phản ứng nhanh hoặc khung “Incident Response” bắt buộc như ở Singapore hoặc Hàn Quốc. Mức xử phạt hành chính thấp so với thiệt hại thực tế, dẫn đến hiệu quả răn đe hạn chế.

(iv) Thiếu cơ chế phối hợp liên ngành. Trách nhiệm giám sát hiện chia giữa Ngân hàng Nhà nước, Bộ Thông tin & Truyền thông và Bộ Công thương, nhưng chưa có cơ chế chia sẻ dữ liệu hoặc quy trình phối hợp thống nhất.

(v) Chưa theo kịp tiến bộ công nghệ. Pháp luật chưa có quy định về minh bạch thuật toán, trách nhiệm giải trình của tổ chức tín dụng khi sử dụng trí tuệ nhân tạo trong chấm điểm tín dụng (AI credit scoring). Trong khi đó, *EU AI Act 2024* và *Singapore Model AI Governance Framework* đã quy định rõ nghĩa vụ giải trình và đánh giá tác động đạo đức. [166]

(vi) Thiếu công cụ pháp lý mềm và cơ chế tự điều chỉnh. Việt Nam mới dừng ở quy định cứng bắt buộc, trong khi chưa hình thành hệ thống quy tắc đạo đức nghề nghiệp, hướng dẫn tự nguyện hoặc tiêu chuẩn ngành về “trách nhiệm số” đối với tổ chức tín dụng. Soft law hiện đóng vai trò quan trọng trong việc nâng chuẩn thực thi tại nhiều quốc gia tiên tiến [167].

Bảng 3.2. Bảng đối chiếu khung pháp lý Việt Nam - OECD - ASEAN

Tiêu chí so sánh	Việt Nam (2023-2024)	OECD/G20 Principles	ASEAN Consumer Protection Framework
Bảo vệ dữ liệu cá nhân	Nghị định 13/2023/NĐ-CP quy định nghĩa vụ bảo mật nhưng chưa có cơ quan giám sát độc lập [168]	Yêu cầu có Data Protection Authority độc lập [169]	Đề xuất thành lập ASEAN Data Protection Network [170]
Trách nhiệm giải trình tổ chức tín dụng	Quy định phân tán, chủ yếu theo cơ chế hành chính [171]	Nguyên tắc “Accountability” là cốt lõi (OECD, 2023) [172]	Yêu cầu báo cáo định kỳ và minh bạch hoạt động [173]
Giải quyết khiếu nại người tiêu dùng	Cơ chế trọng tài, hòa giải còn hạn chế [174]	Bắt buộc có cơ chế ADR/ODR (Alternative/Online Dispute Resolution) [175]	Khuyến khích áp dụng ODR trong khu vực [176]
Minh bạch thuật toán và AI	Chưa được quy định [177]	Bắt buộc đánh giá tác động AI (EU/OECD) [178]	Đang xây dựng khuyến nghị chung [179]
Giáo dục tài chính và năng lực số	Chưa bắt buộc [180]	Là nguyên tắc số 7 của OECD 2022 [181]	Được lồng ghép trong Chiến lược ASEAN về tài chính toàn diện [182]

Nguồn: Nghiên cứu sinh tổng hợp

Nhìn chung, pháp luật Việt Nam đã đạt tiến bộ đáng kể trong việc xây dựng khuôn khổ bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nhưng vẫn thiếu sự đồng bộ, minh bạch và cơ chế giải trình rõ ràng.

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

Mặc dù pháp luật Việt Nam đã bước đầu điều chỉnh hoạt động ngân hàng số, song vẫn tồn tại nhiều khoảng trống pháp lý đáng chú ý.

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 [183]

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. [184]

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.

Trên cơ sở 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 được xây dựng tại Chương 2, phần 3.1 của Chương 3 đã phân tích thực trạng các quy định pháp luật hiện hành tương ứng với từng tầng trách nhiệm. Tuy nhiên, việc đánh giá pháp luật chỉ phản ánh khía cạnh “quy phạm”, chưa phản ánh đầy đủ mức độ vận hành và hiệu quả thực thi trong thực tiễn. Vì vậy, mục 3.2 tập trung nghiên cứu 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 tại Việt Nam, qua đó làm rõ mức độ tuân thủ pháp luật, những kết quả đạt được, những hạn chế, vướng mắc và nguyên nhân phát sinh trong quá trình triển khai trên thực tế. Việc phân tích thực tiễn cũng được tiếp cận theo các nhóm nội dung tương ứng với các tầng trong mô hình trách nhiệm đa tầng, cụ thể:

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.

Tiểu mục này tập trung phân tích thực tiễn tại tầng 1 và tầng 2 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng

Trong những năm gần đây, cùng với quá trình chuyển đổi số ngành ngân hàng, việc bảo đảm địa vị pháp lý và quyền của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng đã được triển khai ngày càng rõ nét trong thực tiễn. Hệ thống tổ chức tín dụng từng bước chuyển từ mô hình cung ứng truyền thống sang mô hình số hóa, qua đó mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho cá nhân, đồng thời đặt ra yêu cầu mới về bảo vệ quyền lợi người sử dụng dịch vụ.

Thứ nhất, quyền tiếp cận dịch vụ ngân hàng số của người tiêu dùng được cải thiện đáng kể. Theo Ngân hàng Nhà nước, đến năm 2024 tỷ lệ người dân từ 15 tuổi trở lên có tài khoản ngân hàng đạt khoảng 86,97%, cho thấy mức độ bao trùm tài chính tăng mạnh. Giá trị giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt năm 2024 đạt hơn 295,2 triệu tỷ đồng, phản ánh xu hướng chuyển dịch mạnh sang môi trường số. Riêng quý I/2025, giao dịch

thanh toán không dùng tiền mặt tăng 44,43% về số lượng; trong đó thanh toán qua internet tăng 40,41%, qua điện thoại di động tăng 39,82%, qua QR Code tăng 81,64%. [185]

Thứ hai, quyền được nhận diện và giao kết dịch vụ thuận tiện được mở rộng thông qua định danh điện tử (eKYC). Ngân hàng Nhà nước ghi nhận khoảng 40 ngân hàng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài triển khai mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử, với hơn 35 triệu tài khoản eKYC đang hoạt động vào cuối năm 2023. Nhiều nghiệp vụ cơ bản như mở tài khoản, gửi tiết kiệm, phát hành thẻ, chuyển tiền đã được số hóa hoàn toàn. [186]

Thứ ba, quyền được an toàn trong giao dịch số từng bước được củng cố thông qua xác thực đa lớp và đối chiếu dữ liệu dân cư. Theo công bố của Ngân hàng Nhà nước, đến ngày 04/7/2025 đã có hơn 120,9 triệu hồ sơ khách hàng cá nhân được đối chiếu sinh trắc học qua CCCD gắn chip hoặc VNeID. [187] Sau khi triển khai làm sạch dữ liệu và xác thực sinh trắc học, số lượng khách hàng cá nhân bị lừa đảo mất tiền giảm 57% [188], số tài khoản nhận tiền lừa đảo giảm 47% so với cùng kỳ năm 2024. [189]

Thứ tư, quyền lựa chọn phương thức thanh toán và sử dụng hệ sinh thái số được mở rộng đáng kể. Đến quý I/2025, Việt Nam có hơn 50 tổ chức trung gian thanh toán được cấp phép, cùng khoảng 45 triệu ví điện tử đang hoạt động, phần lớn liên kết trực tiếp với tài khoản ngân hàng. Điều này cho thấy người tiêu dùng có nhiều lựa chọn hơn trong tiếp cận dịch vụ tài chính số. [190]

Tuy nhiên, thực tiễn cũng bộc lộ nhiều hạn chế. Một bộ phận người tiêu dùng, đặc biệt ở khu vực nông thôn, người cao tuổi hoặc người hạn chế kỹ năng số, vẫn gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ tài chính. Ngân hàng Nhà nước thừa nhận tâm lý e ngại công nghệ, thiếu kỹ năng số và tình trạng lộ lọt thông tin cá nhân khiến người dân dễ trở thành nạn nhân của lừa đảo trực tuyến. [191]

Bên cạnh đó, quyền được thông tin đầy đủ và quyền được đối xử công bằng trong giao dịch số vẫn chưa luôn được bảo đảm một cách thực chất. Nhiều hợp đồng điện tử và điều khoản sử dụng ứng dụng ngân hàng số hiện nay có dung lượng quá dài, thuật ngữ khó hiểu và mang tính mẫu hóa cao, đẩy rủi ro về phía người dùng; đồng thời cơ chế hỗ trợ khách hàng "yếu thế số" chưa có sự đồng đều giữa các tổ chức tín dụng. Thực tế này đã dẫn đến nhiều vụ việc nghiêm trọng khi bên thứ ba chiếm quyền truy cập trái phép và tự động rút tiền của khách hàng, điển hình là vụ việc được phản ánh trong bài viết Đỗ Mến (22/6/2024), "Tranh cãi vụ kiện tài khoản 'bóc hơi', ngân hàng phải đền tiền", VnEconomy, <https://vneconomy.vn/tranh-cai-vu-kiem-tai-khoan-boc-hoi-ngan-hang-phai-den-tien.htm?utm> cho thấy rõ các vấn đề này. [192]

Hành vi vi phạm phát sinh trong các vụ việc loại này cốt lõi là việc số tiền trong tài khoản ngân hàng của khách hàng bị biến động bất thường và bị dịch chuyển qua các giao dịch điện tử mà chủ tài khoản không hề thực hiện hay phê duyệt. Tranh chấp bùng phát khi khách hàng cho rằng đây là hậu quả từ lỗi hệ thống hoặc lỗ hổng an ninh bảo mật của ngân hàng số. Xét dưới góc độ pháp lý, theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng, Luật An toàn thông tin mạng và các quy chế về ngân hàng điện tử, tổ chức tín dụng có nghĩa vụ bắt buộc trong việc bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, xác thực chính xác giao dịch, thiết lập cơ chế giám sát rủi ro tự động và phải bồi thường thiệt hại nếu

lỗi phát sinh từ hệ thống thuộc trách nhiệm quản lý của mình [193]. Do đó, nghĩa vụ bị đặt trong vòng tranh chấp ở đây chính là nghĩa vụ bảo đảm an toàn hệ thống và kiểm soát các giao dịch bất thường.

Trong tiến trình tố tụng, việc chứng minh lỗi chủ yếu dựa vào dữ liệu log giao dịch điện tử, lịch sử truy cập hệ thống, địa chỉ IP và các dữ liệu kỹ thuật do ngân hàng quản lý. Điều này tạo ra một sự bất cân xứng lớn về nghĩa vụ chứng minh, khi ngân hàng nắm giữ toàn bộ chứng cứ kỹ thuật, còn người tiêu dùng hoàn toàn ở vị thế yếu hơn và gần như không có công cụ để tự chứng minh mình vô tội. Thiệt hại của khách hàng không chỉ là số tiền bị mất trực tiếp trên tài khoản mà còn bao gồm các thiệt hại gián tiếp về cơ hội kinh doanh, chi phí theo đuổi khiếu nại và những tổn thất nặng nề về mặt tinh thần [194]. Khi giải quyết, nếu ngân hàng không chứng minh được giao dịch đó là hợp pháp và lỗi hoàn toàn thuộc về sự bất cẩn của khách hàng, xu hướng xét xử của Tòa án và cơ quan giám sát thường nghiêng về việc buộc tổ chức tín dụng phải gánh vác trách nhiệm bồi thường. [195]

Vụ việc "tài khoản bốc hơi" kể trên là minh chứng cho thấy khoảng cách lớn giữa quy định pháp luật và hiệu quả thực thi trong môi trường công nghệ cao. Cơ chế bảo đảm an toàn giao dịch hiện nay vẫn phụ thuộc quá nhiều vào năng lực kỹ thuật tự thân của từng ngân hàng mà chưa được chuẩn hóa ở mức độ bắt buộc chung, từ đó đặt ra yêu cầu cấp bách phải hoàn thiện pháp luật theo hướng tăng cường trách nhiệm chủ động của tổ chức tín dụng để bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

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.

Tiểu mục này tập trung phân tích thực tiễn tại tầng 1 và tầng 2 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng

Hầu hết các ngân hàng lớn tại Việt Nam hiện nay như Vietcombank, BIDV, MB, VPBank, Techcombank... đều đã xây dựng chính sách công khai thông tin sản phẩm, điều kiện giao dịch, biểu phí và quy trình xử lý khiếu nại trên nền tảng số. Một số ngân hàng còn triển khai chatbot AI hoặc trung tâm hỗ trợ trực tuyến 24/7 nhằm phản hồi kịp thời các yêu cầu từ khách hàng. Tuy nhiên, trên thực tế, vẫn tồn tại tình trạng thông tin không rõ ràng, khó truy cập hoặc được trình bày bằng thuật ngữ kỹ thuật, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng. Một số ứng dụng ngân hàng điện tử không lưu trữ đầy đủ lịch sử giao dịch trên thiết bị của người dùng, gây khó khăn khi xảy ra tranh chấp. Thậm chí có trường hợp ngân hàng từ chối cung cấp bản sao kê chi tiết với lý do “chính sách nội bộ”, điều này không phù hợp với nghĩa vụ minh bạch thông tin và quyền truy cập dữ liệu cá nhân theo Luật Các tổ chức tín dụng 2024 (Luật số 32/2024/QH15). và Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 (Luật số 27/2025/QH15).

Ngân hàng Nhà nước yêu cầu các tổ chức tín dụng công khai trên trang thông tin điện tử các chỉ tiêu lãi suất cho vay, gồm lãi suất cho vay bình quân, chênh lệch lãi suất huy động và cho vay bình quân, lãi suất cho vay các chương trình, gói tín dụng và các loại lãi suất cho vay khác. [196] Theo chỉ đạo của Thủ tướng vào tháng 3/2024, NHNN được yêu cầu công khai mức lãi suất sàn (interest rate floor) cho các gói cho vay trước ngày 10/4/2024. Việc này thể hiện trách nhiệm minh bạch của ngân hàng trong hợp đồng tín dụng, giúp

khách hàng và công chúng giám sát và tránh lạm dụng lãi suất cao. [197] Một số ngân hàng như Nam A Bank cũng đã công bố mẫu hợp đồng vay cầm cố trực tuyến trên nền tảng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Trong điều khoản, OTP được dùng như chữ ký điện tử, và khách hàng chịu trách nhiệm cho giao dịch. Điều này cho thấy ngân hàng đang minh bạch trong hợp đồng số, giúp khách hàng hiểu rõ phương thức xác thực, nghĩa vụ và rủi ro khi ký hợp đồng điện tử [198]. Tuy nhiên, vẫn tồn tại hạn chế: việc công khai lãi suất sản chỉ là mức “sàn”, các ngân hàng vẫn có thể áp dụng lãi suất cao hơn ở các điều kiện khác; khách hàng đôi khi chưa hiểu đầy đủ các điều khoản hợp đồng số và chữ ký điện tử, dẫn tới rủi ro khi giao dịch.

Trong bối cảnh ngân hàng số phát triển mạnh, pháp luật Việt Nam đặt ra yêu cầu tổ chức tín dụng phải bảo đảm tính minh bạch trong giao kết và thực hiện hợp đồng, đặc biệt đối với hợp đồng tín dụng và các giao dịch điện tử. Tuy nhiên, thực tiễn xét xử cho thấy việc thực hiện nghĩa vụ này vẫn còn tồn tại những bất cập nhất định. Điển hình là vụ việc: Tranh chấp hợp đồng tín dụng – Tòa án nhân dân khu vực 1, Đồng Nai (2025), <https://congbobanan.toaan.gov.vn/2ta1850386t1cvn/chi-tiet-ban-an>. [199]

Hành vi vi phạm phát sinh trong vụ việc này cốt lõi là tranh chấp về nghĩa vụ thông tin giữa khách hàng và ngân hàng thương mại. Phía khách hàng cho rằng ngân hàng chưa thực hiện đầy đủ trách nhiệm công khai, giải thích rõ ràng về điều kiện giao dịch, nghĩa vụ trả nợ, cũng như các khoản lãi, phí phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng, dẫn đến sự bất đồng lớn về số tiền phải thanh toán. Đối chiếu với quy định của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 và pháp luật về giao dịch điện tử, tổ chức tín dụng có nghĩa vụ bắt buộc trong việc cung cấp thông tin đầy đủ, minh bạch về lãi suất, phí, bảo đảm khách hàng hiểu rõ nội dung hợp đồng trước khi xác lập và có trách nhiệm lưu trữ, cung cấp dữ liệu giao dịch khi có yêu cầu hợp pháp [200]. Từ nội dung vụ việc, có thể nhận diện ngân hàng đã có dấu hiệu vi phạm nhóm nghĩa vụ minh bạch thông tin và nghĩa vụ giải thích hợp đồng.

Quá trình xác định lỗi và đánh giá thiệt hại trong vụ việc này chủ yếu dựa trên việc đối chiếu hợp đồng tín dụng đã ký, hệ thống sao kê, chứng từ giao dịch và lịch sử thanh toán trực tuyến. Tuy nhiên, do ngân hàng luôn là bên nắm giữ và quản lý phần lớn hệ thống dữ liệu gốc, vị thế chứng minh của khách hàng trong quá trình khiếu nại hoặc tố tụng tại Tòa án thường yếu thế hơn rất nhiều. Tranh chấp này cuối cùng được giải quyết thông qua hệ thống Tòa án nhân dân có thẩm quyền, dấu trước đó đã qua các bước thương lượng nội bộ và có sự giám sát tuân thủ từ phía Ngân hàng Nhà nước.

Vụ việc trên là minh chứng rõ nét cho thấy, mặc dù khung pháp lý đã ghi nhận các nghĩa vụ minh bạch thông tin, nhưng trong thực tiễn thực thi, người tiêu dùng vẫn gặp bất lợi lớn khi tiếp cận và chứng minh thông tin giao dịch trực tuyến. Khoảng cách này đòi hỏi các cơ chế minh bạch trong hợp đồng số cần phải được chuẩn hóa ở mức độ chi tiết và nghiêm ngặt hơn nữa trong kỷ nguyên ngân hàng số.

Theo kết quả khảo sát đánh giá thực tiễn (Bảng câu hỏi nghiên cứu và kết quả khảo sát dữ liệu được NCS đính kèm phía sau luận án)

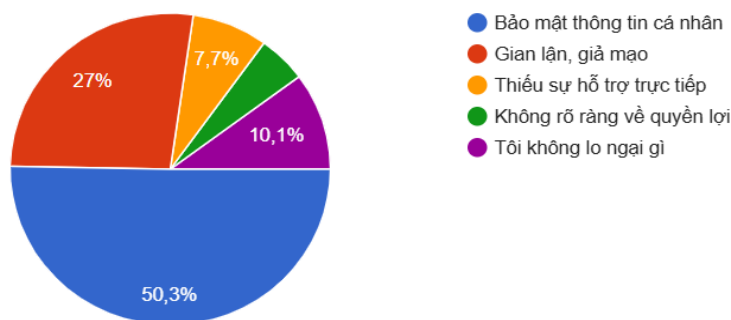
Bảo mật thông tin (BM): Kết quả: điểm trung bình cho câu liên quan tới bảo mật (C10) là cao nhất (~4.1). Đánh giá: người tiêu dùng nhìn chung tin tưởng về bảo mật

thông tin, tuy nhiên vẫn tồn tại quan ngại về mức độ thu thập dữ liệu và rủi ro rò rỉ trong giao dịch số.

24. Điều gì khiến bạn lo lắng nhất khi sử dụng ngân hàng số? (Chọn 1)

Sao chép biểu đồ

326 câu trả lời



Minh bạch dịch vụ và hợp đồng (MB): Kết quả: C11 (minh bạch phí/điều khoản) có mean khoảng 3.6–3.8. Đánh giá: minh bạch còn hạn chế — nhiều người cho rằng điều khoản/hệ thống phí chưa rõ ràng.

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.

Tiêu mục này tập trung phân tích thực tiễn tại tầng 2 và tầng 3 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng

Trong những năm gần đây, nhiều tổ chức tín dụng 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. Các ngân hàng thương mại, từ các ngân hàng lớn đến ngân hàng quy mô vừa, đều triển khai đồng loạt các giải pháp bảo mật tiên tiến, bao gồm mã hóa dữ liệu đa tầng, xác thực hai yếu tố (2FA) cho mọi giao dịch trực tuyến, nhận diện khuôn mặt, sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt, giọng nói) và tích hợp với hệ thống định danh điện tử quốc gia (VNeID) nhằm đảm bảo rằng danh tính khách hàng được xác minh chính xác và an toàn. Các biện pháp này được triển khai trên cả nền tảng ứng dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, website, cổng thanh toán trực tuyến và dịch vụ trung gian thanh toán, góp phần giảm thiểu rủi ro giả mạo, lừa đảo và truy cập trái phép vào tài khoản khách hàng.

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 dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số vẫn gia tăng. Việc kết nối hệ thống ngân hàng với các nền tảng thanh toán số, ví điện tử, ứng dụng thương mại điện tử và các dịch vụ fintech mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng, nhưng đồng thời cũng làm tăng nguy cơ dữ liệu khách hàng bị chia sẻ rộng rãi mà chưa có cơ chế kiểm soát chặt chẽ. Điều này có thể dẫn tới việc lộ thông tin cá nhân, thông tin giao dịch, mã OTP, hoặc dữ liệu định danh, từ đó tạo điều kiện cho các hành vi gian lận công nghệ cao như giả mạo giao dịch, tấn công phishing, hoặc chiếm đoạt tài khoản khách hàng.

Trong 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. Như vậy, rủi ro không chỉ nằm ở khâu kỹ thuật mà còn xuất phát từ việc phối hợp giữa nhiều chủ thể trong hệ sinh thái ngân hàng số. Việc thiếu các hướng dẫn pháp lý chi tiết về trách nhiệm của ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán, nhà cung cấp dịch vụ công nghệ và người tiêu dùng làm hạn chế hiệu quả trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân và giảm thiểu gian lận trực tuyến.

Nhìn chung, mặc dù TCTD đã có những bước tiến rõ rệt trong việc nâng cao hạ tầng bảo mật và quản trị rủi ro, nguy cơ về rò rỉ thông tin và gian lận dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số vẫn hiện hữu, đòi hỏi cần có sự hoàn thiện pháp luật, tăng cường giám sát và nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về an toàn giao dịch trực tuyến.

Bên cạnh đó Bên cạnh đó, việc ngân hàng liên kết với các bên trung gian như ví điện tử, app thương mại điện tử... khiến dữ liệu người tiêu dùng bị chia sẻ rộng rãi mà không có sự kiểm soát rõ ràng, tiềm ẩn rủi ro lộ lọt thông tin cá nhân. Việc chưa có quy định pháp luật thống nhất về thời gian lưu trữ dữ liệu, cách thức xử lý khi vi phạm xảy ra, hoặc trách nhiệm chia sẻ thông tin giữa các bên liên kết càng làm phức tạp hóa vấn đề bảo vệ dữ liệu người tiêu dùng. [201]

Thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm đảm bảo an toàn trong giao dịch và phòng chống gian lận tài chính bước đầu cũng đã đạt được những thành tựu nhất định như: Tăng cường an toàn kỹ thuật, bảo mật cho dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số: Thông tư 50/2024/TT-NHNN ban hành ngày 31/10/2024 qui định “ an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng. Thông tư này đặt ra yêu cầu về bảo vệ hệ thống thông tin, bảo mật khi cung cấp dịch vụ trực tuyến như online banking, mobile banking, thanh toán trực tuyến... Cho ta thấy NHNN nỗ lực trong tăng cường an toàn kỹ thuật [202]. Khung pháp lý Fintech rõ ràng hơn: Nghị định Fintech (NĐ 94/2025) cung cấp cơ chế xử lý vi phạm, trách nhiệm chịu phạt, thậm chí truy cứu hình sự đối với các sàn fintech gian lận hoặc gây mất an toàn cho khách hàng. Tuy nhiên vẫn còn nhiều thách thức: Tội phạm công nghệ cao ngày càng tinh vi: Mặc dù có biện pháp kỹ thuật và xác thực mạnh, nhưng tội phạm sử dụng công nghệ cao (phishing, malware, social engineering) vẫn rất nguy hiểm, việc chỉ dựa vào xác thực vân tay / khuôn mặt chưa thể loại bỏ mọi rủi ro. Chi phí triển khai cao: Các ngân hàng nhỏ hoặc ngân hàng mới (fintech) có thể gặp khó khăn trong việc đầu tư hạ tầng bảo mật (AI giám sát, mã hóa, hệ thống cảnh báo). Phản ứng chậm của người dùng: Người dùng cá nhân có thể không quen hoặc từ chối các biện pháp xác thực cao như sinh trắc học, hoặc không hiểu hết rủi ro khi dùng giao dịch số. Khoảng cách quản lý & phối hợp: Mặc dù đã có sổ tay phối hợp và đề xuất giải pháp, nhưng nếu không có cơ chế giám sát, các ngân hàng vẫn có thể làm theo kiểu tự phát, chưa đồng bộ mạnh mẽ. Ứng phó pháp lý quốc tế: Gian lận kỹ thuật số mang tính xuyên biên giới; nếu khung pháp lý nội địa không liên kết tốt với pháp luật quốc tế, sẽ khó xử lý đầy đủ. [203]

Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam [204], hơn 95% TCTD đã hoặc đang triển khai chiến lược số hóa, trong đó 72% ngân hàng thương mại đã phát triển ứng dụng dịch

vụ ngân hàng trong nền kinh tế số riêng cung cấp các dịch vụ thanh toán, tiết kiệm, cho vay trực tuyến, đầu tư và quản lý tài khoản toàn diện.

Theo Báo cáo tài chính quý I/2025 của NHNN, tổng giá trị giao dịch qua Internet banking đạt 32,8 triệu tỷ đồng, tăng 53% so với cùng kỳ năm 2023, trong khi mobile banking đạt hơn 27 triệu tỷ đồng, tăng 42%. Cùng với đó, hơn 80% người trưởng thành tại Việt Nam đã có tài khoản ngân hàng và 77% sử dụng ít nhất một dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số thường xuyên [205].

Trước hết, về phương diện kinh tế, sự tăng trưởng ấn tượng về số lượng người dùng cho thấy dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số đã trở thành kênh tài chính chủ đạo. Xu hướng này góp phần giảm chi phí giao dịch, tăng hiệu quả thanh toán không dùng tiền mặt, đồng thời thúc đẩy tài chính toàn diện (financial inclusion). Tuy nhiên, tốc độ phát triển nhanh đi kèm rủi ro về an ninh mạng, gian lận giao dịch, lộ lọt dữ liệu cá nhân và mất kiểm soát thông tin tài chính, đặc biệt trong bối cảnh người dùng còn hạn chế hiểu biết pháp lý.

Bảng 3.3. Sự cố an ninh, gian lận

Năm	Loại sự cố (vd)	Số vụ điển hình
2020-2021	Lừa đảo bằng đường link/ghi nhận app giả mạo (chiếm đoạt tài khoản)	Nhiều vụ qua báo chí: VNExpress (2020–2021) [206]: vụ “bóc hơi” 848 triệu, 54 triệu, 406 triệu...
2022-2023	Rò rỉ dữ liệu khách hàng (báo cáo CNVTTT/Cục ATTT)	2023: >18 vụ liên quan tổ chức tín dụng (theo báo cáo tổng hợp) [207]
2024-2025	Chiếm đoạt tài khoản qua social engineering / OTP giả mạo	Nhiều báo cáo, cơ quan công an ngăn chặn [208]

Nguồn: Nghiên cứu sinh tự tập hợp

Qua Bảng 1 có thể thấy các sự cố phát sinh chủ yếu theo hai chiều rủi ro: (i) rủi ro nội sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗ hổng hệ thống hoặc chậm vá bảo mật; và (ii) rủi ro ngoại sinh xuất phát từ hành vi lừa đảo, chiếm đoạt thông tin thông qua thủ đoạn thao túng người dùng. Dù khác nhau về nguồn gốc, cả hai nhóm rủi ro đều tác động trực tiếp đến niềm tin của người tiêu dùng đối với dịch vụ ngân hàng số.

Sự phát triển nhanh chóng của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số được thúc đẩy bởi Chiến lược phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, trong đó kinh tế số được xác định là một trong những trụ cột quan trọng. Mục tiêu đặt ra gồm: tối thiểu 80% nghiệp vụ ngân hàng được thực hiện hoàn toàn trên môi trường số; 70% giao dịch của khách hàng được thực hiện qua kênh số vào năm 2025; đồng thời phát triển hệ sinh thái ngân hàng số dựa trên Big Data, trí tuệ nhân tạo (AI), điện toán đám mây và blockchain.

Đến cuối năm 2024, hệ thống ngân hàng Việt Nam đã đạt nhiều kết quả đáng ghi nhận như triển khai các mô hình ngân hàng số thuần túy (Timo, TNEX, Cake by VPBank, Ubank); mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt với tỷ trọng hơn 80% tổng giao dịch bán lẻ; ứng dụng eKYC, xác thực sinh trắc học, OTP nâng cao và kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thông qua VNeID nhằm tăng cường an toàn giao dịch.

Theo Cục An toàn thông tin (2023), Việt Nam thuộc nhóm ba quốc gia Đông Nam Á có tốc độ tăng trưởng người dùng dịch vụ ngân hàng số cao nhất, với khoảng 75% dân số trưởng thành sử dụng ít nhất một sản phẩm tài chính số. Song song với đó, quan hệ hợp tác giữa ngân hàng và các công ty công nghệ tài chính (Fintech) đã hình thành hệ sinh thái dịch vụ ngân hàng đa tầng. Đến quý I/2025, có hơn 50 tổ chức trung gian thanh toán được Ngân hàng Nhà nước cấp phép và hơn 45 triệu ví điện tử đang hoạt động, phần lớn liên kết trực tiếp với tài khoản ngân hàng [209].

Những kết quả trên cho thấy tổ chức tín dụng đang giữ vai trò trung tâm trong tiến trình số hóa nền kinh tế, đồng thời là cầu nối giữa người tiêu dùng với các nền tảng tài chính số. Tuy nhiên, quá trình này cũng làm xuất hiện nhiều rủi ro pháp lý mới, đặc biệt liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân, định danh điện tử, phòng chống gian lận và xác định trách nhiệm pháp lý khi phát sinh tranh chấp trong môi trường số.

Hơn thế nữa, trong nền kinh tế số việc ngân hàng ứng dụng công nghệ thông tin và mở rộng hợp tác với các bên thứ ba, đặc biệt là các công ty fintech, đã trở thành xu hướng phổ biến trong cung ứng dịch vụ ngân hàng. Thực tiễn tại Việt Nam cho thấy, nhiều tổ chức tín dụng đã ban hành các quy định nội bộ về an toàn hệ thống công nghệ thông tin, quản lý truy cập, phân quyền người dùng và xây dựng phương án ứng phó sự cố công nghệ nhằm đáp ứng yêu cầu pháp luật hiện hành và bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống ngân hàng số. Cách tiếp cận này phù hợp với xu hướng chung của các hệ thống ngân hàng trên thế giới, nơi quản trị rủi ro công nghệ được coi là một bộ phận cấu thành của quản trị rủi ro hoạt động và khả năng chống chịu của tổ chức tín dụng trước các cú sốc phi tài chính. [210]

Cùng với đó, trong các quan hệ hợp tác với fintech, ngân hàng tại Việt Nam thường ký kết các hợp đồng thuê ngoài hoặc thỏa thuận hợp tác cung ứng dịch vụ trung gian như thanh toán điện tử, định danh khách hàng, lưu trữ và xử lý dữ liệu. Trên thực tế, các hợp đồng này đã bước đầu đề cập đến các yêu cầu về tiêu chuẩn kỹ thuật, nghĩa vụ bảo mật thông tin, kiểm soát truy cập và xử lý sự cố. Tuy nhiên, việc phân bổ trách nhiệm trong các hợp đồng hợp tác fintech chủ yếu phục vụ mục tiêu quản lý nội bộ giữa các chủ thể tham gia, trong khi chưa phản ánh đầy đủ yêu cầu bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong trường hợp rủi ro công nghệ xảy ra. Thực tiễn này cho thấy khoảng cách nhất định giữa quản trị rủi ro theo góc độ quản trị doanh nghiệp và trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.

Một hạn chế nổi bật trong thực tiễn thực hiện pháp luật là việc quản trị rủi ro công nghệ tại nhiều tổ chức tín dụng vẫn thiên về tuân thủ các yêu cầu kỹ thuật, tập trung vào an toàn hệ thống nội bộ, mà chưa gắn chặt với cơ chế chịu trách nhiệm pháp lý khi rủi ro công nghệ hoặc rủi ro từ bên thứ ba gây thiệt hại cho khách hàng. Trong các trường hợp gián đoạn dịch vụ, lỗi hệ thống, tấn công mạng hoặc rò rỉ dữ liệu có liên quan đến đối tác fintech, người tiêu dùng thường gặp khó khăn trong việc xác định chủ thể chịu trách nhiệm trực tiếp, cũng như trong việc yêu cầu bồi thường thiệt hại. Tình trạng này làm gia tăng bất cân xứng thông tin và đặt người tiêu dùng vào vị thế bất lợi trong quan hệ với tổ chức tín dụng. [211]

Bên cạnh đó, thực tiễn hợp tác ngân hàng – fintech tại Việt Nam cho thấy, nhiều ngân hàng có xu hướng chuyển giao rủi ro công nghệ sang bên cung ứng dịch vụ thông qua các điều khoản hợp đồng, trong khi vẫn giữ vai trò là chủ thể trực tiếp cung cấp dịch vụ ngân hàng cho khách hàng. Cách thức phân bổ rủi ro này không phù hợp với thông lệ quốc tế, theo đó tổ chức tín dụng không được chuyển giao trách nhiệm quản trị rủi ro và trách nhiệm bảo vệ khách hàng cho bên thứ ba, kể cả trong trường hợp các dịch vụ công nghệ được thực hiện bởi các công ty fintech độc lập. Trên thực tế, ngân hàng vẫn là chủ thể lựa chọn đối tác, thiết kế mô hình hợp tác và hưởng lợi từ việc cung ứng dịch vụ ngân hàng số, do đó phải chịu trách nhiệm cuối cùng đối với các rủi ro phát sinh trong toàn bộ chuỗi cung ứng dịch vụ. [212]

Có thể thấy rằng, trong nền kinh tế số, bảo vệ dữ liệu khách hàng và bảo đảm an toàn hệ thống thông tin chính là trọng tâm cốt lõi trong mọi hoạt động của ngành ngân hàng. Hệ thống pháp luật thực định — tiêu biểu là Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 và Luật An toàn thông tin mạng năm 2015 — đã đặt ra những yêu cầu bắt buộc đối với tổ chức tín dụng trong việc thiết lập cơ chế kiểm soát rủi ro số và bảo mật thông tin khách hàng. [213] Tuy nhiên, thực tiễn xét xử tại Việt Nam thời gian qua cho thấy tình trạng vi phạm nghĩa vụ này vẫn diễn biến phức tạp, đặc biệt là các hành vi xâm phạm thông tin tài khoản ngân hàng nhằm mục đích trục lợi, được phản ánh sâu sắc qua công tác tổng kết lưu trữ các bản án hình sự hiện nay. Điển hình là vụ việc: *Thực tiễn xét xử tội xâm phạm thông tin tài khoản ngân hàng qua phân tích các bản án tại Việt Nam*, Tạp chí Tòa án nhân dân, September 2025, link: <https://tapchitoaan.vn/thuc-tien-xet-xu-toi-xam-pham-thong-tin-tai-khoan-ngan-hang-qua-phan-tich-cac-ban-an-tai-viet-nam14159.html>. [214]

Hành vi vi phạm phát sinh trong các vụ việc loại này thường cấu thành các tội phạm công nghệ cao quy định trong Bộ luật Hình sự, biểu hiện qua ba phương thức chính: đột nhập trái phép vào hệ thống ngân hàng số để chiếm đoạt quyền điều khiển; truy cập, đánh cắp cơ sở dữ liệu thông tin khách hàng khi chưa được phép; và sử dụng thông tin chiếm đoạt được để thực hiện các giao dịch chuyển tiền, rút tiền bất hợp pháp. Các hành vi này không chỉ xâm phạm trực tiếp đến quyền sở hữu tài sản và quyền riêng tư của người tiêu dùng, mà còn đe dọa nghiêm trọng đến tính an toàn, ổn định của cả hệ thống tài chính. [215]

Trước các phương thức tinh vi này, nghĩa vụ pháp lý của tổ chức tín dụng được thiết lập dựa trên các tiêu chuẩn kỹ thuật tối cao. Theo quy định, ngân hàng có nghĩa vụ bảo mật tuyệt đối dữ liệu cá nhân, số dư tài khoản và lịch sử giao dịch; vận hành hệ thống ngân hàng số an toàn, toàn vẹn; đồng thời phải xây dựng các bộ lọc quản trị rủi ro để phát hiện sớm các giao dịch bất thường và thông báo kịp thời cho khách hàng khi hệ thống bị đe dọa [216]. Dưới góc độ tư pháp, khi xảy ra sự cố lỗi hệ thống để lộ lọt thông tin hoặc để hacker khai thác lỗ hổng bảo mật nhằm xâm nhập hệ thống, tổ chức tín dụng sẽ bị xem xét về hành vi vi phạm nghĩa vụ an toàn và nghĩa vụ giám sát, quản trị rủi ro công nghệ.

Về mặt tố tụng, cơ chế chứng minh lỗi của tổ chức tín dụng trong các vụ án hình sự liên quan đến tài khoản ngân hàng vô cùng phức tạp, đòi hỏi hoạt động giám định kỹ thuật số chuyên sâu. Nguồn chứng cứ cốt lõi phải dựa trên hệ thống nhật ký hệ thống

(log giao dịch), lịch sử truy cập, các dấu vết kỹ thuật về mã độc, phần mềm gián điệp và đối chiếu với các tiêu chuẩn an ninh bắt buộc do Ngân hàng Nhà nước quy định. Khác với các tranh chấp dân sự thông thường, khi yếu tố tội phạm xuất hiện, thẩm quyền giải quyết ban đầu thuộc về Cơ quan điều tra hình sự và Viện kiểm sát nhằm truy cứu trách nhiệm hình sự của kẻ phạm tội; song song với đó, Tòa án nhân dân sẽ giải quyết dân sự về bồi thường thiệt hại nhằm xác định mức độ thiệt hại trực tiếp (số tiền bị mất) và chi phí khắc phục hệ thống cho các bên liên quan [217].

Thực tiễn xét xử các vụ án điển hình này đã phản ánh một "khoảng cách" khá lớn giữa yêu cầu của pháp luật và năng lực bảo vệ công nghệ thực tế của một số tổ chức tín dụng. Nhiều ngân hàng chưa hoàn thiện được cơ chế cảnh báo rủi ro thời gian thực (real-time), khiến người tiêu dùng đơn độc chịu trận trước các làn sóng tội phạm số. Điều này đặt ra yêu cầu cấp bách không chỉ dừng lại ở việc hoàn thiện văn bản pháp luật, mà phải chuẩn hóa tối đa các quy trình quản trị rủi ro công nghệ và thắt chặt chế tài đối với các tổ chức tín dụng thiếu trách nhiệm trong bảo vệ dữ liệu khách hàng.

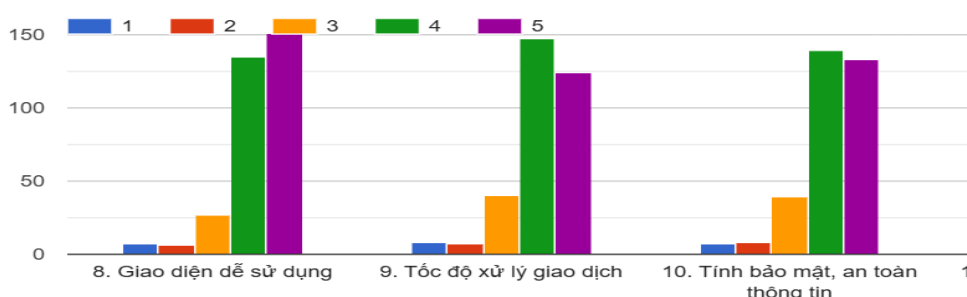
Nhìn chung, thực tiễn thực hiện pháp luật về trách nhiệm quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro từ bên thứ ba trong hoạt động ngân hàng tại Việt Nam đã có những chuyển biến nhất định, phản ánh nỗ lực thích ứng của các tổ chức tín dụng trước yêu cầu của nền kinh tế số. Tuy nhiên, việc thực thi các quy định pháp luật hiện hành vẫn còn mang tính phân tán, thiên về quản lý kỹ thuật và chưa gắn kết chặt chẽ với trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Khoảng cách này cho thấy sự cần thiết phải tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi trách nhiệm quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro từ bên thứ ba trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của ngân hàng số và hệ sinh thái fintech tại Việt Nam.

Theo kết quả khảo sát đánh giá 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 (Bảng câu hỏi nghiên cứu và kết quả khảo sát dữ liệu được NCS đính kèm phía sau luận án)

An toàn giao dịch số & phòng chống gian lận (AT): Kết quả: C9 (tốc độ) và C10 (bảo mật) phản ánh mối quan tâm; tuy mean không thấp, nhưng tần suất sự cố và mối lo về gian lận vẫn hiện hữu. Đánh giá: cần nâng cấp cơ chế xác thực, cảnh báo giao dịch bất thường, và quy trình bồi hoàn khi có gian lận.

Trên thang điểm 1-5, bạn đánh giá chất lượng các tiêu chí sau: 1- Rất kém 2- Trung bình 3- Khá 4- Tốt 5- Rất tốt

Tiêu chí đánh giá



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.

Tiêu mục này tập trung phân tích thực tiễn từ tầng 1- tầng 4 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

Hiện nay, việc nâng cao nhận thức và hiểu biết của người dân về dịch vụ ngân hàng, đồng thời tăng cường bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam, đang được đặt trong một khuôn khổ pháp lý và chính sách tương đối rõ ràng. Nền tảng quan trọng nhất là Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, được ban hành theo Quyết định số 149/QĐ-TTg ngày 22/01/2020. Chiến lược này xác định nhiệm vụ “nâng cao hiểu biết tài chính cho người dân” như một cơ sở để các tổ chức tín dụng triển khai hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng an toàn, có trách nhiệm, qua đó tăng cường khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ ngân hàng và bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

Trong khuôn khổ Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) được giao vai trò cơ quan điều phối, chủ trì phối hợp với các bộ, ngành và địa phương trong việc triển khai các hoạt động nâng cao nhận thức của người dân về việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ ngân hàng. [218] Trên cơ sở chức năng quản lý nhà nước về tiền tệ và hoạt động ngân hàng, NHNN đã tổ chức và phối hợp triển khai nhiều chương trình truyền thông nhằm phổ biến kiến thức cơ bản liên quan đến quyền, nghĩa vụ của khách hàng ngân hàng và cách thức sử dụng dịch vụ ngân hàng an toàn, đặc biệt trong bối cảnh phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Các chương trình truyền thông như “Tiền khéo Tiền khôn”, “Tay hòm chìa khóa”, “Đồng tiền thông thái”, cùng với các hoạt động hướng tới học sinh, sinh viên và người dân tại một số địa bàn nông thôn, vùng sâu, vùng xa, đã góp phần nâng cao nhận thức của người tiêu dùng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng. [219]

Bên cạnh vai trò điều phối của cơ quan quản lý nhà nước, thực tiễn cho thấy các tổ chức tín dụng là chủ thể trực tiếp thực hiện trách nhiệm nâng cao nhận thức và hỗ trợ người tiêu dùng thông qua quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng. Một số ngân hàng thương mại đã phối hợp với NHNN, hiệp hội ngành ngân hàng và các cơ sở giáo dục để triển khai các hoạt động phổ biến kiến thức ngân hàng cơ bản, hướng dẫn người tiêu dùng sử dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, đồng thời cung cấp thông tin, tư vấn và hỗ trợ khách hàng trong quá trình tiếp cận và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng.

Mặc dù đạt được một số kết quả nhất định, thực tiễn thực hiện trách nhiệm nâng cao nhận thức và hỗ trợ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng vẫn đối mặt với nhiều hạn chế. Trước hết, mức độ hiểu biết và khả năng tiếp cận thông tin về dịch vụ ngân hàng của người tiêu dùng còn chưa đồng đều, đặc biệt giữa khu vực thành thị và nông thôn, cũng như giữa các nhóm khách hàng có điều kiện tiếp cận công nghệ khác nhau. Bên cạnh đó, nguồn lực dành cho các hoạt động nâng cao nhận thức và hỗ trợ khách hàng của các tổ chức tín dụng còn hạn chế, chưa được triển khai trên cơ sở một cơ chế pháp lý ổn định và dài hạn.

Đáng chú ý, mặc dù đã có chiến lược và các định hướng ở cấp quốc gia, hệ thống pháp luật Việt Nam hiện nay chưa có một đạo luật chuyên biệt quy định đầy đủ và thống

nhất về trách nhiệm nâng cao nhận thức và hỗ trợ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, mà chủ yếu được thực hiện thông qua các chính sách, chương trình và các quy định phân tán trong pháp luật ngân hàng và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Ngoài ra, việc đo lường hiệu quả thực hiện trách nhiệm này trên thực tế, chẳng hạn thông qua đánh giá mức độ thay đổi trong hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng của người tiêu dùng, vẫn còn gặp nhiều khó khăn.

Tóm lại, bên cạnh các nghĩa vụ chủ động như bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng, minh bạch thông tin và bảo mật dữ liệu, hệ thống pháp luật thực định còn đặt ra trách nhiệm bắt buộc đối với tổ chức tín dụng trong việc hỗ trợ khách hàng xử lý các tranh chấp, khiếu nại hoặc sự cố phát sinh, đồng thời phải gánh chịu những hậu quả pháp lý bất lợi tương ứng khi có hành vi vi phạm. Trong môi trường ngân hàng số, nhóm trách nhiệm hậu kiểm này ngày càng trở nên cấp bách do sự bất cân xứng nghiêm trọng về mặt công nghệ, thông tin và khả năng tiếp cận chứng cứ điện tử giữa định chế tài chính và người tiêu dùng. Thực tế này được phản ánh rất rõ nét qua các vụ việc tranh chấp hợp đồng tín dụng điển hình tại hệ thống Tòa án nhân dân thời gian gần đây. Điển hình là vụ việc: Tranh chấp hợp đồng tín dụng tại Tòa án nhân dân khu vực 7 – TP. Hồ Chí Minh. Nguồn: Bản án sơ thẩm về tranh chấp hợp đồng tín dụng ngày 09/02/2026, Tòa án nhân dân khu vực 7, TP. Hồ Chí Minh,

Link: <https://congbobanan.toaan.gov.vn/2ta2040621t1cvn/chi-tiet-ban-an?utm> [220]

Bản chất vi phạm phát sinh trong các tranh chấp này thường xoay quanh nghĩa vụ giải thích và hỗ trợ thông tin trong quá trình thực hiện hợp đồng. Phía người tiêu dùng dịch vụ tài chính thường khởi kiện hoặc phản tố với lý do TCTD chưa thực hiện đầy đủ nghĩa vụ hướng dẫn, giải thích rõ ràng về các cấu trúc nghĩa vụ tài chính phát sinh, dẫn đến việc họ không nhận thức đầy đủ hậu quả pháp lý của giao dịch số đã xác lập. Đối chiếu với các quy định cốt lõi của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và pháp luật về giao dịch điện tử, TCTD có trách nhiệm xuyên suốt trong việc: hỗ trợ khách hàng vận hành dịch vụ; tiếp nhận và giải quyết khiếu nại theo quy trình; cung cấp minh bạch chứng từ giao dịch; và bồi thường thiệt hại nếu hành vi vi phạm nghĩa vụ của mình gây tổn thất cho khách hàng [221]. Đây là các nhóm nghĩa vụ mang tính chất xương sống, kết nối từ tầng bảo vệ địa vị pháp lý ban đầu đến tầng xác lập trách nhiệm dân sự hậu quả.

Một điểm đáng chú ý trong thực tiễn tố tụng là việc chứng minh lỗi trong các tranh chấp ngân hàng số vô cùng gian truân. Mặc dù Tòa án xem xét toàn diện từ hợp đồng, phụ lục, sao kê tài khoản cho đến hệ thống dữ liệu Log giao dịch trực tuyến, dữ liệu biến động SMS hay email, nhưng phần lớn các chứng cứ điện tử tối quan trọng này lại nằm hoàn toàn dưới sự kiểm soát và quản lý kỹ thuật của ngân hàng. Hệ quả là, người tiêu dùng rơi vào vị thế yếu thế tuyệt đối khi muốn tiếp cận chứng cứ để chứng minh lỗi của TCTD. Thiệt hại được xác định trong các vụ việc này cũng phức tạp hơn thông thường, không chỉ dừng lại ở thiệt hại tài sản trực tiếp (các khoản lãi, phí bị trừ bất hợp lý) mà còn lan rộng thành các thiệt hại gián tiếp như chi phí theo đuổi tố tụng, sự sụt giảm chỉ số lịch sử tín dụng (CIC) gây ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận vốn tương lai, và việc mất đi các cơ hội kinh doanh thiết yếu [222]. Khi giải quyết, Tòa án nhân dân đóng vai trò là cơ quan tài phán cuối cùng, có nhiệm vụ đánh giá tính hợp pháp của hợp đồng, đo

lượng mức độ lỗi và xác định mối quan hệ nhân quả giữa hành vi vi phạm của TCTD với thiệt hại thực tế để phán quyết trách nhiệm bồi thường tương ứng [223].

Từ thực tiễn xét xử trên, có thể nhận định rằng dù pháp luật hiện hành đã hình thành được khung cơ chế xử lý trách nhiệm của TCTD, nhưng quá trình vận hành trong môi trường số vẫn bộc lộ bốn lỗ hổng lớn:

Thứ nhất, nghĩa vụ hỗ trợ khách hàng trong môi trường số chưa được chuẩn hóa thành các tiêu chí định lượng cụ thể về thời hạn phản hồi, quy trình giải thích và trách nhiệm cung cấp dữ liệu gốc.

Thứ hai, người tiêu dùng luôn phải chịu vị thế bất lợi, yếu thế trong việc tiếp cận và trích xuất dữ liệu điện tử để thực hiện nghĩa vụ chứng minh lỗi.

Thứ ba, cơ chế bồi thường thiệt hại vẫn đang bị đóng khung trong các nguyên tắc truyền thống của pháp luật dân sự, chưa có quy định đặc thù để bao quát các dạng thiệt hại phi vật chất hoặc rủi ro phát sinh từ lỗi hệ thống, thuật toán.

Thứ tư, hệ thống pháp luật chưa xây dựng được cơ chế "đảo gánh nặng chứng minh" hoặc suy đoán lỗi phù hợp đối với các trường hợp TCTD nắm giữ độc quyền toàn bộ kho dữ liệu giao dịch điện tử.

Chính những rào cản thực tế này là cơ sở lý luận và thực tiễn vững chắc đòi hỏi pháp luật Việt Nam phải tiếp tục bổ sung, hoàn thiện theo hướng thắt chặt trách nhiệm chủ động của tổ chức tín dụng, nhằm bảo vệ tối đa quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng trong nền kinh tế số.

Theo kết quả khảo sát đánh giá 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 (Bảng câu hỏi nghiên cứu và kết quả khảo sát dữ liệu được NCS đính kèm phía sau luận án)

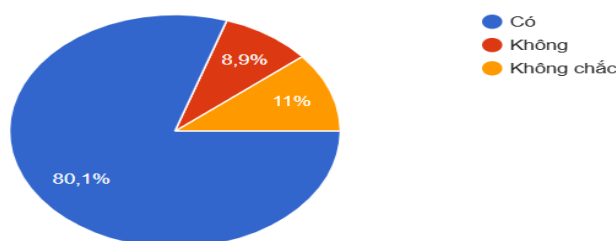
Nâng cao nhận thức tài chính & hỗ trợ NTD (NT): Kết quả: các câu liên quan tới hiểu biết quyền lợi và cách khiếu nại (C16–C19) cho thấy còn kém, nhiều người chưa biết cách xử lý khi gặp sự cố. Đánh giá: TCTD cần tăng cường chương trình hướng dẫn, đặc biệt cho nhóm yếu thế (người cao tuổi, ít tiếp cận số).

PHẦN 5: NHẬN THỨC VỀ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

 Sao chép biểu đồ

16. Bạn có biết rằng mình có quyền khiếu nại nếu gặp sự cố khi dùng dịch vụ ngân hàng số không?

326 câu trả lời



Khi xảy ra sự cố như giao dịch lạ, bị chiếm đoạt tài khoản, lộ OTP, hoặc mất tiền không rõ nguyên nhân, người tiêu dùng thường gửi khiếu nại đến tổ chức tín dụng thông qua tổng đài, email, hoặc ứng dụng ngân hàng. Tuy nhiên, theo khảo sát của Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam năm 2023, có đến 58% người dùng không hài lòng với cách xử lý khiếu nại, trong đó:

- 42% phản ánh việc xử lý kéo dài quá thời hạn 15 ngày;
- 24% cho rằng ngân hàng từ chối trách nhiệm do cho rằng “người dùng đã chia sẻ OTP” – dù không có bằng chứng rõ ràng;
- 18% cho biết không nhận được phản hồi chính thức từ phía ngân hàng [224]

Trên thực tế, nhiều tổ chức tín dụng chỉ hỗ trợ một phần thiệt hại, dựa trên nguyên tắc “chia sẻ rủi ro”, thay vì thừa nhận nghĩa vụ pháp lý và bồi thường đầy đủ theo quy định tại Điều 584 Bộ luật Dân sự 2015 và Điều 41 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025.

Thực tiễn gần đây tại Việt Nam cho thấy nhiều vụ việc người tiêu dùng bị mất tiền từ tài khoản hoặc ví điện tử do lừa đảo trực tuyến nhưng ngân hàng thường từ chối bồi thường với lý do “khách hàng đã tiết lộ mã OTP”. Ví dụ, trường hợp khách hàng bị chiếm đoạt gần 850 triệu đồng sau khi truy cập đường dẫn giả mạo và cung cấp thông tin xác thực, ngân hàng cho rằng giao dịch được thực hiện đúng quy trình xác thực và từ chối hoàn tiền [225]. Tương tự, một vụ việc khác được ghi nhận tại TP. Hồ Chí Minh, người dùng mất hơn 600 triệu đồng vì nhấn vào đường link lạ và nhập OTP, chỉ được hỗ trợ sau can thiệp của cơ quan chức năng [226]. Những sự việc này cho thấy sự thiếu minh bạch trong quy trình xử lý và chia sẻ trách nhiệm giữa ngân hàng và khách hàng, qua đó đặt ra nhu cầu cấp thiết về một khung pháp lý bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong không gian số.

Thực tiễn cho thấy, mặc dù các tổ chức tín dụng đã có nhiều nỗ lực trong việc thực hiện nghĩa vụ với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, đặc biệt là đầu tư công nghệ và công khai hóa quy trình dịch vụ, nhưng khoảng cách giữa “cam kết” và “thực hiện” vẫn còn đáng kể. Các nghĩa vụ cốt lõi – như cung cấp thông tin, bảo mật dữ liệu, hỗ trợ khi có tranh chấp – vẫn chưa được thực hiện một cách nhất quán, thiếu hiệu lực ràng buộc, và phụ thuộc quá nhiều vào chính sách nội bộ của từng tổ chức.

Đặc biệt, việc thiếu cơ chế giám sát độc lập, thiếu chế tài nghiêm khắc và thiếu cơ chế bắt buộc bồi thường trong các vụ việc thiệt hại do rò rỉ thông tin hoặc gian lận dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số là những điểm yếu cần khắc phục. Đây cũng là cơ sở để kiến nghị hoàn thiện pháp luật theo hướng đảm bảo tính thực thi, hiệu quả và lấy người tiêu dùng làm trung tâm trong chương tiếp theo.

Có thể nhận định rằng, số hóa trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam đang diễn ra hết sức mạnh mẽ, với sự mở rộng nhanh chóng của các dịch vụ ngân hàng điện tử, dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số thuần túy, ví điện tử và hệ sinh thái thanh toán trực tuyến. Tuy nhiên, chính sự phát triển nhanh về mặt công nghệ và mô hình dịch vụ lại đang đặt ra nhiều thách thức mới đối với việc thực hiện đầy đủ và nhất quán các nghĩa vụ pháp lý của tổ chức tín dụng. Những hạn chế chủ yếu bao gồm:

- Thông tin cung cấp cho người tiêu dùng còn thiếu minh bạch, không nhất quán giữa các kênh;
 - Việc bảo mật thông tin cá nhân còn phụ thuộc vào chính sách nội bộ, chưa có cơ chế giám sát độc lập và hiệu quả;
 - Việc xử lý rủi ro và hỗ trợ người tiêu dùng còn mang tính “thiện chí” nhiều hơn là nghĩa vụ pháp lý rõ ràng;

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 như Luật Các tổ chức tín dụng 2024, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025, và các văn bản hướng dẫn chuyên ngành, 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. Điều này cho thấy sự cần thiết phải tiếp tục hoàn thiện pháp luật nhằm thích ứng với tính chất động và đặc thù của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Bảng 3.4. Thống kê tình hình rủi ro và khiếu nại của khách hàng trong hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam giai đoạn 2022-2023

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023
Số vụ rò rỉ dữ liệu khách hàng	15	18
Số lượng khiếu nại của khách hàng về dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số	1,200	1,450
Tỷ lệ hoàn tiền cho khách hàng trong các vụ gian lận	65%	70%
Số vụ tranh chấp liên quan đến sản phẩm tài chính số rủi ro cao	25	30

Ghi chú: Các số liệu trên được Nghiên cứu sinh tổng hợp từ báo cáo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các cơ quan chức năng liên quan.

Số liệu tại Bảng 2 cho thấy xu hướng gia tăng đáng kể các vụ việc rò rỉ dữ liệu và khiếu nại của khách hàng trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, phản ánh thách thức đối với việc thực thi nghĩa vụ bảo mật và an toàn thông tin của tổ chức tín dụng. Mặc dù tỷ lệ hoàn tiền cho khách hàng trong các vụ gian lận đã tăng từ 65% lên 70%, song số lượng tranh chấp liên quan đến sản phẩm tài chính số rủi ro cao cũng tăng tương ứng, cho thấy cơ chế giải quyết khiếu nại và khung pháp lý về trách nhiệm bồi thường vẫn còn hạn chế.

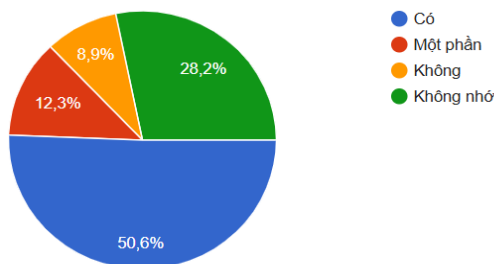
Theo kết quả khảo sát đánh giá thực tiễn thực hiện trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số (Bảng câu hỏi nghiên cứu và kết quả khảo sát dữ liệu được NCS đính kèm phía sau luận án)

Giải quyết khiếu nại & tranh chấp (KN): Kết quả: mức độ hài lòng về xử lý khiếu nại thấp hơn so với các nội dung khác (tham khảo C19). Đánh giá: đây là điểm yếu cần ưu tiên: cần quy trình minh bạch, thời hạn xử lý rõ ràng, kênh khiếu nại trực tuyến hiệu quả.

19. Khiếu nại của bạn có được giải quyết thỏa đáng không?

326 câu trả lời

 Sao chép biểu đồ



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. Hệ thống các quy định tại Luật Các tổ chức tín dụng (sửa đổi năm 2024), Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (2025) và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (2023) đã bước đầu xác lập các nghĩa vụ cơ bản của tổ chức tín dụng (TCTD) trong không gian giao dịch số, bao gồm: (i) nghĩa vụ cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời; (ii) nghĩa vụ bảo mật và đảm bảo an toàn thông tin khách hàng; (iii) nghĩa vụ xử lý rủi ro, tranh chấp và bồi thường thiệt hại khi có vi phạm.

Bên cạnh đó, 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 trong nền kinh tế số và mở rộng khả năng tiếp cận tài chính cho người tiêu dùng. Ý thức của xã hội, cũng như của cơ quan quản lý và chính các tổ chức cung ứng dịch vụ, về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng đã có bước tiến rõ rệt, phản ánh xu hướng hài hòa với chuẩn mực quốc tế về quản trị minh bạch và trách nhiệm xã hội doanh nghiệp trong lĩnh vực ngân hàng.

3.2.5.2. Hạn chế

Mặc dù có những bước tiến quan trọng, hệ thống pháp luật hiện hành vẫn bộc lộ nhiều hạn chế đáng chú ý.

Thứ nhất, pháp luật chưa theo kịp sự phát triển của thực tiễn công nghệ tài chính (Fintech). Nhiều quy định còn mang tính nguyên tắc, chưa xác định rõ phạm vi nghĩa vụ pháp lý của các bên tham gia trong mô hình hợp tác “ngân hàng – Fintech – trung gian thanh toán”.

Thứ hai, trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân, dữ liệu ngân hàng, minh bạch trong cung cấp dịch vụ hay trách nhiệm đảm bảo an toàn trong giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số và phòng chống gian lận trong lĩnh vực ngân hàng chưa được đảm bảo.

Trong các giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, nghĩa vụ cung cấp thông tin của tổ chức tín dụng (TCTD) đóng vai trò nền tảng để bảo đảm nguyên tắc minh bạch và bảo vệ quyền tự định đoạt của người tiêu dùng. Tuy nhiên, trên thực tế, quy định pháp luật hiện hành vẫn còn dừng lại ở mức khung, thiếu hướng dẫn cụ thể về nội dung, hình thức và thời điểm công bố thông tin.

Luật Các tổ chức tín dụng 2024 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (2023) mới chỉ quy định chung về nghĩa vụ “cung cấp thông tin trung thực, chính xác, đầy đủ”, nhưng chưa xác lập cơ chế kiểm chứng hoặc tiêu chuẩn hóa thông tin trong môi trường số. Hệ quả là người tiêu dùng thường phải chấp nhận các điều khoản hợp đồng điện tử mà không có cơ hội thương lượng, dẫn tới tình trạng bất cân xứng thông tin [227]. Trong nhiều trường hợp, ngân hàng triển khai các sản phẩm phức tạp (như bảo hiểm liên kết hoặc ví điện tử) nhưng không giải thích rõ ràng về rủi ro, chi phí và phạm vi trách nhiệm – làm suy giảm quyền tiếp cận thông tin và quyền lựa chọn của khách hàng.

(2) Tình trạng lộ, lọt thông tin cá nhân và gian lận trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số diễn biến phức tạp. Dữ liệu cá nhân đang trở thành “tài sản” quan trọng trong mô hình kinh tế số, song cơ chế bảo vệ thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng vẫn chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn. Theo Cục An toàn thông tin (Bộ Thông tin và Truyền thông), chỉ tính riêng năm 2023 đã có hơn 13.900 vụ tấn công mạng nhằm vào hệ thống tài chính – ngân hàng, tăng 26% so với năm 2022 [228], [229]. Trong đó, hơn 60% liên quan đến việc đánh cắp dữ liệu cá nhân qua tin nhắn, ứng dụng giả mạo hoặc mã độc. Nhiều vụ việc cho thấy ngân hàng chưa có biện pháp cảnh báo kịp thời hoặc từ chối trách nhiệm bồi thường khi người tiêu dùng bị mất tiền do bị lừa đảo trực tuyến, viện dẫn lý do khách hàng “tự tiết lộ OTP” [230]. Thực trạng này phản ánh sự thiếu đồng bộ giữa pháp luật bảo mật dữ liệu cá nhân và pháp luật ngân hàng, dẫn đến khoảng trống trong việc xác định trách nhiệm pháp lý giữa TCTD, đơn vị trung gian thanh toán và khách hàng.

(2) Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng còn hạn chế về kỹ năng tự bảo vệ trong môi trường số, đặc biệt là khả năng nhận diện rủi ro, xác thực thông tin, và ứng phó khi gặp sự cố an ninh mạng. Bên cạnh đó thì trách nhiệm nâng cao nhận thức cho người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng và hỗ trợ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng của các tổ chức tín dụng chưa cao.

(3) *Cơ chế tiếp nhận, xử lý khiếu nại còn hình thức, thiếu hiệu quả.* Mặc dù Ngân hàng Nhà nước đã ban hành Thông tư số 14/2023/TT-NHNN về quy trình tiếp nhận, xử lý khiếu nại trong hoạt động ngân hàng, song cơ chế hiện nay vẫn nặng tính nội bộ, thiếu yếu tố độc lập và minh bạch. Người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận kênh phản hồi chính thức, trong khi việc giải quyết tranh chấp chủ yếu được xử lý qua đàm phán hoặc hỗ trợ một phần thiệt hại.

Hệ thống trung gian hòa giải và trọng tài tiêu dùng chưa được thiết lập hiệu quả trong lĩnh vực ngân hàng, khiến niềm tin của người tiêu dùng suy giảm. Trong bối cảnh số hóa, quy trình khiếu nại điện tử (e-complaint system) chưa được vận hành thống nhất, chưa có cơ sở dữ liệu chia sẻ giữa ngân hàng, cơ quan quản lý và người tiêu dùng. Điều này làm giảm hiệu lực thực thi quyền được khiếu nại, được bồi thường và được bảo đảm công lý tài chính.

(4) *Thiếu chế tài đủ mạnh đối với hành vi vi phạm của tổ chức tín dụng.* Các chế tài xử lý vi phạm trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng hiện nay chủ yếu tập trung vào xử phạt hành chính theo Nghị định số 88/2019/NĐ-CP và Nghị định số 102/2022/NĐ-CP. Tuy nhiên, mức phạt còn thấp, chưa đủ sức răn đe so với lợi ích kinh tế mà tổ chức vi phạm có thể đạt được.

Pháp luật chưa có quy định cụ thể về trách nhiệm dân sự mở rộng hoặc bồi thường thiệt hại phi vật chất đối với các hành vi xâm phạm dữ liệu người tiêu dùng hoặc cung cấp thông tin sai lệch trong hợp đồng ngân hàng. Đồng thời, cơ chế giám sát độc lập – như Ủy ban bảo vệ người tiêu dùng tài chính (theo mô hình FCA của Anh hoặc ASIC của Úc) – vẫn chưa được hình thành. Điều này dẫn đến tình trạng thực thi không hiệu quả, và quyền lợi của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số vẫn chủ yếu dựa vào “thiện chí hỗ trợ” hơn là nền tảng pháp lý ràng buộc.

Bảng 3.5. Thống kê các vụ việc điển hình về vi phạm trách nhiệm tổ chức tín dụng trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

STT	Năm	Vụ việc	Hành vi vi phạm hoặc sự cố	Biện pháp xử lý hoặc phản ứng của tổ chức tín dụng	Ghi chú
1	2022	Vụ rò rỉ thông tin khách hàng tại một ngân hàng thương mại lớn [231]	Lộ thông tin cá nhân của hàng nghìn khách hàng qua ứng dụng ngân hàng trực tuyến	Ngân hàng bị yêu cầu khắc phục, báo cáo Ngân hàng Nhà nước; khách hàng được khuyến nghị đổi mật khẩu và xác thực hai lớp	Phát hiện qua báo chí và phản ánh khách hàng
2	2023	Khiếu nại về việc bị trừ tiền không rõ nguyên nhân qua ứng dụng mobile banking [232]	Hệ thống xác thực giao dịch lỗi, dẫn đến gian lận tài khoản	Ngân hàng hoàn tiền cho khách hàng bị ảnh hưởng, rà soát bảo mật hệ thống	Được ghi nhận bởi Cục An toàn thông tin (Bộ TT&TT)
3	2023	Vụ việc nhân viên ngân hàng tự ý tiết lộ thông tin tài khoản cho bên thứ ba [233]	Vi phạm nghĩa vụ bảo mật theo Luật Các tổ chức tín dụng	Ngân hàng sa thải nhân viên và báo cáo vi phạm lên cơ quan thanh tra giám sát ngân hàng	Có yếu tố trách nhiệm cá nhân
4	2024	Gian lận tài chính qua hình thức deepfake và giả mạo tổng đài ngân hàng [234]	Thiếu cơ chế cảnh báo kịp thời, chậm xác minh yêu cầu khóa tài khoản	Ngân hàng bị phạt hành chính và buộc hoàn tiền cho khách hàng bị thiệt hại	Được công bố trên Cổng thông tin Bộ Công an, 2024

Nguồn: Nghiên cứu sinh tổng hợp

Các vụ việc được thống kê trong Bảng 8 cho thấy rủi ro pháp lý và trách nhiệm ngày càng gia tăng đối với các tổ chức tín dụng trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Ba vấn đề nổi bật có thể nhận thấy: (i) Thiếu cơ chế phòng ngừa và phản ứng kịp thời.

Hầu hết các vụ việc đều cho thấy phản ứng mang tính khắc phục hậu quả hơn là phòng ngừa từ đầu. Điều này phản ánh sự chưa đầy đủ trong thực thi nguyên tắc “*privacy by design*” – tức bảo mật và quyền riêng tư được thiết kế ngay từ giai đoạn phát triển hệ thống. (ii) Giới hạn của khuôn khổ trách nhiệm pháp lý: Hiện nay, Luật Các tổ chức tín dụng (sửa đổi năm 2024) và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 chỉ quy định chung về nghĩa vụ bảo mật và bồi thường thiệt hại, nhưng chưa có hướng dẫn chi

tiết về trách nhiệm pháp lý khi vi phạm nghĩa vụ bảo mật trong môi trường số, đặc biệt là với hành vi rò rỉ dữ liệu hoặc chậm xử lý gian lận điện tử. (iii) Cần cơ chế giám sát đa tầng và chuẩn mực quốc tế: So với khung pháp lý quốc tế (như Quy định GDPR của Liên minh châu Âu hoặc Đạo luật Privacy Act của Úc), Việt Nam chưa thiết lập được nghĩa vụ “giải trình” – trách nhiệm giải trình toàn diện của tổ chức tín dụng về an toàn dữ liệu và bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng. Việc xây dựng cơ chế báo cáo định kỳ, đánh giá rủi ro bảo mật (data protection impact assessment – DPIA), và quy trình xử lý sự cố theo chuẩn quốc tế là cần thiết để nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật và bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng tài chính trong kỷ nguyên số.

3.2.5.3. Nguyên nhân

Các hạn chế trên bắt nguồn từ cả yếu tố khách quan và chủ quan.

Một là, sự phát triển nhanh và phức tạp của công nghệ tài chính đã tạo ra các hình thức dịch vụ mới (như ngân hàng mở, thanh toán di động, cho vay ngang hàng, định danh điện tử), trong khi cơ chế pháp lý chưa kịp thời bao quát và điều chỉnh.

Hai là, nhận thức pháp lý của tổ chức tín dụng về bảo vệ người tiêu dùng còn chưa đầy đủ. Nhiều ngân hàng vẫn coi đây là nghĩa vụ mang tính đạo đức hoặc marketing, thay vì trách nhiệm pháp lý bắt buộc gắn liền với quyền tài sản và dữ liệu của khách hàng.

Ba là, tình trạng bất cân xứng thông tin giữa TCTD và người tiêu dùng vẫn phổ biến, khiến người tiêu dùng thường ở vị thế yếu hơn trong quá trình giao kết hợp đồng và giải quyết tranh chấp.

Bốn là, công tác giám sát và quản lý nhà nước đối với hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số còn phân tán, thiếu cơ chế phối hợp liên ngành giữa Ngân hàng Nhà nước, Bộ Công thương và Bộ Thông tin – Truyền thông.

Từ kết quả khảo sát và phân tích, có thể khẳng định rằng, pháp luật Việt Nam đã bước đầu định hình được khuôn khổ bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, song vẫn tồn tại khoảng cách đáng kể giữa quy phạm pháp luật và hiệu quả thực thi. Những khoảng trống này không chỉ ảnh hưởng đến quyền lợi trực tiếp của người tiêu dùng mà còn tiềm ẩn rủi ro hệ thống cho toàn bộ thị trường ngân hàng số.

Do đó, việc hoàn thiện pháp luật theo hướng đồng bộ, linh hoạt và dựa trên quản trị rủi ro là yêu cầu cấp thiết. Cần xác lập cơ chế trách nhiệm rõ ràng của TCTD trong bảo vệ dữ liệu, cung cấp thông tin và xử lý rủi ro, đồng thời phát triển thiết chế bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng độc lập – tương thích với các chuẩn mực quốc tế về tài chính toàn diện và an toàn hệ thống.

Kết luận Chương 3

Trên cơ sở 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 trong nền kinh tế số tại Việt Nam, Chương 3 cho thấy một thực trạng mang tính hai mặt: khuôn khổ pháp luật đã hình thành và ngày càng hoàn thiện, nhưng hiệu quả áp dụng trong thực tiễn vẫn chưa tương xứng với mức độ rủi ro của môi trường ngân hàng số.

Thứ nhất, có thể khẳng định rằng pháp luật hiện hành mới dừng ở mức thiết lập các nguyên tắc điều chỉnh chung, tập trung vào bảo mật thông tin, an toàn giao dịch và bồi thường thiệt hại, trong khi còn thiếu các chuẩn mực vận hành mang tính bắt buộc như tiêu chuẩn kỹ thuật tối thiểu, quy trình quản trị rủi ro và cơ chế kiểm soát tuân thủ trong môi trường số.

Thứ hai, thực tiễn tuân thủ của các tổ chức tín dụng cho thấy xu hướng tiếp cận mang tính hình thức và phòng vệ tối thiểu, thay vì quản trị rủi ro chủ động. Điều này thể hiện qua việc chưa hình thành đầy đủ các cơ chế phòng chống gian lận, đánh giá rủi ro dữ liệu và quy trình ứng phó sự cố công nghệ, làm gia tăng nguy cơ tranh chấp và khiếu nại từ phía người tiêu dùng.

Thứ ba, cơ chế xác lập và thực thi trách nhiệm pháp lý trong môi trường ngân hàng số còn bộc lộ hạn chế căn bản về chứng cứ và phân bổ rủi ro, trong đó người tiêu dùng thường ở vị thế bất lợi do bất cân xứng thông tin và hạn chế về khả năng chứng minh, trong khi pháp luật chưa thiết lập đầy đủ các cơ chế đặc thù như suy đoán trách nhiệm hoặc đảo gánh nặng chứng minh phù hợp với đặc thù giao dịch điện tử.

Thứ tư, so với thông lệ quốc tế, pháp luật Việt Nam còn thiếu các thiết chế bảo đảm trách nhiệm giải trình một cách hệ thống, đặc biệt là các yêu cầu về công bố sự cố an ninh mạng, giám sát độc lập, và cơ chế báo cáo định kỳ liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số.

Từ những phân tích trên, có thể khẳng định rằng khoảng cách giữa quy định pháp luật và thực tiễn thực thi vẫn còn đáng kể, phản ánh sự chưa tương thích giữa khung pháp lý hiện hành và mức độ phức tạp của rủi ro công nghệ trong ngân hàng số. Đây là cơ sở khoa học và thực tiễn quan trọng để tiếp tục đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật trong Chương 4 theo hướng tăng cường trách nhiệm giải trình, cụ thể hóa nghĩa vụ của tổ chức tín dụng và tiêm cận các chuẩn mực quốc tế.

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 ngân hàng trong nền kinh tế số.

Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ tài chính và dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số đã làm thay đổi căn bản cách thức giao dịch và quan hệ giữa tổ chức tín dụng với người tiêu dùng. Trong bối cảnh đó, hệ thống pháp luật không chỉ cần đóng vai trò “bắt kịp” công nghệ, mà còn phải định hướng, kiểm soát và bảo vệ quyền lợi của các chủ thể yếu thế – trong đó, người tiêu dùng là nhóm dễ bị tổn thương nhất trước các rủi ro công nghệ và lỗ hổng pháp lý.

Vì vậy, việc hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của TCTD trong bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số cần được đặt ra như một yêu cầu cấp thiết và mang tính chiến lược. Yêu cầu này phát sinh từ nhiều yếu tố sau:

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

Trong nền kinh tế số, các giao dịch ngân hàng được thực hiện chủ yếu thông qua nền tảng điện tử, dựa trên dữ liệu và hạ tầng công nghệ thay vì sự tiếp xúc trực tiếp như trong mô hình truyền thống. Sự chuyển đổi này làm thay đổi căn bản cấu trúc rủi ro, phương thức cung ứng dịch vụ và cách thức xác định trách nhiệm pháp lý. Do đó, pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng cần được hoàn thiện theo các yêu cầu sau:

Thứ nhất, bảo đảm sự phù hợp với đặc trưng của môi trường số và hoạt động ngân hàng số. Pháp luật cần phản ánh đúng bản chất của giao dịch điện tử, trong đó dữ liệu cá nhân, dữ liệu giao dịch và thông tin tài chính trở thành yếu tố trung tâm. Điều này đòi hỏi hệ thống pháp luật phải xác lập các nghĩa vụ pháp lý tương thích với đặc thù xử lý dữ liệu, bao gồm bảo mật, an toàn thông tin, tính toàn vẹn và khả năng truy vết của dữ liệu trong toàn bộ vòng đời giao dịch số.

Thứ hai, thiết lập cơ sở cho mô hình trách nhiệm dựa trên rủi ro và khả năng kiểm soát. Trong môi trường ngân hàng số, rủi ro không chỉ phát sinh từ lỗi cá nhân mà còn từ hệ thống công nghệ, quy trình tự động hóa và sự tham gia của nhiều chủ thể. Do đó, pháp luật cần chuyển từ cách tiếp cận truyền thống dựa trên lỗi sang mô hình trách nhiệm dựa trên rủi ro, trong đó trách nhiệm được phân bổ theo khả năng kiểm soát và phòng ngừa rủi ro của từng chủ thể, đặc biệt là tổ chức tín dụng với vai trò kiểm soát hệ thống.

Thứ ba, bảo đảm khả năng nhận diện và kiểm soát các rủi ro công nghệ đặc thù. Pháp luật cần đặt ra các tiêu chuẩn pháp lý đối với hạ tầng công nghệ ngân hàng số, bao gồm yêu cầu về bảo mật, mã hóa, lưu trữ và xử lý dữ liệu, cũng như cơ chế ứng phó với các rủi ro như tấn công mạng, gian lận số và sự cố hệ thống. Các tiêu chuẩn này phải

hướng tới sự tương thích với thông lệ quốc tế, đồng thời phù hợp với điều kiện phát triển của hệ thống ngân hàng trong nước.

Thứ tư, bảo đảm khả năng thích ứng linh hoạt và phát triển bền vững của hệ thống pháp luật. Do công nghệ số luôn biến đổi nhanh chóng, pháp luật cần được thiết kế theo hướng mở, có khả năng cập nhật và điều chỉnh kịp thời trước các mô hình kinh doanh mới, sản phẩm dịch vụ mới và các dạng rủi ro phát sinh. Điều này nhằm bảo đảm rằng khung pháp lý không chỉ phản ứng với thực tiễn mà còn có khả năng dự báo và dẫn dắt sự phát triển an toàn của hệ thống ngân hàng số.

Thứ năm, tăng cường mức độ bảo vệ pháp lý đối với người tiêu dùng trong môi trường số. Pháp luật cần thiết lập các nghĩa vụ trách nhiệm cao hơn đối với tổ chức tín dụng trong việc bảo vệ dữ liệu, bảo đảm an toàn giao dịch và xử lý rủi ro, đặc biệt trong những trường hợp người tiêu dùng không có khả năng kiểm soát hoặc nhận diện rủi ro công nghệ. Điều này góp phần cân bằng lại vị thế giữa các bên trong quan hệ ngân hàng số và củng cố niềm tin của người tiêu dùng. [235]

Như vậy, yêu cầu hoàn thiện pháp luật trong lĩnh vực này không chỉ dừng lại ở việc khắc phục các hạn chế hiện hành, mà cần hướng tới việc xây dựng một khung pháp lý thích ứng với bản chất công nghệ của ngân hàng số, có khả năng phân bổ rủi ro hợp lý, bảo vệ người tiêu dùng và bảo đảm sự ổn định, phát triển bền vững của hệ thống tài chính.

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

Trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng được đặc trưng bởi sự bất cân xứng rõ rệt về thông tin, năng lực công nghệ và khả năng tiếp cận công cụ pháp lý. Sự bất cân xứng này đặt ra yêu cầu hệ thống pháp luật phải được thiết kế theo hướng bảo đảm cân bằng lợi ích và tăng cường bảo vệ bên yếu thế. Theo đó, việc hoàn thiện pháp luật cần hướng tới các yêu cầu sau:

Thứ nhất, bảo đảm nguyên tắc lấy người tiêu dùng làm trung tâm trong toàn bộ khung pháp lý. Pháp luật cần được thiết kế theo hướng đặt quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng ở vị trí trung tâm trong quá trình cung ứng, quản lý và giám sát dịch vụ ngân hàng số. Điều này đòi hỏi các quy định pháp lý không chỉ điều chỉnh hành vi của tổ chức tín dụng mà còn phải bảo đảm khả năng tiếp cận thông tin, khả năng lựa chọn và khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng trong môi trường số.

Thứ hai, thiết lập các nghĩa vụ pháp lý mang tính bắt buộc và không thể loại trừ đối với tổ chức tín dụng. Để khắc phục sự bất cân xứng về vị thế và thông tin, pháp luật cần xác lập các nghĩa vụ tối thiểu mà tổ chức tín dụng phải tuân thủ, không được loại trừ hoặc hạn chế bằng thỏa thuận, bao gồm: i. Nghĩa vụ cung cấp, lưu trữ và minh bạch hóa thông tin, dữ liệu và chứng cứ giao dịch điện tử; ii. Nghĩa vụ bảo đảm an toàn dữ liệu, an ninh hệ thống và xử lý kịp thời các rủi ro phát sinh; iii. Nghĩa vụ bồi thường thiệt hại trong các trường hợp tổn thất phát sinh từ hệ thống, lỗi kỹ thuật hoặc thiếu sót trong quản lý, vận hành dịch vụ.

Thứ ba, bảo đảm khả năng tiếp cận thông tin và công cụ bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Pháp luật cần thiết lập các cơ chế bảo đảm người tiêu dùng có quyền tiếp cận đầy đủ, kịp thời và minh bạch đối với dữ liệu giao dịch, thông tin tài khoản và

các bằng chứng liên quan, đặc biệt trong trường hợp xảy ra tranh chấp. Đồng thời, cần hạn chế khả năng tổ chức tín dụng kiểm soát hoặc trì hoãn việc cung cấp thông tin, nhằm bảo đảm sự công bằng trong quan hệ pháp lý.

Thứ tư, thiết lập cơ chế bảo vệ pháp lý theo hướng ưu tiên bên yếu thế. Trên cơ sở thừa nhận sự bất cân xứng trong quan hệ ngân hàng số, pháp luật cần hướng tới việc xây dựng các cơ chế bảo vệ một chiều có lợi cho người tiêu dùng trong những trường hợp cần thiết, như phân bổ nghĩa vụ chứng minh, giải thích điều khoản hợp đồng theo hướng có lợi cho người tiêu dùng, hoặc áp dụng các giới hạn đối với điều khoản bất lợi trong hợp đồng mẫu.

Thứ năm, bảo đảm mục tiêu củng cố niềm tin và phát triển bền vững của thị trường dịch vụ ngân hàng số. Việc hoàn thiện pháp luật không chỉ nhằm cân bằng quyền và nghĩa vụ giữa các bên, mà còn phải hướng tới việc xây dựng niềm tin của người tiêu dùng đối với hệ thống ngân hàng số. Đây là điều kiện tiên quyết để thúc đẩy sự phát triển ổn định, minh bạch và bền vững của thị trường trong bối cảnh chuyển đổi số ngày càng sâu rộng. [236]

Như vậy, yêu cầu hoàn thiện pháp luật trong trường hợp này không chỉ dừng lại ở việc khắc phục sự bất cân xứng hiện hữu, mà cần hướng tới việc thiết lập một cơ chế pháp lý chủ động, bảo vệ hiệu quả người tiêu dùng, đồng thời tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định của hệ thống ngân hàng trong nền kinh tế số.

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

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và chuyển đổi số, bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực ngân hàng số đã trở thành một trong những định hướng cốt lõi của lập pháp hiện đại. Các chuẩn mực quốc tế ngày càng nhấn mạnh việc cân bằng giữa thúc đẩy đổi mới công nghệ và bảo đảm an toàn pháp lý cho người sử dụng dịch vụ. Từ xu thế này, việc hoàn thiện pháp luật tại Việt Nam cần hướng tới các yêu cầu sau:

Thứ nhất, bảo đảm tương thích với các chuẩn mực quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng trong môi trường số. Pháp luật cần tiệm cận các nguyên tắc chung của pháp luật quốc tế, đặc biệt trong các lĩnh vực như bảo vệ dữ liệu cá nhân, minh bạch thông tin và an toàn giao dịch điện tử. Điều này đòi hỏi việc ghi nhận đầy đủ các quyền cơ bản của người tiêu dùng đối với dữ liệu, bao gồm quyền được biết, quyền kiểm soát và quyền được bảo vệ trước các hành vi xâm phạm dữ liệu trong môi trường số.

Thứ hai, thiết lập cơ chế trách nhiệm pháp lý toàn diện và tiệm cận các mô hình lập pháp tiên tiến. Pháp luật cần mở rộng phạm vi trách nhiệm của tổ chức tín dụng, không chỉ dừng lại ở việc xử lý vi phạm mà còn bao gồm các nghĩa vụ về bảo mật, phòng ngừa rủi ro, khắc phục hậu quả và bồi thường thiệt hại. Đồng thời, cần từng bước tiếp cận các mô hình trách nhiệm hiện đại, trong đó có việc áp dụng trách nhiệm khách quan trong những trường hợp rủi ro cao hoặc khó xác định lỗi, nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng.

Thứ ba, hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp theo hướng hiệu quả và phù hợp với đặc thù giao dịch số. Pháp luật cần thiết lập các cơ chế giải quyết tranh chấp nhanh chóng, minh bạch và dễ tiếp cận, bao gồm cả các phương thức ngoài tố tụng và cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến. Đồng thời, cần nghiên cứu khả năng áp dụng các công

cụ pháp lý hiện đại như cơ chế đại diện tập thể trong các trường hợp vi phạm mang tính hệ thống, nhằm bảo vệ hiệu quả quyền lợi của số lượng lớn người tiêu dùng.

Thứ tư, bảo đảm khả năng nội luật hóa các cam kết quốc tế và nâng cao năng lực cạnh tranh của hệ thống ngân hàng. Việc hoàn thiện pháp luật cần gắn với quá trình thực hiện các cam kết quốc tế trong các hiệp định thương mại thế hệ mới, qua đó nâng cao tiêu chuẩn về minh bạch, an toàn thông tin và trách nhiệm pháp lý của các tổ chức cung ứng dịch vụ ngân hàng. Điều này không chỉ đáp ứng yêu cầu hội nhập mà còn góp phần nâng cao uy tín và năng lực cạnh tranh của hệ thống ngân hàng trong nền kinh tế số.

Thứ năm, chuyển từ mô hình bảo vệ phản ứng sang mô hình bảo vệ dự phòng. Pháp luật cần được thiết kế theo hướng chủ động phòng ngừa rủi ro, thay vì chỉ xử lý khi vi phạm đã xảy ra. Điều này bao gồm việc thiết lập các nghĩa vụ cảnh báo, kiểm soát rủi ro, giám sát hoạt động và bảo đảm an toàn hệ thống ngay từ đầu, nhằm giảm thiểu thiệt hại và nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng.

Như vậy, yêu cầu hoàn thiện pháp luật trong bối cảnh hội nhập không chỉ nhằm tiệm cận các chuẩn mực quốc tế, mà còn hướng tới việc xây dựng một khung pháp lý hiện đại, chủ động và thích ứng, có khả năng bảo vệ người tiêu dùng hiệu quả, đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng trong nền kinh tế số.

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

Trong bối cảnh các giao dịch ngân hàng số ngày càng phổ biến, thực tiễn cho thấy xu hướng gia tăng cả về mức độ rủi ro lẫn thiệt hại phát sinh từ các sự cố công nghệ, gian lận điện tử và tranh chấp liên quan đến giao dịch trực tuyến. Điều này đặt ra yêu cầu hệ thống pháp luật không chỉ phản ứng với rủi ro đã xảy ra mà còn phải chủ động kiểm soát và hạn chế thiệt hại ở quy mô hệ thống. Theo đó, việc hoàn thiện pháp luật cần hướng tới các yêu cầu sau:

Thứ nhất, bảo đảm khả năng phòng ngừa và kiểm soát rủi ro ở cấp độ hệ thống. Pháp luật cần thiết lập các cơ chế pháp lý nhằm ngăn ngừa rủi ro ngay từ giai đoạn thiết kế và vận hành dịch vụ ngân hàng số, bao gồm các nghĩa vụ về quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ và bảo đảm an toàn hệ thống. Điều này nhằm hạn chế thiệt hại lan rộng và bảo đảm an toàn cho toàn bộ hoạt động giao dịch số.

Thứ hai, thiết lập cơ chế trách nhiệm hiệu quả nhằm bảo vệ người tiêu dùng. Pháp luật cần xác định rõ trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc bồi thường thiệt hại, xử lý sự cố và khắc phục hậu quả khi rủi ro phát sinh, đặc biệt trong các trường hợp người tiêu dùng không có khả năng kiểm soát hoặc không thể xác định nguyên nhân thiệt hại. Cơ chế này phải bảo đảm tính kịp thời, minh bạch và dễ tiếp cận đối với người tiêu dùng.

Thứ ba, tăng cường niềm tin của người tiêu dùng đối với dịch vụ ngân hàng số. Hệ thống pháp luật cần tạo lập một môi trường giao dịch an toàn, minh bạch và có cơ chế bảo vệ hiệu quả, qua đó củng cố niềm tin của người tiêu dùng vào các dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Đây là yếu tố quan trọng để thúc đẩy sự phát triển của thị trường ngân hàng số trong dài hạn.

Thứ tư, bảo đảm hiệu quả của cơ chế giải quyết tranh chấp và giảm tải cho hệ thống tư pháp. Pháp luật cần thiết lập các cơ chế xử lý rủi ro và giải quyết tranh chấp nhanh chóng, hiệu quả, đặc biệt là các cơ chế ngoài tố tụng hoặc cơ chế chuyên biệt cho giao dịch số, nhằm giảm thiểu chi phí và thời gian xử lý, đồng thời nâng cao khả năng tiếp cận công lý của người tiêu dùng.

Thứ năm, bảo đảm sự phù hợp với xu hướng phát triển và hội nhập quốc tế. Việc hoàn thiện pháp luật cần gắn với các chuẩn mực quốc tế về bảo vệ người tiêu dùng tài chính và quản trị rủi ro trong môi trường số, nhằm bảo đảm tính tương thích, nâng cao năng lực cạnh tranh và thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng trong nền kinh tế số. [237]

Như vậy, yêu cầu hoàn thiện pháp luật trong trường hợp này không chỉ nhằm khắc phục các rủi ro và thiệt hại đã phát sinh, mà còn hướng tới việc xây dựng một cơ chế pháp lý chủ động, hiệu quả và bền vững, có khả năng phòng ngừa rủi ro, bảo vệ người tiêu dùng và củng cố niềm tin vào hệ thống ngân hàng số.

4.2. Định hướng 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 tại Việt Nam

Chương 3 đã phân tích 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 tại Việt Nam, theo từng nhóm nội dung gắn với các tầng của mô hình trách nhiệm đa tầng (từ trách nhiệm hợp đồng, bảo vệ dữ liệu, an toàn công nghệ, giải trình thuật toán, trách nhiệm xã hội đến trách nhiệm đạo đức nghề nghiệp). Việc đánh giá thực trạng từng tầng giúp nhận diện những lỗ hổng pháp luật, những hạn chế trong vận hành và những yêu cầu mới phát sinh từ chuyển đổi số. Trên cơ sở đó, Chương 4 tập trung vào định hướng hoàn thiện pháp luật và các giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật, được triển khai theo hai phần:

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 ngân hàng trong nền kinh tế số.

Tiêu mục này tập trung đề xuất các định hướng hoàn thiện pháp luật liên quan đến tầng 1 và tầng 2 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

Trong bối cảnh nền kinh tế số làm gia tăng các rủi ro giao dịch điện tử và đẩy sâu tình trạng bất cân xứng thông tin, việc hoàn thiện pháp luật phải lấy trọng tâm là xác lập rõ ràng và tăng cường trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng — chủ thể nắm giữ ưu thế tuyệt đối về công nghệ, dữ liệu và năng lực quản trị rủi ro. Cách tiếp cận này bảo đảm rằng công tác bảo vệ người tiêu dùng không dừng lại ở các tuyên bố nguyên tắc mang tính định hướng, mà phải được cụ thể hóa bằng các nghĩa vụ pháp lý có tính thực thi và chế tài bắt buộc.

Theo đó, hệ thống pháp luật cần bổ sung nguyên tắc trách nhiệm mặc định của tổ chức tín dụng trong cung ứng dịch vụ ngân hàng số. Cụ thể, khi phát sinh giao dịch trái phép hoặc tranh chấp điện tử, tổ chức tín dụng có nghĩa vụ tạm hoàn trả tiền và bồi thường thiệt hại ngay cho người tiêu dùng, trừ trường hợp chứng minh được lỗi cố ý hoặc sự sơ suất nghiêm trọng từ phía khách hàng. Việc tái phân bổ rủi ro và đặt nghĩa vụ chứng minh lên vai định chế tài chính như vậy vừa phù hợp với thực tiễn quản trị rủi ro số, vừa tiệm

cận với các xu hướng lập pháp tiến bộ trên thế giới, tiêu biểu là cơ chế bảo vệ người dùng trong Chỉ thị về dịch vụ thanh toán (PSD2) của Liên minh Châu Âu [238].

Bên cạnh đó, pháp luật cần chuẩn hóa và luật hóa các nghĩa vụ không thể loại trừ của tổ chức tín dụng trong các hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch điện tử. Các nghĩa vụ cốt lõi này bao gồm: nghĩa vụ minh bạch thông tin thuật toán; nghĩa vụ bảo đảm an toàn tuyệt đối cho hệ thống công nghệ; nghĩa vụ bảo mật dữ liệu cá nhân; nghĩa vụ hoàn tiền nhanh đối với giao dịch nghi vấn; và nghĩa vụ thiết lập cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại miễn phí cho người tiêu dùng. Việc luật hóa các nghĩa vụ này nhằm triệt tiêu tình trạng các tổ chức tín dụng đơn phương lạm dụng vị thế độc quyền để hạn chế hoặc miễn trừ trách nhiệm pháp lý của mình thông qua điều khoản hợp đồng mẫu — một thực trạng đang diễn ra tương đối phổ biến hiện nay.

Đồng thời, cần chuyển dịch tư duy lập pháp theo hướng gia tăng trách nhiệm phòng ngừa và trách nhiệm giải trình của tổ chức tín dụng thông qua nguyên tắc "Bảo vệ người tiêu dùng ngay từ khâu thiết kế" (Consumer Protection by Design). Nguyên tắc này buộc các tổ chức tín dụng phải chủ động cấu trúc hệ thống dịch vụ ngân hàng số tích hợp sẵn các bộ lọc an toàn công nghệ, quản trị dữ liệu sạch và cơ chế tự động cảnh báo sớm rủi ro thời gian thực, thay vì chỉ bị động chạy theo xử lý hậu quả khi tranh chấp đã bùng phát.

Hơn thế nữa, mặc dù pháp luật Việt Nam hiện nay đã ghi nhận một số nguyên tắc về bảo mật và an toàn hệ thống, nhưng vẫn tồn tại khoảng trống pháp lý lớn về sự bất cân xứng quyền - nghĩa vụ giữa khách hàng và tổ chức tín dụng. Khi xảy ra sự cố nghẽn mạng hoặc gian lận công nghệ cao, người tiêu dùng đang phải gánh chịu rủi ro kép: vừa mất tài sản, vừa phải tự chứng minh thiệt hại và chứng minh lỗi của ngân hàng — một nghĩa vụ gần như bất khả thi trong môi trường công nghệ số [239]. Việc thiếu vắng cơ chế "đảo ngược gánh nặng chứng minh" đang khiến các tổ chức tín dụng được hưởng lợi từ vị thế áp đảo thông tin, trong khi người tiêu dùng hoàn toàn bị đẩy vào thế yếu. Học hỏi kinh nghiệm từ các quốc gia phát triển, việc luật hóa cơ chế suy đoán lỗi và buộc ngân hàng phải chứng minh tính toàn vẹn, an toàn của hệ thống khi xảy ra tranh chấp là bước đi tất yếu tại Việt Nam nhằm cân bằng lại cán cân lợi ích, bảo vệ thực chất cho người tiêu dùng và củng cố niềm tin vững chắc vào hệ thống ngân hàng số.

Về phương diện thể chế, nhằm hiện thực hóa đồng bộ các giải pháp trên, việc nghiên cứu và sớm xây dựng, ban hành Luật Giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số là một đòi hỏi cấp bách mang tính chiến lược. Đạo luật chuyên biệt này sẽ đóng vai trò thống nhất hệ thống quy định vốn đang bị phân tán về phạm vi trách nhiệm, nghĩa vụ kỹ thuật và cơ chế chế tài đối với tổ chức tín dụng trong môi trường số. Đồng thời, việc ban hành luật sẽ bảo đảm sự tương thích, hài hòa quốc tế với các khuôn khổ pháp lý toàn cầu và khu vực như Chỉ thị PSD2, Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR) của EU hay Khung hiệp định kinh tế số ASEAN (DEFA) [240]. Đây sẽ là bệ đỡ thể chế vững chắc để nâng tầm trách nhiệm của tổ chức tín dụng, bảo vệ quyền lợi tối thượng của người tiêu dùng và thúc đẩy sự phát triển an toàn, minh bạch, bền vững của thị trường tài chính số tại Việt Nam trong giai đoạn mới.

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.

Tiêu mục này tập trung đề xuất các định hướng hoàn thiện pháp luật liên quan từ tầng 2- tầng 4 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

Hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng số đóng vai trò là một trong những trụ cột cốt lõi của nền kinh tế số, nhưng đồng thời cũng là khu vực nhạy cảm và dễ tổn thương nhất trước các làn sóng tấn công mạng độc hại, gian lận công nghệ và vi phạm an ninh dữ liệu. Số liệu thực tiễn từ Bộ Thông tin và Truyền thông cho thấy áp lực này là vô cùng lớn khi hệ thống tài chính liên tục đối mặt với hàng trăm nghìn lượt tấn công an ninh mạng mỗi ngày, trong đó một tỷ lệ lớn nhắm trực tiếp vào các ứng dụng ngân hàng trực tuyến và di động của người tiêu dùng [241]. Mặc dù Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã chủ động ban hành các văn bản hướng dẫn về an toàn hệ thống thông tin như Thông tư số 09/2020/TT-NHNN hay Thông tư số 18/2018/TT-NHNN, song các quy định này chủ yếu vẫn mang tính định hướng khung, thiếu vắng các tiêu chuẩn kỹ thuật cụ thể mang tính bắt buộc, có khả năng kiểm định độc lập và tương thích quốc tế. Thực trạng "mỗi ngân hàng áp dụng một tiêu chuẩn bảo mật riêng" không chỉ gây khó khăn cho công tác giám sát chuyên ngành mà còn đẩy người tiêu dùng vào ma trận rủi ro khi sử dụng dịch vụ.

Do đó, pháp luật cần quy định rõ bộ tiêu chuẩn kỹ thuật bắt buộc (Mandatory Technical Compliance Standards) đối với các tổ chức tín dụng khi vận hành dịch vụ ngân hàng số. Việt Nam nên nghiên cứu xây dựng và ban hành Bộ Tiêu chuẩn quốc gia về an toàn công nghệ dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số (VN FinTech Security Standards). Bộ chuẩn này cần được thiết kế trên cơ sở nội hóa và tương thích với các tiêu chuẩn quốc tế uy tín như ISO/IEC 27001 (về quản lý an toàn thông tin), ISO/IEC 27701 (về quản lý thông tin quyền riêng tư) và các yêu cầu kỹ thuật nghiêm ngặt của Chỉ thị PSD2 từ Liên minh Châu Âu [242].

Song song với việc hoàn thiện chuẩn kỹ thuật hạ tầng, pháp luật cần yêu cầu chuẩn hóa giao diện người dùng và quy trình ứng phó sự cố nhằm bảo đảm tính minh bạch, dễ tiếp cận cho khách hàng. Các tổ chức tín dụng phải có nghĩa vụ công khai tường minh chính sách quyền riêng tư (loại dữ liệu thu thập, mục đích sử dụng, phạm vi chia sẻ, quyền rút lại sự đồng ý), thời hạn lưu trữ dữ liệu hợp lý và cơ chế xử lý khi xảy ra vi phạm bảo mật. Đặc biệt, cần luật hóa quy trình thông báo sự cố bắt buộc trong thời hạn 72 giờ kể từ khi phát hiện hành vi xâm nhập hoặc rò rỉ dữ liệu, tương thích với cơ chế nghiêm ngặt của Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR) của EU [243]. Việc bắt buộc thông báo này là điều kiện tiên quyết để người tiêu dùng kịp thời áp dụng các biện pháp tự bảo vệ tài sản và nâng cao trách nhiệm giải trình của ngân hàng thương mại.

Về phương diện tổ chức thực thi, cần thiết lập Trung tâm kiểm định an ninh công nghệ tài chính quốc gia dưới sự phối hợp quản lý chuyên môn của Ngân hàng Nhà nước và Bộ Thông tin và Truyền thông. Cơ quan chuyên trách này sẽ vận hành với ba chức năng cốt lõi: (i) kiểm định độc lập, đánh giá và cấp chứng nhận an toàn kỹ thuật bắt buộc cho mọi hệ thống ngân hàng số trước khi đưa vào vận hành thương mại; (ii) giám sát an ninh mạng tập trung đối với các định chế tài chính; và (iii) phát tín hiệu cảnh báo sớm

rủi ro bảo mật theo thời gian thực. Mô hình này hoàn toàn khả thi khi tham khảo kinh nghiệm thực tiễn thành công từ các mô hình giám sát an ninh tài chính tập trung của Singapore và Hàn Quốc [244].

Nhìn một cách tổng thể, chuẩn hóa kỹ thuật pháp lý không thuần túy là yêu cầu về mặt quản trị công nghệ, mà là điều kiện nền tảng mang tính sống còn của quản trị pháp lý trong nền kinh tế số. Trong bối cảnh Việt Nam đang tập trung triển khai Đề án xây dựng Trung tâm Tài chính quốc tế TP.HCM theo chủ trương tại Nghị quyết số 222/2025/QH15 của Quốc hội, việc thiết lập một hệ thống tiêu chuẩn kỹ thuật bắt buộc chính là hạ tầng pháp lý số thiết yếu nhằm bảo đảm hệ thống ngân hàng vận hành an toàn, minh bạch, củng cố niềm tin vững chắc cho người tiêu dùng và đáp ứng trọn vẹn các chuẩn mực hội nhập quốc tế [245].

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.

Tiêu mục này tập trung đề xuất các định hướng hoàn thiện pháp luật liên quan đến tầng 1, tầng 2 và tầng 5 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

Hệ thống pháp luật điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong môi trường dịch vụ ngân hàng số hiện nay được cấu thành từ một tập hợp nhiều nguồn văn bản khác nhau, bao gồm: Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024, Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Bộ luật Dân sự năm 2015 và các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân [246], [247]. Mặc dù mỗi đạo luật theo đuổi một mục tiêu điều chỉnh chuyên biệt, song sự thiếu vắng tính liên thông về hệ thống khái niệm, nguyên tắc phân bổ rủi ro và cơ chế chế tài đã dẫn đến tình trạng phân mảnh, thậm chí mâu thuẫn khi áp dụng vào thực tiễn tài phán. Chẳng hạn, khái niệm “thiệt hại phi vật chất” theo truyền thống của Bộ luật Dân sự chưa thể bao quát các dạng “thiệt hại do rò rỉ dữ liệu” hay “mất cơ hội số”; tương tự, cơ chế trách nhiệm “bồi thường không theo lỗi” trong môi trường điện tử vẫn chưa được phân định rõ ràng khi đặt trong mối tương quan với các hành vi gian lận công nghệ cao trong hoạt động ngân hàng.

Để khắc phục triệt để tình trạng xung đột này, định hướng lập pháp cốt lõi phải hướng tới việc xây dựng một khung pháp lý liên ngành, mang tính tương tác và thống nhất. Trong đó, Luật Các tổ chức tín dụng giữ vai trò là "luật chuyên ngành" nhưng được thiết kế với cấu trúc mở để tiếp nhận, hài hòa một cách hữu cơ với các tiêu chuẩn của pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng. Sự hài hòa này vượt lên trên ý nghĩa của một kỹ thuật lập pháp thông thường, mà là điều kiện tiên quyết để bảo đảm nguyên tắc nhất quán pháp lý (Legal Coherence) trong toàn bộ hệ thống quản trị các giao dịch tài chính số, tránh tình trạng triệt tiêu hiệu lực lẫn nhau giữa các văn bản thực định [248].

Trên cơ sở đó, cần thiết lập cơ chế liên thông pháp lý để chuẩn hóa bộ định nghĩa cho các khái niệm nền tảng như: “giao dịch số”, “rủi ro bảo mật”, “thiệt hại phi vật chất trong môi trường số”, “trách nhiệm khách quan”, “xác thực điện tử nhiều lớp” hay “quyền rút lại sự đồng ý trong xử lý dữ liệu tài chính”. Các thuật ngữ này cần được diễn dịch thống nhất trong toàn bộ hệ thống pháp luật để triệt tiêu các khoảng trống pháp

lý hoặc sự chông chéo về thẩm quyền, tạo hành lang minh bạch cho các tổ chức tín dụng vận hành và bảo vệ tối đa quyền lợi của người tiêu dùng [249].

Bên cạnh đó, việc đồng bộ hóa hệ thống pháp luật phải được vận hành song hành với cơ chế điều phối và giải thích luật pháp thống nhất từ các cơ quan tối cao. Cơ quan tư pháp — trọng tâm là Tòa án nhân dân tối cao — cần tăng cường ban hành các án lệ mẫu và văn bản hướng dẫn áp dụng pháp luật chuyên sâu đối với các tranh chấp liên quan đến dữ liệu tài chính và giao dịch số. Đồng thời, cần xây dựng cơ chế phối hợp chặt chẽ, phản biện và giám sát thực thi liên ngành giữa các cơ quan quản lý nhà nước chuyên trách, bao gồm Ngân hàng Nhà nước, cơ quan bảo vệ dữ liệu cá nhân và cơ quan quản lý cạnh tranh, bảo vệ người tiêu dùng [250].

Tóm lại, việc xây dựng một khuôn khổ pháp luật thống nhất, đồng bộ và tương thích với các chuẩn mực quốc tế sẽ là nền tảng vững chắc để nâng cao hiệu lực thực thi chính sách, giảm thiểu tối đa các xung đột pháp lý. Đây là giải pháp tối ưu nhằm bảo đảm sự cân bằng hài hòa giữa ba lợi ích cốt lõi của kỷ nguyên số: quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng, quyền riêng tư dữ liệu khách hàng và tính an toàn, bảo mật toàn vẹn của hệ thống ngân hàng [251].

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.

Tiểu mục này tập trung đề xuất các định hướng hoàn thiện pháp luật liên quan đến tầng 4 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế số, việc hoàn thiện 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 cần được đặt trong mối tương quan với các chuẩn mực quốc tế về bảo vệ quyền riêng tư, an toàn thông tin và trách nhiệm pháp lý của nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Kinh nghiệm của nhiều quốc gia tiên phong cho thấy, khung pháp lý hiệu quả phải vừa đảm bảo an ninh dữ liệu và công bằng giao dịch, vừa duy trì sự linh hoạt cho đổi mới sáng tạo tài chính.

Thứ nhất, từ Liên minh châu Âu (EU), khuôn khổ pháp lý theo Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (General Data Protection Regulation – GDPR) đã xác lập dữ liệu cá nhân như một quyền dân sự cơ bản. Các nguyên tắc “privacy by design” (bảo vệ quyền riêng tư theo thiết kế) và “accountability” (trách nhiệm giải trình) yêu cầu tổ chức tín dụng phải chủ động tích hợp yếu tố bảo mật và minh bạch trong toàn bộ vòng đời dữ liệu — từ thu thập, lưu trữ đến xử lý và chia sẻ. Kinh nghiệm này gợi mở cho Việt Nam hướng xây dựng hệ thống quyền dữ liệu cá nhân trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, bao gồm quyền được thông báo, quyền truy cập, quyền yêu cầu xóa hoặc chuyển dữ liệu, và quyền phản đối xử lý dữ liệu trái phép [252].

Thứ hai, từ Singapore và Hàn Quốc, hai quốc gia dẫn đầu châu Á về quản trị rủi ro tài chính số, mô hình bảo hiểm gian lận ngân hàng điện tử (E-banking fraud insurance) đã được triển khai nhằm đảm bảo người tiêu dùng được bồi hoàn tạm thời và kịp thời, ngay cả trước khi quá trình điều tra lỗi hoàn tất. Ở Singapore, Cơ quan Tiền tệ (Monetary Authority of Singapore – MAS) và Hiệp hội Ngân hàng Singapore (ABS) ban hành E-Payments User Protection Guidelines [253] yêu cầu các ngân hàng chia sẻ rủi ro với khách

hàng trong các vụ gian lận điện tử. Hàn Quốc cũng áp dụng mô hình tương tự thông qua việc thiết lập cơ chế quỹ nhằm bảo vệ người sử dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, thường được triển khai trong khuôn khổ các chính sách bảo vệ người tiêu dùng tài chính số (Digital Finance Consumer Protection Fund). Đây là kinh nghiệm đáng tham khảo đối với Việt Nam trong việc thiết lập cơ chế bảo hiểm trách nhiệm của tổ chức tín dụng và quỹ hỗ trợ khẩn cấp người tiêu dùng trong trường hợp thiệt hại phát sinh từ sự cố kỹ thuật hoặc gian lận số.

Thứ ba, từ Úc và Canada, cơ chế giải quyết khiếu nại tập trung và liên ngành đã được thiết lập thông qua Cổng phản hồi người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số (Digital Banking Ombudsman Portal), với sự phối hợp giữa Nhà nước – ngân hàng – tổ chức xã hội dân sự. Tại Úc, Ủy ban Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA) đóng vai trò trung gian độc lập giúp xử lý nhanh chóng các tranh chấp nhỏ lẻ trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, góp phần giảm tải cho tòa án và tăng cường niềm tin thị trường. Canada cũng triển khai hệ thống tương tự với sự tham gia của Financial Consumer Agency of Canada (FCAC), nhằm bảo đảm minh bạch, công bằng và hiệu quả trong xử lý khiếu nại trực tuyến.

Từ các kinh nghiệm quốc tế có thể thấy, việc tiếp thu và nội luật hóa cần được thực hiện theo hướng chọn lọc, linh hoạt và phù hợp với điều kiện thể chế của Việt Nam. Trọng tâm là: (i) điều chỉnh tương thích với trình độ hạ tầng công nghệ và năng lực quản trị rủi ro của các tổ chức tín dụng trong nước; (ii) bảo đảm cân bằng giữa mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng với yêu cầu thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực công nghệ tài chính; (iii) xây dựng cơ chế nội luật hóa các chuẩn mực quốc tế gắn với việc triển khai Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và Chiến lược phát triển kinh tế số ngành ngân hàng đến năm 2030.

Hội nhập pháp lý theo định hướng này không chỉ nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số, mà còn góp phần củng cố năng lực cạnh tranh quốc gia, tăng mức độ tương thích của hệ thống pháp luật Việt Nam với chuẩn mực toàn cầu, và khẳng định vị thế Việt Nam trong tiến trình phát triển kinh tế số và tài chính bền vững.

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

Tiêu mục này tập trung đề xuất các định hướng hoàn thiện pháp luật liên quan từ tầng 5- tầng 6 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

Một trong những điểm yếu cố hữu của hệ thống pháp luật Việt Nam về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính hiện nay chính là khoảng cách lớn giữa quy phạm thực định và thực tiễn thi hành. Mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 và pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân đã bước đầu xác lập được khung quyền của khách hàng cũng như nghĩa vụ tương ứng của tổ chức tín dụng, song các cơ chế bảo đảm thực thi vẫn còn thiếu tính ràng buộc và chế tài nghiêm khắc [254], [255]. Trong bối cảnh này, việc tăng cường năng lực giám sát và cơ chế phản hồi chính sách cần được xem như một cấu phần không thể tách rời của năng lực pháp quyền (Rule of Law Capacity). Quyền của người tiêu dùng chỉ thực sự mang ý nghĩa thực chất

khi họ có khả năng kích hoạt cơ chế khiếu nại, phản ánh và được khôi phục quyền lợi một cách nhanh chóng; đồng thời, các cơ quan quản lý nhà nước phải được trao thẩm quyền điều tra, chế tài độc lập với các quyết định có giá trị pháp lý bắt buộc thi hành, thay vì chỉ dừng lại ở mức độ khuyến nghị hành chính mang tính trung gian.

Kinh nghiệm quốc tế cho thấy, việc thiết lập cơ quan giám sát chuyên trách và độc lập là xu hướng tất yếu để bảo vệ người tiêu dùng trong kỷ nguyên ngân hàng số. Tại Liên minh Châu Âu (EU), mô hình Cơ quan Giám sát Bảo vệ Dữ liệu Châu Âu (EDPS) và cơ chế Thanh tra Tài chính (Financial Ombudsman Services) ở cấp quốc gia đã tạo nền tảng vững chắc cho việc kiểm soát hoạt động tài chính số một cách minh bạch. Ở Vương quốc Anh, Cơ quan Kiểm soát Thực hiện Nghiệp vụ Tài chính (FCA) được trao quyền điều tra và áp đặt các chế tài hành chính độc lập nhằm đảm bảo tính răn đe cao [256]. Tại Úc, Cơ quan Giải quyết Khiếu nại Tài chính (AFCA) vận hành hiệu quả theo mô hình giải quyết tranh chấp ngoài tòa án (ADR), giúp giảm tải tối đa cho hệ thống tư pháp; trong khi Hàn Quốc và Nhật Bản cũng thiết lập các Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Tài chính chuyên biệt đặt dưới sự điều hành của Ủy ban Dịch vụ Tài chính [257]. Tham chiếu các mô hình thành công này, Việt Nam cần nghiên cứu thành lập Cơ quan Bảo vệ người tiêu dùng tài chính quốc gia độc lập nhằm bảo đảm tính khách quan, chuyên sâu và nâng cao hiệu lực giám sát thị trường ngân hàng số.

Song song với đó, một hệ thống pháp luật hiện đại cần thiết lập kênh phản hồi chính sách tự động để các quy phạm có thể "tự hiệu chỉnh" linh hoạt dựa trên dòng chảy thực tiễn. Việc xây dựng Cổng phản hồi trực tuyến dành riêng cho người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số là bước đi cần thiết, cho phép người dân dễ dàng gửi phản ánh, đánh giá chất lượng dịch vụ và theo dõi tiến trình xử lý khiếu nại theo thời gian thực. Nguồn dữ liệu thô thu thập từ kênh này cần được phân tích, số hóa định kỳ để dự báo các xu hướng gian lận mới, đo lường mức độ rủi ro hệ thống, từ đó phục vụ trực tiếp cho việc điều chỉnh quy định theo phương pháp luận tiến bộ: Lập pháp dựa trên bằng chứng (Evidence-based Lawmaking). [258]

Ngoài ra, công tác bảo vệ người tiêu dùng trong nền kinh tế số không thuần túy là trách nhiệm đơn độc của các cơ quan quyền lực nhà nước, mà phải được chuyển hóa thành nghĩa vụ pháp lý nội tại và đạo đức nghề nghiệp tự thân của từng tổ chức tín dụng. Vì vậy, cần thiết kế nội dung bảo vệ người tiêu dùng và đạo đức công nghệ tài chính thành chương trình đào tạo bắt buộc trong ngành ngân hàng, đồng thời chuẩn hóa hệ thống chứng chỉ tuân thủ (Compliance Certification) trong hoạt động dịch vụ ngân hàng số. Việc hình thành và nuôi dưỡng một văn hóa tuân thủ (Compliance Culture) vững chắc sẽ giúp các tổ chức tín dụng chuyển dịch từ thế bị động đối phó sang chủ động phòng ngừa các rủi ro pháp lý và kỹ thuật ngay từ bên trong hệ thống. [259]

Từ góc độ thể chế, việc hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số cần được triển khai trên một triết lý tổng hợp, toàn diện và bền vững, tuân thủ chặt chẽ phương châm chiến lược: “*Người tiêu dùng làm trung tâm – Kỹ thuật pháp lý chuẩn hóa – Liên ngành hài hòa – Hội nhập quốc tế – Thực thi hiệu quả*”. Khi được hiện thực hóa một cách nhất quán, hệ thống quy phạm này không chỉ đóng vai trò là tấm khiên bảo vệ quyền lợi hợp pháp cho người dân,

mà còn trở thành một cấu phần hạ tầng thể chế số tối quan trọng, góp phần củng cố niềm tin chiến lược của xã hội, nâng cao tính minh bạch tài chính và thúc đẩy sự phát triển an toàn, bền vững của thị trường ngân hàng Việt Nam trong kỷ nguyên số.

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.

Tiêu mục này tập trung đề xuất các định hướng hoàn thiện pháp luật liên quan từ tầng 2- tầng 4 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của các tổ chức tín dụng.

Việc hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số không thể tách rời mà phải được đặt trong tổng thể lộ trình chuyển đổi số quốc gia và chiến lược phát triển ngành ngân hàng. Trong kỷ nguyên số, khi công nghệ làm thay đổi căn bản phương thức cung ứng, tiếp cận và sử dụng dịch vụ tài chính, pháp luật không chỉ giữ vai trò thụ động là điều chỉnh các quan hệ xã hội đã hình thành, mà phải chuyển dịch sang vai trò chủ động: định hướng, dẫn dắt và kiến tạo hành lang pháp lý phù hợp cho sự phát triển an toàn của dịch vụ ngân hàng số trong dài hạn [260].

Trong giai đoạn đến năm 2030, khi mục tiêu số hóa toàn diện các hoạt động ngân hàng cốt lõi từng bước được hiện thực hóa, hệ thống pháp luật cần được hoàn thiện theo hướng bao quát và bao trùm toàn bộ các phương thức cung ứng dịch vụ trên nền tảng số. Trọng tâm lập pháp giai đoạn này phải hướng vào việc chuẩn hóa quy trình giao dịch trực tuyến, hợp đồng điện tử, định danh xác thực điện tử (eKYC) nâng cao, và thiết lập cơ chế bảo vệ dữ liệu khách hàng thời gian thực. Trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng cần được định lượng rõ ràng, minh bạch và tương xứng với mức độ tự động hóa, số hóa sâu của hệ thống vận hành [261].

Về dài hạn, trong tầm nhìn chiến lược đến năm 2045, khi Việt Nam hướng tới xây dựng một hệ thống ngân hàng số hiện đại, vận hành chủ yếu trên nền tảng trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và có mức độ hội nhập quốc tế sâu rộng, pháp luật cần đạt được độ ổn định nhưng giữ tính linh hoạt cao để thích ứng với các mô hình kinh doanh tài chính mới. Định hướng dài hạn này đòi hỏi pháp luật không chỉ khu trú ở việc điều chỉnh trách nhiệm dân sự song phương giữa tổ chức tín dụng với khách hàng, mà phải gắn chặt với yêu cầu hoàn thiện bộ máy quản lý nhà nước, tối ưu hóa năng lực giám sát rủi ro công nghệ, rủi ro dữ liệu xuyên biên giới và rủi ro hệ thống phát sinh từ các mô hình kinh doanh nền tảng [262].

Bên cạnh đó, trước xu thế nghiên cứu và từng bước thử nghiệm các hình thức tiền kỹ thuật số, bao gồm năng lực phát hành Tiền kỹ thuật số của Ngân hàng Trung ương (CBDC), pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng cần phải mang tính dự liệu và kiểm soát sớm các rủi ro kỹ thuật mới. Điều này nhằm bảo đảm quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình tiếp cận, sử dụng các sản phẩm tài chính gắn liền với tiền kỹ thuật số, đồng thời duy trì sự ổn định, an toàn tuyệt đối của hệ thống tiền tệ quốc gia trước các biến động công nghệ [263].

Tóm lại, việc hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số cần được triển khai theo một lộ trình tổng thể, đồng bộ với nhịp độ chuyển đổi số của quốc gia. Định hướng chiến lược này chính là

chìa khóa bảo đảm sự hài hòa biện chứng giữa một bên là yêu cầu kích thích đổi mới sáng tạo, thúc đẩy fintech phát triển, với một bên là yêu cầu bảo vệ tối thượng quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, tạo nền tảng pháp lý vững chắc cho sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng Việt Nam trong tương lai [264].

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 ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam

Phần này triển khai các giải pháp cụ thể, cũng được gắn với từng tầng trong mô hình đa tầng:

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.

Trên cơ sở những phân tích ở các chương trước, việc hoàn thiện pháp luật nhằm điều chỉnh trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số cần được cụ thể hóa thông qua các nhóm giải pháp lập pháp có trọng tâm, phù hợp với bối cảnh kinh tế số và năng lực thực thi của hệ thống pháp luật Việt Nam. Dưới đây là các nhóm đề xuất cụ thể:

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

Nội dung này tập trung nghiên cứu và đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật thuộc phạm vi Tầng 5 và Tầng 6 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của tổ chức tín dụng.

Như đã phân tích tại Mục 3.1.1, mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 [265] và Luật Các tổ chức tín dụng 2024 [266] đã tạo lập nền tảng ban đầu, nhưng việc thiếu vắng một khái niệm chuyên biệt về “người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số” đang tạo ra những khoảng trống pháp lý đáng kể. Trong môi trường số, người tiêu dùng không chỉ đối mặt với các rủi ro tài chính truyền thống mà còn bị bủa vây bởi các rủi ro về thuật toán, lỗi nhận diện và sự bất đối xứng về kỹ năng công nghệ. Để khắc phục tình trạng địa vị pháp lý còn mang tính “gián tiếp” và “lệ thuộc”, cần thực hiện các giải pháp sau:

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. Khái niệm này cần được xác lập dựa trên tính đặc thù của giao dịch số, bao gồm các chủ thể sử dụng dịch vụ thông qua internet banking, mobile banking, ví điện tử và các nền tảng tài chính nhúng. Việc định danh rõ ràng sẽ là tiền đề để thiết lập các cơ chế bảo vệ đặc thù (như quyền được hỗ trợ kỹ thuật, quyền được giải thích thuật toán) vốn chưa được dự liệu đầy đủ trong các quy định về khách hàng chung chung hiện nay.

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 [267] và các văn bản liên quan theo hướng: (i) Nghiêm cấm việc từ chối cung ứng dịch vụ chỉ dựa trên lý do khách hàng hạn chế kỹ năng số hoặc không thể đáp ứng các tiêu chuẩn sinh trắc học do yếu tố thể chất; (ii) Quy định nghĩa vụ của tổ chức tín dụng phải duy trì các kênh hỗ trợ thay thế hoặc giao diện tùy chỉnh dành riêng cho nhóm đối tượng yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật); (iii) Thiết lập quy trình

thẩm định lại bằng con người khi hệ thống định danh tự động (eKYC) từ chối khách hàng mà không có lý do rõ ràng.

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. Trách nhiệm bảo đảm quyền tiếp cận an toàn không chỉ dừng lại ở an ninh hệ thống mà phải mở rộng sang việc bảo đảm khả năng hiểu và sử dụng dịch vụ của khách hàng. Theo đó, các tổ chức tín dụng cần có nghĩa vụ: (i) Cung cấp các công cụ mô phỏng hoặc hướng dẫn bằng ngôn ngữ phi kỹ thuật trước khi khách hàng xác lập giao dịch lần đầu; (ii) Thiết lập cơ chế cảnh báo sớm dựa trên hành vi tiêu dùng để bảo vệ khách hàng trước các giao dịch bất thường theo khuyến nghị về an toàn thanh toán của Ngân hàng Nhà nước [268]

Thứ tư, luật hóa cơ chế đảo ngược gánh nặng 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, tổ chức tín dụng phải chịu nghĩa vụ chứng minh rằng hệ thống của mình vận hành đúng quy trình, bảo đảm an toàn và dữ liệu của khách hàng không bị xâm phạm. Cơ chế này cần được thiết lập và triển khai đồng bộ theo ba hướng cụ thể:

Chứng minh về mặt kỹ thuật: Tổ chức tín dụng có nghĩa vụ bắt buộc phải lưu trữ, trích xuất và cung cấp đầy đủ nhật ký giao dịch (log hệ thống), báo cáo kiểm tra bảo mật định kỳ, cùng các bằng chứng kỹ thuật về xác thực đa yếu tố (MFA) nhằm chứng minh tính hợp pháp, không bị can thiệp của giao dịch bị tranh chấp [269].

Chứng minh về năng lực quản trị rủi ro: Tổ chức tín dụng phải trình bày và chứng minh việc tuân thủ đầy đủ các biện pháp quản trị rủi ro công nghệ theo quy định, bao gồm quy trình đánh giá rủi ro tự động, phương án ứng phó sự cố khẩn cấp và cơ chế kiểm soát an ninh khi hợp tác với các bên thứ ba (như các công ty Fintech) [270].

Cơ chế pháp lý và thủ tục tố tụng: Khi khách hàng khởi kiện hoặc khiếu nại, quy trình tố tụng yêu cầu tổ chức tín dụng phải chủ động chứng minh tính toàn vẹn và an toàn của hệ thống, thay vì buộc người tiêu dùng — chủ thể hoàn toàn không có năng lực kỹ thuật — phải chứng minh lỗi hay thiệt hại từ lỗi hồng công nghệ [271].

Việc luật hóa cơ chế đảo ngược nghĩa vụ chứng minh này một mặt giúp triệt tiêu tình trạng bất cân xứng thông tin độc quyền, bảo vệ thực chất quyền lợi của người tiêu dùng yếu thế; mặt khác tạo ra áp lực pháp lý cần thiết để buộc các tổ chức tín dụng phải đầu tư nghiêm túc vào hạ tầng công nghệ, nâng cao tiêu chuẩn an toàn hệ thống và bảo đảm tính tương thích tối đa với các thông lệ quản trị rủi ro ngân hàng số trên thế giới [272].

Việc làm rõ địa vị pháp lý và bảo đảm quyền tiếp cận không chỉ dừng lại ở mức độ tuyên bố quyền, mà phải được cụ thể hóa thành các nghĩa vụ hành động của tổ chức tín dụng. Điều này phù hợp với xu hướng chuyển dịch từ “bảo vệ thụ động” sang “trách nhiệm chủ động” của các chủ thể cung ứng dịch vụ trong nền kinh tế số, tạo nền móng vững chắc cho việc thực thi các quyền tiếp theo về thông tin và bảo mật dữ liệu như sẽ được phân tích tại Mục 4.3.1.2.

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

Nội dung này tập trung nghiên cứu và đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật thuộc phạm vi Tầng 1 và Tầng 2 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của tổ chức tín dụng.

Hiện nay, khung pháp lý về nghĩa vụ cung cấp thông tin của các tổ chức tín dụng trong giao dịch ngân hàng số vẫn còn dừng lại ở những quy định chung chung, thiếu sự chi tiết về nội dung, thời điểm và phương thức thực hiện. Việc đề ngỏ các nghĩa vụ này cho sự “thỏa thuận trong hợp đồng” đã tạo ra khoảng cách lớn về thông tin, khiến người tiêu dùng gặp khó khăn trong việc tiếp cận và giám sát giao dịch. Hệ quả là quyền được thông tin theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 bị ảnh hưởng nghiêm trọng, đồng thời làm giảm tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của hệ thống ngân hàng trong kỷ nguyên số. Do vậy:

Thứ nhất, sửa đổi, bổ sung Điều 12 Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 theo hướng cụ thể hóa nghĩa vụ cung cấp thông tin trong giao dịch ngân hàng số. Theo đó, sau mỗi giao dịch, tổ chức tín dụng có trách nhiệm gửi ngay thông báo cho khách hàng qua kênh do khách hàng lựa chọn (SMS, ứng dụng ngân hàng hoặc email). Nội dung thông báo tối thiểu phải bao gồm: mã giao dịch, thời gian thực hiện, địa chỉ IP hoặc thiết bị giao dịch, số tiền, trạng thái xử lý và cảnh báo rủi ro khi phát hiện dấu hiệu bất thường.

Thứ hai, ban hành thông tư chuyên biệt hướng dẫn nghĩa vụ cung cấp thông tin trong dịch vụ ngân hàng số, trong đó tập trung: (i) xây dựng mẫu chuẩn thông tin giao dịch điện tử nhằm thống nhất định dạng và nội dung giữa các tổ chức tín dụng; (ii) quy định nghĩa vụ lưu trữ nhật ký truy cập và lịch sử giao dịch, đồng thời bảo đảm quyền của khách hàng được yêu cầu cung cấp miễn phí các dữ liệu này trong thời hạn tối thiểu 12 tháng.

Thứ ba, kiểm soát chặt chẽ các điều khoản hợp đồng điện tử mang tính “thỏa thuận ngầm” bất lợi cho người tiêu dùng. Theo đó, mọi điều khoản có khả năng hạn chế quyền tiếp cận thông tin hoặc loại trừ nghĩa vụ cung cấp thông tin của tổ chức tín dụng phải được trình bày tách biệt, dễ nhận biết và chỉ có hiệu lực khi khách hàng xác nhận rõ ràng, minh thị.

Bên cạnh đó sự thiếu đồng bộ giữa pháp luật ngân hàng và pháp luật bảo vệ dữ liệu vẫn khiến việc xác định trách nhiệm pháp lý khi xảy ra rủi ro dữ liệu còn mơ hồ. Trong thực tiễn, tổ chức tín dụng nắm giữ toàn bộ hạ tầng và dữ liệu giao dịch, nhưng khi xảy ra rò rỉ hoặc mất tiền, người tiêu dùng thường phải tự chứng minh lỗi — một yêu cầu vượt quá khả năng tiếp cận kỹ thuật của họ. Điều này làm suy giảm niềm tin vào dịch vụ ngân hàng số và đặt ra yêu cầu cấp thiết phải cụ thể hóa nghĩa vụ bảo mật dữ liệu trong lĩnh vực ngân hàng.

Thứ nhất, cần sửa đổi Luật Các tổ chức tín dụng 2024 theo hướng bổ sung nghĩa vụ pháp lý riêng về bảo mật dữ liệu, bao gồm: (i) nghĩa vụ bảo mật đa lớp (kỹ thuật và tổ chức) đối với dữ liệu cá nhân; (ii) nghĩa vụ thông báo vi phạm bảo mật trong vòng 24 giờ kể từ khi phát hiện; và (iii) nghĩa vụ tạm thời hạn chế hoặc vô hiệu hóa giao dịch khi có dấu hiệu gian lận hoặc xâm nhập trái phép.

Thứ hai, cần bổ sung nghĩa vụ đánh giá rủi ro bảo mật định kỳ theo quý và yêu cầu công khai chính sách bảo mật thông tin trên nền tảng số của tổ chức tín dụng, qua đó tăng cường tính minh bạch và khả năng giám sát xã hội.

Thứ ba, cần thiết lập cơ chế phối hợp liên thông giữa Ngân hàng Nhà nước và cơ quan bảo vệ dữ liệu cá nhân trong tiếp nhận, xử lý và khắc phục sự cố an ninh mạng, nhằm bảo đảm đầu mối quản lý thống nhất và phản ứng kịp thời trong môi trường số.

Việc hoàn thiện nghĩa vụ bảo mật dữ liệu cần được đặt trong bối cảnh hội nhập và hài hòa pháp luật quốc tế. Kinh nghiệm Liên minh châu Âu với GDPR (2016/679/EU) cho thấy xu hướng chuyển từ bảo vệ thụ động sang trách nhiệm chủ động, yêu cầu thông báo vi phạm trong 72 giờ, áp dụng nguyên tắc privacy by design và chế tài nghiêm khắc lên tới 4% doanh thu toàn cầu. Singapore với PDPA (2012, sửa đổi 2020) quy định nghĩa vụ thông báo trong 3 ngày làm việc, đồng thời nhấn mạnh nguyên tắc tối thiểu hóa dữ liệu và bảo mật hệ thống ở cấp độ cao. Các khuôn khổ APEC (2015) và ASEAN (2021) cũng đặt trọng tâm vào bảo đảm toàn vẹn, truy vết dữ liệu và hợp tác xuyên biên giới trong xử lý sự cố. [273] [274], [275].

Từ các kinh nghiệm trên, có thể thấy xu hướng chung là chuyển sang mô hình trách nhiệm chủ động và kiểm soát rủi ro ngay từ thiết kế hệ thống. Do đó, Việt Nam cần thiết lập cơ chế giám sát an toàn dữ liệu bắt buộc; áp dụng chế tài tương xứng với mức độ vi phạm, bao gồm xử phạt hành chính, hạn chế hoạt động hoặc công khai vi phạm; đồng thời tăng cường phối hợp liên ngành giữa Ngân hàng Nhà nước, Bộ Công an và cơ quan quản lý liên quan trong bảo vệ dữ liệu người tiêu dùng. Cách tiếp cận này không chỉ nâng cao mức độ bảo vệ dữ liệu cá nhân trong lĩnh vực ngân hàng, mà còn là điều kiện nền tảng để củng cố niềm tin số, bảo đảm an toàn hệ thống và thúc đẩy phát triển bền vững của ngân hàng số tại Việt Nam.

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

Nội dung này tập trung nghiên cứu và đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật thuộc phạm vi Tầng 2 và Tầng 3 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của tổ chức tín dụng.

Trong nền kinh tế số, an toàn giao dịch không chỉ là vấn đề kỹ thuật nội bộ của tổ chức tín dụng mà đã trở thành nghĩa vụ pháp lý gắn liền với trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số; điều này được phản ánh trong các nghiên cứu về khung pháp lý bảo vệ người tiêu dùng tài chính trong giao dịch số và yêu cầu bảo mật, xử lý dữ liệu hiệu quả để hạn chế rủi ro người dùng [276]. Đặc thù của giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số được thực hiện từ xa, dựa trên hạ tầng công nghệ, xác thực điện tử và xử lý dữ liệu khiến người tiêu dùng hầu như không có khả năng tự kiểm soát rủi ro phát sinh từ hệ thống ngân hàng. Điều này đòi hỏi tổ chức tín dụng phải chịu trách nhiệm tích cực hơn trong việc tổ chức, quản lý và đảm bảo an toàn kỹ thuật của dịch vụ. [277]

Thứ nhất, cụ thể hóa nghĩa vụ bảo đảm an toàn giao dịch số như một nghĩa vụ pháp lý độc lập của tổ chức tín dụng

Pháp luật cần quy định rõ rằng tổ chức tín dụng có nghĩa vụ pháp lý bảo đảm an toàn giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số trong mọi giai đoạn cung cấp dịch vụ, từ thiết kế hệ thống đến vận hành thực tế. Nghĩa vụ này không chỉ bao gồm yếu tố: qui định tiêu chuẩn kỹ thuật, bảo mật kỹ thuật, ấn định thời gian thông báo rò rỉ dữ liệu,

nguyên tắc bảo vệ dữ liệu theo thiết kế mà còn phải xác định rõ trách nhiệm trong việc đề phòng, giám sát và ứng phó, giải quyết khi rủi ro kỹ thuật phát sinh. [278]

Theo đó, cần hoàn thiện pháp luật theo bốn hướng chủ yếu sau:

Một là, bổ sung quy định về tiêu chuẩn kỹ thuật bắt buộc đối với hệ thống ngân hàng số, tham chiếu các chuẩn mực quốc tế như Chỉ thị PSD2 của Liên minh châu Âu, các khuyến nghị của Cơ quan Tiền tệ Singapore (MAS) và chuẩn thực hành tại Vương quốc Anh về ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong phát hiện gian lận.

Hai là, quy định nghĩa vụ thông báo vi phạm dữ liệu trong thời hạn cụ thể, theo hướng tương thích với Điều 33 GDPR (EU), yêu cầu tổ chức tín dụng phải thông báo cho cơ quan quản lý và chủ thể dữ liệu trong vòng 72 giờ kể từ khi phát hiện sự cố rò rỉ dữ liệu.

Ba là, ghi nhận nguyên tắc bảo vệ dữ liệu theo thiết kế và mặc định (data protection by design and by default), tương ứng với Điều 25 GDPR (EU), theo đó yêu cầu bảo vệ dữ liệu phải được tích hợp ngay từ giai đoạn thiết kế hệ thống, thay vì chỉ áp dụng ở giai đoạn hậu kiểm.

Bốn là, thiết lập cơ chế hoàn trả nhanh đối với các giao dịch không được khách hàng ủy quyền, theo hướng tổ chức tín dụng phải hoàn tiền trong thời hạn ngắn (tham chiếu thực tiễn PSD2 – EU), trừ trường hợp chứng minh được khách hàng có hành vi gian lận hoặc vi phạm cố ý. Cơ chế này nhằm tăng cường bảo vệ người tiêu dùng và phân bổ rủi ro hợp lý giữa các chủ thể trong giao dịch điện tử [279]

Thứ hai, xây dựng khung chính sách và qui trình nội bộ, qui định tiêu chuẩn pháp lý bắt buộc về an toàn giao dịch và xác thực điện tử

Các tổ chức tín dụng cần thiết lập một khung chính sách nội bộ thống nhất về an toàn giao dịch số, bảo vệ dữ liệu và quản lý truy cập, bảo đảm vận hành an toàn các kênh giao dịch điện tử (web, ứng dụng di động, API). Khung chính sách này phải bao quát đầy đủ các yêu cầu về mã hóa dữ liệu, phân quyền truy cập và tuân thủ nghiêm ngặt quy trình xử lý giao dịch, đồng thời được cập nhật thường xuyên để thích ứng với các phương thức tấn công mạng và gian lận mới.

Đồng thời, cần xây dựng quy trình ứng phó sự cố theo hướng chuyên nghiệp, bao gồm phát hiện, phân loại, báo cáo và xử lý kịp thời các sự cố liên quan đến tấn công mạng, rò rỉ dữ liệu và gian lận giao dịch. Các quy trình này phải được rà soát, cập nhật định kỳ nhằm bảo đảm tính hiệu quả và khả năng thích ứng với thay đổi của môi trường rủi ro. Về cơ chế giám sát, cần thực hiện kiểm toán an ninh nội bộ định kỳ hoặc thông qua đơn vị kiểm toán độc lập, đồng thời thiết lập nghĩa vụ báo cáo các chỉ số an ninh quan trọng (như số vụ tấn công, số sự cố phát sinh, thời gian khắc phục) lên ban lãnh đạo và hội đồng quản trị, qua đó bảo đảm trách nhiệm giải trình trong quản trị rủi ro công nghệ.

Bên cạnh đó, cần tăng cường ứng dụng các công nghệ bảo mật tiên tiến trong toàn bộ hệ thống ngân hàng số. Trước hết, áp dụng xác thực đa yếu tố (MFA), kết hợp mật khẩu, mã OTP, thiết bị xác thực hoặc sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt) đối với các giao dịch quan trọng hoặc có rủi ro cao nhằm nâng cao mức độ an toàn xác thực [280]. Tiếp theo, triển khai cơ chế mã hóa dữ liệu nhạy cảm cả trong quá trình truyền tải và lưu trữ,

sử dụng các giao thức bảo mật mạnh như TLS (Transport Layer Security) để bảo đảm an toàn kênh truyền dữ liệu giữa người dùng và hệ thống ngân hàng. Song song với đó, cần phát triển hệ thống giám sát giao dịch theo thời gian thực dựa trên trí tuệ nhân tạo và học máy (AI/ML) nhằm phát hiện sớm các hành vi bất thường, như biến động giao dịch đột ngột, chuyển tiền liên tục, hoặc truy cập từ thiết bị và địa chỉ IP không xác định. Hệ thống này cần tích hợp cơ chế cảnh báo tự động để hỗ trợ phản ứng kịp thời trước nguy cơ gian lận hoặc tấn công. [281] Cuối cùng, cần tăng cường kiểm thử và đánh giá an ninh hệ thống thông qua kiểm thử xâm nhập (penetration testing) và đánh giá lỗ hổng bảo mật định kỳ, đồng thời khuyến khích triển khai cơ chế “bug bounty” nhằm huy động cộng đồng chuyên gia an ninh mạng tham gia phát hiện lỗi hệ thống trước khi bị khai thác. [282]. Cách tiếp cận này góp phần nâng cao tính chủ động trong phòng ngừa rủi ro và tăng cường an toàn tổng thể cho hệ thống ngân hàng số.

Thứ ba, nghĩa vụ hỗ trợ người tiêu dùng trong quá trình giao dịch

Trong môi trường dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, phần lớn các giao dịch được thực hiện thông qua nền tảng công nghệ do tổ chức tín dụng thiết kế, kiểm soát và vận hành, trong khi người tiêu dùng chỉ là chủ thể sử dụng cuối cùng với khả năng tiếp cận hạn chế đối với các yếu tố kỹ thuật và rủi ro tiềm ẩn. Sự bất cân xứng này dẫn đến thực tế người tiêu dùng thường không nhận diện kịp thời các nguy cơ gian lận, giả mạo, tấn công công nghệ hoặc sai sót hệ thống trong quá trình giao dịch. Do đó, trách nhiệm bảo đảm an toàn giao dịch của tổ chức tín dụng cần được mở rộng thành nghĩa vụ hỗ trợ chủ động và liên tục đối với người tiêu dùng trong suốt vòng đời của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Theo hướng này, pháp luật cần quy định rõ nghĩa vụ của tổ chức tín dụng trong việc cung cấp thông tin cảnh báo rủi ro kịp thời, dễ hiểu và phù hợp với từng loại giao dịch, bao gồm cảnh báo về phương thức gian lận mới, giao dịch bất thường, rủi ro khi chia sẻ thông tin xác thực hoặc sử dụng thiết bị, mạng không an toàn. Nghĩa vụ cảnh báo không chỉ dừng ở việc công bố thông tin chung, mà cần được thực hiện theo thời gian thực và gắn trực tiếp với hành vi giao dịch cụ thể của người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, tổ chức tín dụng phải có trách nhiệm hướng dẫn người tiêu dùng sử dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số một cách an toàn, thông qua các kênh hỗ trợ chính thức, quy trình chuẩn và nội dung được cập nhật thường xuyên. Việc hướng dẫn này không nhằm thay thế trách nhiệm tự bảo vệ của người tiêu dùng, mà nhằm bảo đảm rằng họ được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết để đưa ra quyết định giao dịch trong một môi trường công nghệ phức tạp do tổ chức tín dụng kiểm soát.

Đặc biệt, khi xuất hiện dấu hiệu gian lận, rủi ro hoặc khi người tiêu dùng phản ánh nghi ngờ về giao dịch bất thường, tổ chức tín dụng cần có nghĩa vụ hỗ trợ khẩn cấp, bao gồm tiếp nhận thông tin nhanh chóng, tư vấn biện pháp phòng ngừa, tạm dừng hoặc kiểm soát giao dịch khi cần thiết và phối hợp xử lý nhằm hạn chế thiệt hại. Nghĩa vụ hỗ trợ trong trường hợp này phải được coi là một bộ phận của trách nhiệm pháp lý bảo vệ người tiêu dùng, không đơn thuần là hoạt động chăm sóc khách hàng mang tính thiện chí.

Cách tiếp cận này giúp bảo đảm rằng người tiêu dùng không bị đặt vào trạng thái “tự chịu rủi ro” trong một hệ thống giao dịch dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số do

tổ chức tín dụng thiết kế và vận hành, đồng thời thúc đẩy các tổ chức tín dụng chuyển từ mô hình hỗ trợ bị động sang mô hình hỗ trợ chủ động gắn với quản trị rủi ro và trách nhiệm pháp lý. Qua đó, nghĩa vụ hỗ trợ người tiêu dùng trở thành một cấu phần thiết yếu của trách nhiệm bảo đảm an toàn giao dịch trong nền kinh tế số.

Thứ tư, thiết lập cơ chế phân định trách nhiệm khi xảy ra sự cố an toàn giao dịch

Khi rủi ro an toàn giao dịch phát sinh, pháp luật cần thiết lập cơ chế phân định trách nhiệm rõ ràng giữa tổ chức tín dụng, đối tác công nghệ và các bên thứ ba liên quan, dựa trên mức độ tuân thủ tiêu chuẩn pháp lý – kỹ thuật, khả năng kiểm soát rủi ro và mức độ lỗi cụ thể của từng chủ thể. Việc xác định trách nhiệm vì vậy không thể mang tính suy đoán tuyệt đối đối với tổ chức tín dụng, mà phải phản ánh đúng cấu trúc vận hành và phân tầng kiểm soát trong hệ sinh thái ngân hàng số.

Trong mô hình cung ứng dịch vụ ngân hàng số, nhiều chủ thể cùng tham gia vào một chuỗi giá trị, bao gồm tổ chức tín dụng, doanh nghiệp công nghệ, trung gian thanh toán và các nhà cung cấp dịch vụ liên quan. Do đó, việc xác định trách nhiệm khi xảy ra sự cố không thể tiếp cận theo logic đơn tuyến, mà phải đặt trong quan hệ đa chủ thể, tương ứng với vai trò thiết kế, vận hành và kiểm soát của từng bên đối với hệ thống và dữ liệu. Theo đó, trách nhiệm pháp lý cần được xác định dựa trên ba tiêu chí cốt lõi: (i) mức độ tuân thủ các yêu cầu pháp lý và tiêu chuẩn kỹ thuật về an toàn giao dịch; (ii) mức độ kiểm soát thực tế đối với hệ thống, quy trình và dữ liệu liên quan đến sự cố; và (iii) mức độ lỗi trong tổ chức, vận hành hoặc giám sát. Trên cơ sở đó, trách nhiệm của tổ chức tín dụng được xác định trong tương quan với vai trò thực tế của các chủ thể khác, thay vì mặc nhiên áp đặt như một nghĩa vụ tuyệt đối.

Tuy nhiên, với vị trí là chủ thể cung ứng dịch vụ trực tiếp và là đầu mối thiết kế, tích hợp và vận hành hệ thống giao dịch, tổ chức tín dụng vẫn phải chịu trách nhiệm chính trong việc tiếp nhận phản ánh, phối hợp xác minh và tổ chức khắc phục hậu quả đối với người tiêu dùng. Trách nhiệm này nhằm bảo đảm người tiêu dùng không phải tự truy tìm và xử lý quan hệ pháp lý với các bên thứ ba mà họ không có quan hệ trực tiếp.

Đồng thời, cần quy định rõ cơ chế phân bổ và hoàn trả trách nhiệm giữa tổ chức tín dụng và các đối tác công nghệ trên cơ sở hợp đồng và mức độ lỗi thực tế. Trường hợp sự cố phát sinh từ bên thứ ba, tổ chức tín dụng có quyền truy đòi hoặc yêu cầu bồi hoàn, nhưng không được sử dụng quan hệ nội bộ này để trì hoãn, hạn chế hoặc từ chối nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Quy định như vậy bảo đảm sự cân bằng giữa yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng và nguyên tắc công bằng trong phân bổ rủi ro pháp lý, đồng thời tránh áp đặt trách nhiệm tuyệt đối đối với tổ chức tín dụng trong mọi tình huống kỹ thuật, qua đó duy trì hiệu quả vận hành và thúc đẩy hợp tác công nghệ trong hệ thống ngân hàng số.

Về việc quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro từ bên thứ ba (Fintech) cần củng cố lại trách nhiệm của tổ chức tín dụng theo hướng:

Thứ nhất, cần bổ sung quy định trong Luật Các tổ chức tín dụng theo hướng khẳng định nguyên tắc tổ chức tín dụng chịu trách nhiệm cuối cùng đối với các rủi ro công nghệ và rủi ro phát sinh từ bên thứ ba liên quan trực tiếp đến việc cung ứng dịch vụ ngân hàng cho khách hàng. [283]

Theo đó, tổ chức tín dụng không được viện dẫn việc thuê ngoài, hợp tác hoặc chuyển giao một phần hoạt động cho công ty fintech để loại trừ hoặc hạn chế trách nhiệm pháp lý của mình đối với thiệt hại của người tiêu dùng. Quy định này có ý nghĩa quan trọng trong việc bảo đảm tính thống nhất chủ thể chịu trách nhiệm, giúp người tiêu dùng xác định rõ đối tượng yêu cầu bảo vệ quyền lợi khi xảy ra sự cố công nghệ trong chuỗi cung ứng dịch vụ ngân hàng số.

Thứ hai, hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro thuê ngoài ở cấp dưới luật, theo hướng gắn quản trị rủi ro với nghĩa vụ bảo vệ người tiêu dùng. [284]

Cụ thể, Ngân hàng Nhà nước cần ban hành hoặc sửa đổi các văn bản hướng dẫn nhằm: (i) yêu cầu tổ chức tín dụng xây dựng khung quản trị rủi ro công nghệ tích hợp, bao gồm cả rủi ro phát sinh từ đối tác fintech; (ii) quy định rõ trách nhiệm đánh giá, lựa chọn, giám sát và kiểm tra định kỳ đối với bên thứ ba tham gia cung ứng dịch vụ ngân hàng; (iii) thiết lập nghĩa vụ thông báo kịp thời cho khách hàng khi xảy ra sự cố công nghệ, gián đoạn dịch vụ hoặc nguy cơ xâm phạm dữ liệu cá nhân có liên quan đến hoạt động của bên thứ ba.

Thứ ba, bổ sung nghĩa vụ minh bạch thông tin về sự tham gia của fintech trong quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng. [285]

Pháp luật cần yêu cầu tổ chức tín dụng thông báo rõ cho khách hàng về việc dịch vụ ngân hàng có sự tham gia của bên thứ ba, phạm vi hoạt động của fintech, cũng như nguyên tắc chịu trách nhiệm khi xảy ra rủi ro. Việc minh bạch này không chỉ giúp giảm bất cân xứng thông tin mà còn tạo cơ sở để người tiêu dùng đưa ra quyết định giao dịch một cách có hiểu biết, phù hợp với nguyên tắc bảo vệ bên yếu thế trong giao dịch tiêu dùng.

Thứ tư, gắn trách nhiệm bảo đảm an toàn giao dịch với quản trị rủi ro và kiểm soát nội bộ

Theo hướng này, pháp luật cần yêu cầu tổ chức tín dụng xây dựng và duy trì khung quản trị rủi ro công nghệ thông tin và rủi ro giao dịch số với các nội dung tối thiểu như: (i) cơ chế nhận diện và đánh giá rủi ro định kỳ đối với từng loại hình dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số; (ii) quy trình kiểm thử an toàn hệ thống, bao gồm cả kiểm thử xâm nhập và đánh giá lỗ hổng bảo mật; (iii) cơ chế giám sát, phát hiện sớm các giao dịch bất thường; và (iv) kế hoạch ứng phó và khắc phục sự cố nhằm hạn chế tối đa thiệt hại cho người tiêu dùng. [286]

Trách nhiệm bảo đảm an toàn giao dịch của tổ chức tín dụng, theo đó, không chỉ được đánh giá trên cơ sở hậu quả thiệt hại đã xảy ra, mà còn phải được xem xét dựa trên mức độ chủ động, đầy đủ và thực chất trong việc triển khai các biện pháp quản trị rủi ro và kiểm soát nội bộ. Việc không xây dựng, không cập nhật hoặc thực hiện mang tính hình thức các cơ chế quản trị rủi ro công nghệ cần được coi là một căn cứ xác định vi phạm nghĩa vụ bảo đảm an toàn giao dịch, ngay cả trong trường hợp chưa chứng minh được lỗi trực tiếp trong từng giao dịch cụ thể. [287]

Cách tiếp cận này cho phép pháp luật chuyển trọng tâm từ việc xử lý hậu quả sang phòng ngừa rủi ro, đồng thời tạo cơ sở pháp lý để đánh giá trách nhiệm của tổ chức tín dụng một cách khách quan và công bằng hơn. Thay vì áp đặt trách nhiệm tuyệt đối đối

với mọi rủi ro công nghệ, pháp luật đánh giá trách nhiệm của tổ chức tín dụng dựa trên năng lực quản trị và khả năng kiểm soát rủi ro mà họ có thể và phải thực hiện trong điều kiện công nghệ hiện tại. Qua đó, vừa bảo vệ hiệu quả quyền lợi của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, vừa bảo đảm tính khả thi và ổn định của hoạt động ngân hàng trong nền kinh tế số.

Thứ năm, tăng cường cơ chế trách nhiệm và chế tài đối với tổ chức tín dụng khi vi phạm nghĩa vụ quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro từ bên thứ ba.

Bên cạnh các biện pháp xử phạt hành chính, pháp luật cần nhấn mạnh trách nhiệm dân sự bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng trong trường hợp rủi ro công nghệ hoặc lỗi của đối tác fintech gây tổn thất về tài sản, dữ liệu hoặc quyền lợi hợp pháp của khách hàng [288]. Việc gắn trách nhiệm quản trị rủi ro với hậu quả pháp lý cụ thể sẽ góp phần chuyển trọng tâm từ “tuân thủ hình thức” sang “trách nhiệm thực chất”, thúc đẩy các tổ chức tín dụng chủ động đầu tư cho an toàn công nghệ và quản lý chặt chẽ quan hệ hợp tác fintech. [289]

Thứ sáu, thiết lập cơ chế phân định trách nhiệm khi xảy ra sự cố an toàn giao dịch

Để khắc phục tình trạng thiếu rõ ràng trong xác định trách nhiệm khi phát sinh sự cố công nghệ hoặc rủi ro từ bên thứ ba trong hoạt động ngân hàng số, pháp luật cần thiết lập cơ chế phân định trách nhiệm minh bạch giữa các chủ thể tham gia cung ứng dịch vụ. Theo đó, tổ chức tín dụng được xác định là chủ thể chịu trách nhiệm cuối cùng đối với thiệt hại của người tiêu dùng, đồng thời được trao quyền truy đòi đối với bên thứ ba (như doanh nghiệp fintech hoặc nhà cung cấp công nghệ) trong trường hợp xác định lỗi trực tiếp thuộc về các chủ thể này. Cùng với đó, bên thứ ba tham gia cung ứng dịch vụ có nghĩa vụ tuân thủ đầy đủ các yêu cầu về an toàn hệ thống, bảo mật dữ liệu, giám sát giao dịch và nghĩa vụ báo cáo rủi ro.

Trường hợp bên thứ ba gây ra sự cố nhưng tổ chức tín dụng đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ giám sát, kiểm soát và tuân thủ, trách nhiệm của tổ chức tín dụng có thể được điều chỉnh tương ứng trong quan hệ nội bộ giữa các bên; tuy nhiên, quyền lợi của người tiêu dùng vẫn được bảo đảm đầy đủ và không bị ảnh hưởng. Cơ chế này cần được cụ thể hóa bằng các hướng dẫn kỹ thuật và tiêu chí pháp lý rõ ràng về xác định lỗi, mức độ kiểm soát và phân bổ trách nhiệm, qua đó bảo đảm tính minh bạch, công bằng và khả năng dự đoán trong giải quyết tranh chấp khi xảy ra sự cố trong giao dịch ngân hàng số

Như vậy, việc tăng cường trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong quản trị rủi ro công nghệ và rủi ro từ bên thứ ba không chỉ là yêu cầu bảo đảm an toàn hệ thống ngân hàng, mà còn là công cụ pháp lý quan trọng để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Hoàn thiện pháp luật theo hướng này sẽ góp phần xây dựng một môi trường ngân hàng số an toàn, minh bạch và bền vững, phù hợp với xu hướng phát triển của hệ sinh thái fintech và thông lệ quốc tế.

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

Nội dung này tập trung nghiên cứu và đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật thuộc phạm vi Tầng 4 và Tầng 5 trong mô hình trách nhiệm đa tầng của tổ chức tín dụng.

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

Mặc dù Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và Luật các tổ chức tín dụng 2024 đã lần đầu tiên đề cập đến trách nhiệm nâng cao nhận thức và hiểu biết của người tiêu dùng, nhưng thực tế các quy định này vẫn ở mức khuyến nghị và chưa thiết lập nghĩa vụ bắt buộc đối với các TCTD trong việc triển khai chương trình giáo dục định kỳ. Thông tin về sản phẩm và dịch vụ ngân hàng hiện nay vẫn còn thiếu minh bạch, nhiều thuật ngữ chuyên môn khó hiểu, chưa đảm bảo tiêu chuẩn “thông tin tối thiểu” để người tiêu dùng dễ so sánh và đánh giá.

Bên cạnh đó, Việt Nam chưa có một cơ quan trung ương chuyên trách hoặc trung tâm quốc gia tập trung triển khai và giám sát các hoạt động giáo dục và hỗ trợ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Việc giám sát thực thi trách nhiệm của các TCTD còn hạn chế, dẫn đến hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng chưa cao. Đặc biệt, nhiều nhóm người tiêu dùng yếu thế, bao gồm người cao tuổi, người có hiểu biết hạn chế về ngân hàng và những khách hàng chưa thành thạo công nghệ số, vẫn chưa được hỗ trợ đầy đủ, tạo ra nguy cơ bất bình đẳng trong tiếp cận thông tin và dịch vụ ngân hàng số.

So sánh quốc tế:OECD (INFE): OECD khuyến nghị các quốc gia triển khai giáo dục tài chính bắt buộc và phổ cập cho người dân; thông tin phải rõ ràng, so sánh được, dễ hiểu; cảnh báo rủi ro trước giao dịch; cung cấp tài liệu giáo dục toàn dân. Việt Nam chưa luật hóa nguyên tắc này [290]

Liên minh Châu Âu EU – PSD2 và Consumer Rights Directive: PSD2 yêu cầu các tổ chức thanh toán triển khai biện pháp xác thực mạnh và giám sát gian lận, còn Consumer Rights Directive yêu cầu minh bạch thông tin về sản phẩm/dịch vụ và quyền của người tiêu dùng. Việt Nam thì chưa có qui định tương ứng này [291], [292]

Anh – FCA Consumer Duty (2023): Đặt ra 4 chuẩn mực cho các tổ chức tài chính: hiểu biết khách hàng, giá trị thực– minh bạch, hỗ trợ khách hàng để bị tổn thương, phản hồi/tư vấn vòng đời sản phẩm. Việt Nam chưa có qui định tương ứng [293].

Có thể thấy rằng: Hệ thống pháp luật Việt Nam mới dừng lại ở bước định hướng, so với chuẩn mực quốc tế còn khoảng cách lớn về tính bắt buộc, tiêu chuẩn minh bạch thông tin và các chế tài cưỡng chế thi hành.. Để tăng cường trách nhiệm của tổ chức tín dụng trong việc nâng cao nhận thức và hỗ trợ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng cần kiến nghị lập pháp cụ thể như sau:

Nội dung	Văn bản / Điều khoản (Sửa đổi)	Cơ quan chủ trì	Cơ chế thực thi
Giáo dục kiến thức ngân hàng định kỳ	Bổ sung quy định vào Chương II (Quyền và nghĩa vụ của TCTD) - Luật các TCTD 2024	Ngân hàng Nhà nước (NHNN)	TCTD bắt buộc tổ chức ít nhất 2–4 chương trình/năm, công bố kết quả; website/app có chuyên mục cố định “Cảnh báo rủi ro”, “Kiến thức ngân hàng”.
Thành lập Trung tâm	Đề xuất Quyết định của Thủ tướng Chính	NHNN chủ trì, phối hợp với	Triển khai chương trình giáo dục tài chính quy mô quốc

Quốc gia về Giáo dục Tài chính	phủ (hoặc lồng ghép vào Đề án Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia)	Bộ Công Thương, Bộ GD&ĐT	gia, hỗ trợ nhóm dễ bị tổn thương, chuẩn hóa thông tin và giám sát trách nhiệm của các TCTD.
Hỗ trợ người tiêu dùng yếu thế	Bổ sung vào quy định về bảo vệ quyền lợi khách hàng - Luật các TCTD 2024	NHNN	Quy định nghĩa vụ tư vấn, giải thích bằng ngôn ngữ dễ hiểu; bắt buộc có kênh hỗ trợ trực tuyến & tại quầy riêng cho người cao tuổi, người hạn chế kỹ thuật số.
Minh bạch thông tin	Sửa đổi, bổ sung quy định về công khai thông tin sản phẩm - Luật các TCTD 2024	NHNN	Ban hành bộ tiêu chuẩn “Thông tin tối thiểu”: các thông tin về phí, lãi suất, điều kiện, rủi ro phải hiển thị đơn giản, dễ hiểu, dễ so sánh.
Chính sách nội bộ TCTD	Quy định tại Thông tư hướng dẫn của NHNN về quản trị nội bộ TCTD	NHNN	Bắt buộc các TCTD phải thành lập bộ phận/nhân sự riêng phụ trách giáo dục & hỗ trợ; xây dựng quy trình chuẩn, đào tạo nhân viên và giám sát hiệu quả.

Cơ chế kiểm soát, giám sát và thực thi: NHNN chịu trách nhiệm ban hành Thông tư hướng dẫn chi tiết các quy định trên, đồng thời thiết lập hệ thống kiểm tra, giám sát định kỳ. Xây dựng Cơ chế xếp hạng tuân thủ đối với các TCTD dựa trên các chỉ số: số lượng khiếu nại hợp lệ, thời gian giải quyết khiếu nại, tỷ lệ bồi thường thiệt hại và chất lượng dịch vụ hỗ trợ. Kết quả xếp hạng này sẽ được công khai định kỳ để tạo áp lực minh bạch từ thị trường. Việc TCTD vi phạm hoặc không tuân thủ đầy đủ sẽ là căn cứ để xử phạt vi phạm hành chính hoặc áp dụng các biện pháp chế tài quản lý nghiêm khắc (như hạn chế mở rộng mạng lưới, xếp hạng tín nhiệm thấp).

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

Cơ chế giải quyết tranh chấp trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng hiện nay về cơ bản vẫn được thực hiện chủ yếu thông qua quy trình nội bộ của chính tổ chức tín dụng (TCTD). Mô hình này chưa bảo đảm đầy đủ tính độc lập và mức độ minh bạch cần thiết, từ đó có thể dẫn đến nguy cơ thiếu khách quan trong quá trình xem xét, giải quyết khiếu nại, đồng thời làm suy giảm niềm tin của người tiêu dùng đối với hệ thống dịch vụ ngân hàng số.

Bên cạnh đó, người tiêu dùng thường gặp khó khăn tối đa trong việc tiếp cận các nguồn chứng cứ kỹ thuật (dữ liệu log hệ thống, lịch sử máy chủ) cũng như các kênh giải quyết tranh chấp độc lập. Trong khi đó, chi phí và thời gian theo đuổi tranh chấp tại Tòa án thường vượt quá lợi ích thực tế thu được, làm giảm đáng kể khả năng thực thi quyền bảo vệ của họ trên thực tế. Trong bối cảnh đó, việc hoàn thiện khung pháp lý nhằm thiết

lập cơ chế giải quyết tranh chấp độc lập, minh bạch và hiệu quả hơn là yêu cầu cấp thiết. Kiến nghị lập pháp cụ thể như sau:

Nội dung	Văn bản / Điều khoản (Sửa đổi)	Cơ quan chủ trì	Cơ chế thực thi
Thiết lập cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài tư pháp độc lập	Bổ sung quy định vào Chương II (về trách nhiệm bảo vệ khách hàng) - Luật các TCTD 2024	Ngân hàng Nhà nước (NHNN)	Thành lập Ban giải quyết tranh chấp tài chính độc lập trực thuộc NHNN: vận hành hệ thống tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, cung cấp hỗ trợ pháp lý miễn phí cho người tiêu dùng, ra phán quyết/kết luận có giá trị bắt buộc thi hành hoặc giải trình công khai đối với TCTD.
Hoàn thiện cơ chế khởi kiện tập thể bảo vệ người tiêu dùng tài chính	Sửa đổi, bổ sung Luật BVQLNTD 2023 và Bộ luật Tố tụng Dân sự	Tòa án nhân dân tối cao phối hợp với Bộ Công Thương, Bộ Tư pháp, NHNN	Cho phép các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được phép đại diện nộp đơn kiện tập thể; xử lý triệt để các hành vi vi phạm mang tính hệ thống (như áp dụng hợp đồng mẫu bất lợi, tự ý thu phí trái quy định đối với số lượng lớn khách hàng).
Công khai tiến độ xử lý khiếu nại và phản ánh vi phạm	Bổ sung quy định vào Luật các TCTD 2024 và các văn bản hướng dẫn	NHNN phối hợp với Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia (Bộ Công Thương)	Thiết lập Cổng thông tin khiếu nại quốc gia ngành ngân hàng : cho phép người dân nộp đơn, tự động cập nhật và công khai tiến độ xử lý của từng TCTD, đồng thời công bố định kỳ chỉ số đánh giá chất lượng phản hồi nhằm tạo áp lực giám sát từ xã hội.
Chuẩn hóa quy trình và đảo ngược nghĩa vụ chứng minh	Bổ sung quy định về quy trình xử lý khiếu nại trong Luật các TCTD 2024	NHNN	Quy định bắt buộc về thời hạn tiếp nhận và phản hồi ban đầu; đặc biệt áp dụng nguyên tắc " đảo ngược nghĩa vụ chứng minh ": TCTD có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ kỹ thuật và giải trình bằng văn bản chứng minh mình không vi phạm; việc không tuân thủ quy trình sẽ là căn cứ xử phạt hành chính trực tiếp.

Tăng hiệu quả trách nhiệm Bồi thường thiệt hại trong dịch vụ ngân hàng

Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số hiện nay thường gặp khó khăn đặc biệt lớn trong việc chứng minh lỗi của tổ chức tín dụng (TCTD) khi xảy ra sự cố gây thiệt hại tài khoản. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ sự bất cân xứng thông tin dữ liệu và năng lực tiếp cận chứng cứ kỹ thuật. Các nguồn chứng cứ cốt lõi như nhật ký hệ thống (log file), dữ liệu xác thực điện tử, dấu vết mã hóa hoặc lịch sử định danh gần như được quản lý và kiểm soát hoàn toàn bởi TCTD hoặc các bên cung cấp hạ tầng công nghệ.

Bên cạnh đó, hệ thống pháp luật hiện hành chưa thiết lập được một cơ chế bồi thường mang tính đặc thù cao đối với các giao dịch ngân hàng số, đặc biệt là các giao dịch có mức độ tự động hóa sâu hoặc giao dịch điện tử không được ủy quyền (khách hàng bị hack, lừa đảo chiếm quyền điều khiển thiết bị). Điều này tạo ra khoảng trống pháp lý lớn trong việc xác định lỗi và quy trách nhiệm bồi thường, làm giảm hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên thực tế. Trong bối cảnh đó, việc hoàn thiện pháp luật theo hướng xây dựng cơ chế bồi thường đặc thù, phân bổ rủi ro công bằng giữa TCTD và khách hàng là yêu cầu cấp thiết. Kiến nghị lập pháp cụ thể bao gồm:

STT	Nội dung kiến nghị	Văn bản / Điều khoản đề xuất sửa đổi	Cơ quan chủ trì	Cơ chế thực thi
1	Cơ chế bồi thường mặc định và suy đoán trách nhiệm của TCTD	Bổ sung quy định đặc thù về giao dịch điện tử không được ủy quyền vào Luật các TCTD 2024	Ngân hàng Nhà nước (NHNN)	Áp dụng nguyên tắc đảo ngược nghĩa vụ chứng minh: TCTD mặc định chịu trách nhiệm bồi thường trừ khi chứng minh được lỗi cố ý/gian lận của khách hàng hoặc sự kiện bất khả kháng. Khách hàng không có nghĩa vụ phải chứng minh lỗi kỹ thuật hệ thống.
2	Cơ chế tạm hoàn tiền bắt buộc (Hỗ trợ thiệt hại tạm thời)	Hướng dẫn cụ thể tại Thông tư của NHNN về dịch vụ thanh toán	NHNN	Khi phát sinh khiếu nại về giao dịch không ủy quyền, TCTD bắt buộc phải tạm hoàn trả tối thiểu 50% đến 100% giá trị giao dịch bị tổn thất vào tài khoản khách hàng trong vòng 03–07 ngày làm việc . TCTD giữ quyền truy đòi lại nếu kết quả điều tra sau đó chứng minh lỗi thuộc về khách hàng.

3	Mở rộng phạm vi thiệt hại và định giá thiệt hại phi vật chất	Phối hợp sửa đổi các văn bản hướng dẫn Bộ luật Dân sự và Luật các TCTD	Bộ Tư pháp phối hợp với NHNN, Tòa án nhân dân tối cao	Ghi nhận các thiệt hại phi vật chất mang tính đặc thù số (mất an toàn dữ liệu cá nhân, chi phí thời gian giao dịch, gián đoạn cơ hội tài chính). Ban hành khung hướng dẫn định giá các thiệt hại này dựa trên tham khảo chuẩn mực quốc tế (GDPR).
4	Cơ chế bảo đảm tài chính bắt buộc cho nghĩa vụ bồi thường	Quy định tại Luật các TCTD 2024 và pháp luật về kinh doanh bảo hiểm	NHNN phối hợp với Bộ Tài chính	Bắt buộc các TCTD vận hành hệ thống ngân hàng số phải tham gia Bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp hoặc trích lập Quỹ dự phòng rủi ro công nghệ chuyên biệt để bảo đảm năng lực tài chính, chi trả bồi thường kịp thời cho người tiêu dùng.
5	Truy đòi và tái phân bổ rủi ro trong chuỗi cung ứng	Bổ sung quy định vào Luật các TCTD 2024	NHNN	Quy định rõ quyền và quy trình TCTD được phép truy đòi, hoàn trả từ các bên thứ ba có lỗi trực tiếp dẫn đến thiệt hại (nhà cung cấp giải pháp công nghệ, trung gian thanh toán, tổ chức viễn thông) nhằm bảo đảm tính công bằng, không đẩy rủi ro cuối cùng cho một bên.
6	Cơ chế giải quyết và cung cấp chứng cứ rút gọn	Quy định tại quy chế xử lý tranh chấp của NHNN và Tòa án	NHNN phối hợp với Tòa án nhân dân tối cao	Bắt buộc TCTD phải trích xuất và cung cấp toàn bộ dữ liệu kỹ thuật sạch (log, OTP, IP định danh) cho cơ quan giải quyết tranh chấp/Tòa án trong vòng 7 ngày; áp dụng thủ tục rút gọn để bảo vệ dòng vốn của người tiêu dùng.

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.

Một trong những hạn chế lớn nhất của khung pháp lý Việt Nam hiện nay là chưa định hình rõ ràng trách nhiệm pháp lý của các chủ thể hỗ trợ ngoài tổ chức tín dụng (TCTD) trong hệ sinh thái ngân hàng số. Trên thực tế, việc cung ứng dịch vụ tài chính

hiện đại ngày càng phụ thuộc sâu sắc vào cấu trúc của các công ty công nghệ tài chính (Fintech), tổ chức trung gian thanh toán, nhà cung cấp dịch vụ điện toán đám mây (Cloud Banking), giải pháp định danh điện tử (eKYC), giao diện lập trình ứng dụng mở (Open API), và các nền tảng trí tuệ nhân tạo (AI). Các chủ thể này không thuần túy hỗ trợ kỹ thuật, mà đã trực tiếp tham gia vào chuỗi giá trị từ thu thập dữ liệu, xác thực sinh trắc học, cho đến xử lý giao dịch và vận hành thuật toán phê duyệt tín dụng tự động. [294]

Tuy nhiên, pháp luật thực định vẫn chủ yếu xây dựng cơ chế trách nhiệm dựa trên tư duy truyền thống độc quyền giữa TCTD và khách hàng. Trong khi đó, phần lớn rủi ro công nghệ trong kỷ nguyên số lại phát sinh từ phân khúc của bên thứ ba như: rò rỉ dữ liệu từ máy chủ đối tác, lỗi thuật toán eKYC, sự cố gián đoạn đường truyền trung gian thanh toán, hay sai lệch phán quyết do định kiến AI (AI bias). Việc thiếu vắng các quy định định danh trách nhiệm trực tiếp của các cấu phần này tạo ra một "khoảng trống pháp lý" nguy hiểm, khiến người tiêu dùng chịu toàn bộ thiệt hại khi các bên đùn đẩy trách nhiệm cho nhau. [295]

Do đó, hoàn thiện pháp luật theo hướng mở rộng phạm vi chủ thể chịu trách nhiệm là yêu cầu bắt buộc. Cần thiết lập cơ chế phân bổ trách nhiệm dựa trên nguyên tắc "khả năng kiểm soát rủi ro tốt nhất" (Best-placed to manage risk principle). Theo đó, mỗi mắt xích trong chuỗi cung ứng phải chịu trách nhiệm tương ứng với mức độ can thiệp vào dòng dữ liệu và dòng tiền của khách hàng.

Trách nhiệm bảo vệ dữ liệu trong kỷ nguyên Ngân hàng mở (Open Banking): > Nghĩa vụ bảo mật không còn là đặc quyền hay trách nhiệm đơn phương của TCTD. Chiều theo xu hướng phát triển của Tài chính mở (Open Finance), tất cả các chủ thể khi được khách hàng ủy quyền truy cập vào hệ thống tài khoản thông qua API đều phải chịu chế tài đồng bộ về an toàn thông tin theo tiêu chuẩn quốc gia, tương thích với các nguyên tắc xử lý dữ liệu của Nghị định 13/2023/NĐ-CP. [296], [297], [298]

Đặc biệt, đối với các tranh chấp phức tạp, pháp luật cần bổ sung Cơ chế trách nhiệm liên đới có điều kiện giữa TCTD và các bên thứ ba. Nhằm bảo vệ tối đa nhóm khách hàng yếu thế, người tiêu dùng có quyền yêu cầu bồi thường toàn bộ tổn thất trực tiếp từ TCTD (chủ thể đứng tên trên hợp đồng dịch vụ cốt lõi). Sau khi hoàn tất nghĩa vụ bồi thường cho khách hàng, pháp luật bảo lưu Quyền truy đòi (Right of Recourse) cho TCTD để yêu cầu công ty Fintech, trung gian thanh toán hoặc nhà cung cấp công nghệ có lỗi hoàn trả khoản tiền tương ứng. Cơ chế "bồi thường trước, phân định lỗi sau" này vừa bảo đảm quyền lợi tài chính kịp thời cho người dân, vừa thúc đẩy các bên tự giác nâng cao năng lực quản trị rủi ro công nghệ trong toàn hệ thống.

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, chứ không chỉ dựa vào nội dung luật. Để bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng, các giải pháp cần được thiết kế theo bốn nhóm chủ thể và cơ chế vận hành tương ứng, đồng thời phản ánh đầy đủ ba nội dung cốt lõi của đề tài: minh bạch thông tin và hợp đồng công bằng, bảo vệ dữ liệu và thông tin khách hàng, bảo đảm an toàn hệ thống và quản trị rủi ro.

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

Cơ quan nhà nước, đặc biệt là Ngân hàng Nhà nước, đóng vai trò giám sát, điều phối và định hướng thực thi pháp luật, nhằm đảm bảo trách nhiệm pháp lý đối với: (1) minh bạch thông tin và bảo đảm giao kết hợp đồng công bằng; (2) bảo vệ dữ liệu và thông tin khách hàng; và (3) bảo đảm an toàn hệ thống và quản trị rủi ro công nghệ trong dịch vụ ngân hàng số.

- *Thiết lập cơ chế giám sát định kỳ*

Thiết lập cơ chế giám sát định kỳ nhằm kịp thời phát hiện các lỗ hổng trong việc thực hiện cả nghĩa vụ hành chính và nghĩa vụ pháp lý của tổ chức tín dụng, bảo đảm việc tuân thủ không dừng ở hình thức mà phản ánh thực chất các yêu cầu về minh bạch thông tin, công bằng hợp đồng, xử lý khiếu nại, bảo vệ dữ liệu và quản trị rủi ro. Cơ chế giám sát được thiết kế dựa trên hệ thống chỉ số đo lường hiệu suất (KPI), bao gồm tỷ lệ xử lý khiếu nại đúng hạn, tần suất vi phạm bảo mật dữ liệu, số lượng sự cố công nghệ được ghi nhận và mức độ rõ ràng của hợp đồng điện tử. Hoạt động giám sát được thực hiện theo chu kỳ định kỳ (hàng quý, hàng năm), kết hợp với kiểm tra đột xuất dựa trên dữ liệu báo cáo tự động từ hệ thống của tổ chức tín dụng, nhằm hạn chế rủi ro báo cáo hình thức hoặc gian lận thông tin. Cơ chế này cung cấp nguồn dữ liệu thực tiễn quan trọng cho cơ quan quản lý, cho phép đánh giá khách quan hiệu quả thực thi pháp luật và phát hiện sớm các rủi ro về bất cân xứng thông tin, an ninh dữ liệu và quản trị rủi ro công nghệ trong lĩnh vực ngân hàng số, phù hợp với các nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng tài chính quốc tế.

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

Thiết lập cơ chế hậu kiểm dựa trên dữ liệu thực tế nhằm bảo đảm hoạt động giám sát không chỉ dựa trên báo cáo tự kê khai mà được kiểm chứng bằng dữ liệu kỹ thuật thu thập trực tiếp từ hệ thống giao dịch, hệ thống an ninh mạng và cơ sở dữ liệu khiếu nại – tranh chấp. Cơ chế thực hiện bao gồm việc thu thập và phân tích dữ liệu lịch sử giao dịch, thông tin khiếu nại, sự cố bảo mật và các sai sót trong xử lý nghiệp vụ; đồng thời kết hợp kiểm toán công nghệ thông tin (IT audit) với đánh giá tuân thủ pháp luật để phát hiện rủi ro công nghệ, hành vi gian lận hoặc các cấu trúc thông tin không minh bạch có thể gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

Cách tiếp cận này giúp cơ quan quản lý đánh giá mức độ tuân thủ trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trên cơ sở thực chất và bằng chứng dữ liệu, thay vì chỉ dựa vào báo cáo hành chính, qua đó nâng cao hiệu lực và độ tin cậy của cơ chế bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực dịch vụ tài chính số.

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

Hướng tới chuẩn hóa quy trình và nội dung thực thi các nghĩa vụ pháp lý của tổ chức tín dụng liên quan đến minh bạch thông tin, bảo đảm hợp đồng công bằng, bảo vệ dữ liệu cá nhân và quản trị rủi ro, trên cơ sở tiếp thu có chọn lọc các chuẩn mực quốc tế đã được thừa nhận và áp dụng rộng rãi trong thực tiễn. Cụ thể, G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection [299] thiết lập khung nguyên tắc nền tảng về bảo vệ người tiêu dùng tài chính, nhấn mạnh quyền được cung cấp thông tin đầy đủ, rõ ràng, minh bạch, đồng thời bảo đảm quyền tiếp cận cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu

quả trong lĩnh vực dịch vụ tài chính. Directive (EU) 2015/2366 (PSD2) [300] – của Liên minh châu Âu đặt trọng tâm vào việc tăng cường bảo vệ người sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử thông qua các yêu cầu pháp lý về minh bạch thông tin, quyền yêu cầu hoàn trả và bảo đảm an toàn trong giao dịch trực tuyến. Trong khi đó, FCA Consumer Duty (Anh, 2023) [301] xác lập chuẩn mực nghĩa vụ mới, theo đó các tổ chức tài chính phải đặt lợi ích, mức độ hiểu biết và kết quả của khách hàng làm trung tâm trong toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ, qua đó thúc đẩy minh bạch, hỗ trợ người tiêu dùng và nâng cao chất lượng dịch vụ tài chính.

Trên cơ sở đó, cơ quan nhà nước có trách nhiệm chuyển hóa các chuẩn mực quốc tế nêu trên thành hệ thống hướng dẫn kỹ thuật, chỉ tiêu giám sát, cơ chế báo cáo tuân thủ và các mẫu công bố thông tin bắt buộc đối với tổ chức tín dụng, qua đó tạo lập nền tảng pháp lý rõ ràng và thống nhất cho việc thực thi trách nhiệm pháp lý trong không gian ngân hàng số.

Việc chuẩn hóa theo các chuẩn mực quốc tế góp phần thu hẹp khoảng cách giữa pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế trong bảo vệ người tiêu dùng tài chính, đồng thời tăng cường khả năng đo lường, kiểm chứng và giám sát hiệu quả việc tuân thủ nghĩa vụ pháp lý của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số.

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

Tạo lập cơ chế áp lực thị trường và truyền thông công khai nhằm thúc đẩy tổ chức tín dụng thực hiện trách nhiệm pháp lý một cách thực chất, minh bạch và có thể kiểm chứng.

Cơ chế thực hiện bao gồm: (i) xây dựng và công bố định kỳ “Báo cáo xếp hạng trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng” dựa trên bộ tiêu chí giám sát thống nhất, bao gồm minh bạch thông tin, công bằng hợp đồng, mức độ phản ứng và xử lý khiếu nại, bảo mật dữ liệu cá nhân và năng lực phòng ngừa rủi ro công nghệ; (ii) công khai kết quả xếp hạng trên cổng thông tin của Ngân hàng Nhà nước và cơ quan bảo vệ người tiêu dùng, bảo đảm khả năng tiếp cận của khách hàng, nhà đầu tư và công chúng trong việc giám sát hoạt động của tổ chức tín dụng. Cơ chế này góp phần gia tăng áp lực cạnh tranh và uy tín thị trường, qua đó thúc đẩy tổ chức tín dụng chuyển từ tuân thủ hình thức sang tuân thủ thực chất các nghĩa vụ pháp lý; đồng thời cung cấp cơ sở tham chiếu minh bạch cho người tiêu dùng trong việc lựa chọn và đánh giá mức độ an toàn của dịch vụ ngân hàng.

4.3.2.2. *Giải pháp đối với tổ chức tín dụng*

Tổ chức tín dụng là chủ thể trực tiếp thực hiện nghĩa vụ pháp lý đối với người tiêu dùng trong nền kinh tế số. Họ chịu trách nhiệm bảo đảm minh bạch thông tin, bảo vệ dữ liệu khách hàng, đảm bảo giao kết hợp đồng công bằng và quản trị rủi ro công nghệ, bao gồm cả rủi ro phát sinh từ bên thứ ba (fintech). Các giải pháp được thiết kế nhằm hỗ trợ tổ chức tín dụng thực hiện các trách nhiệm này một cách thực chất và có thể kiểm chứng, thay vì chỉ tuân thủ hình thức.

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

Thiết lập bộ phận chuyên trách có chức năng giám sát tổng thể việc thực hiện các nghĩa vụ pháp lý của tổ chức tín dụng, bao gồm minh bạch thông tin, xử lý khiếu nại và tranh chấp, bảo vệ dữ liệu cá nhân và quản trị rủi ro công nghệ.

Cơ chế vận hành được thiết kế theo hướng quản trị dựa trên chỉ số (KPI) và giám sát định kỳ, trong đó bao gồm các tiêu chí như thời gian xử lý khiếu nại, số lượng và mức độ nghiêm trọng của vi phạm dữ liệu, cũng như mức độ tuân thủ các yêu cầu về minh bạch hợp đồng. Bộ phận này có trách nhiệm phối hợp liên ngành với các đơn vị nội bộ như công nghệ thông tin, pháp chế và quản trị rủi ro nhằm bảo đảm dữ liệu khách hàng được kiểm soát xuyên suốt và các sự cố được phát hiện, xử lý kịp thời. Việc thiết lập cơ chế này góp phần hình thành cấu trúc trách nhiệm nội bộ rõ ràng, tăng cường năng lực tự giám sát của tổ chức tín dụng, qua đó giảm thiểu rủi ro pháp lý, rủi ro vận hành và thiệt hại đối với khách hàng.

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

Thiết lập hệ thống quản lý rủi ro tích hợp nhằm đảm bảo việc nhận diện, đánh giá và kiểm soát đồng thời các loại rủi ro pháp lý, rủi ro công nghệ và rủi ro dữ liệu trong toàn bộ vòng đời sản phẩm và dịch vụ ngân hàng số. Hệ thống này được vận hành theo hướng liên thông giữa các khâu thiết kế sản phẩm, cung ứng dịch vụ và giám sát hậu kiểm, bảo đảm các rủi ro được phát hiện sớm và xử lý thống nhất trên một nền tảng quản trị chung. Đồng thời, quy trình quản lý rủi ro cần được chuẩn hóa và số hóa, cho phép theo dõi liên tục các chỉ số rủi ro trọng yếu và tích hợp cơ chế cảnh báo sớm. [302]. Cách tiếp cận này giúp nâng cao tính chủ động trong phòng ngừa rủi ro, giảm thiểu khả năng vi phạm pháp luật và tăng cường mức độ an toàn, ổn định của hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng số.

- *Minh bạch hóa hợp đồng và điều kiện giao dịch*

Thiết lập cơ chế chuẩn hóa hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch trong hoạt động ngân hàng số nhằm bảo đảm tính minh bạch và hạn chế bất cân xứng thông tin giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng. Hợp đồng cần được xây dựng theo hướng sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, dễ tiếp cận, đồng thời thể hiện đầy đủ các nội dung cốt lõi như phí dịch vụ, rủi ro phát sinh, giới hạn trách nhiệm và cơ chế khiếu nại – giải quyết tranh chấp. Trong trường hợp điều khoản có cách hiểu không rõ ràng, áp dụng nguyên tắc giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng. Đồng thời, cần gắn trách nhiệm pháp lý cụ thể đối với hành vi vi phạm nghĩa vụ minh bạch hoặc thiết lập điều khoản không công bằng, qua đó bảo đảm tính tuân thủ thực chất của pháp luật. Cách tiếp cận này góp phần nâng cao mức độ hiểu biết của người tiêu dùng về quyền và nghĩa vụ trong giao dịch, giảm thiểu tranh chấp phát sinh, đồng thời tăng cường uy tín và mức độ tin cậy của dịch vụ ngân hàng số.

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

Tăng cường ứng dụng công nghệ số nhằm hỗ trợ giám sát rủi ro, minh bạch hóa thông tin và ghi nhận đầy đủ dữ liệu giao dịch trong hoạt động ngân hàng. Hệ thống công nghệ cần bảo đảm khả năng theo dõi giao dịch theo thời gian thực, tích hợp cơ chế cảnh báo rủi ro và lưu trữ nhật ký giao dịch như một cơ sở chứng minh trách nhiệm pháp lý khi xảy ra tranh chấp. Đồng thời, các thông tin quan trọng như phí dịch vụ, điều kiện sử dụng, cảnh báo rủi ro và cơ chế xử lý sự cố cần được hiển thị trực tiếp tại thời điểm giao dịch nhằm tăng khả năng tiếp cận thông tin của người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng phân tích dữ liệu và công nghệ giám sát hành vi giúp phát hiện sớm các giao dịch bất thường hoặc rủi ro phát sinh từ bên thứ ba. Cách tiếp cận này không chỉ nâng cao khả năng bảo vệ người tiêu dùng trong môi trường số, mà còn tạo cơ sở dữ liệu quan trọng phục vụ cơ quan quản lý nhà nước trong việc đánh giá mức độ tuân thủ và hiệu quả thực thi pháp luật của tổ chức tín dụng.

4.3.2.3. Giải pháp đối với người tiêu dùng

Thứ nhất, nâng cao năng lực tiếp cận và hiểu biết dịch vụ ngân hàng số. Thiết lập cơ chế tăng cường năng lực tài chính cho người tiêu dùng nhằm giúp họ nhận thức đầy đủ quyền, nghĩa vụ và rủi ro trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng số. Cơ chế thực hiện bao gồm triển khai các chương trình giáo dục tài chính đa dạng như hướng dẫn trực tuyến, video minh họa và infographic về quyền lợi, biểu phí, rủi ro và cơ chế giải quyết tranh chấp. Đồng thời, cung cấp công cụ hỗ trợ kiểm tra hợp đồng mẫu và giải thích các điều khoản pháp lý phức tạp, qua đó bảo đảm người tiêu dùng có khả năng ra quyết định trên cơ sở thông tin đầy đủ và minh bạch. Cách tiếp cận này giúp nâng cao năng lực nhận diện rủi ro và phản ứng của người tiêu dùng trước các điều kiện giao dịch không minh bạch, qua đó tạo áp lực gián tiếp buộc tổ chức tín dụng tuân thủ thực chất các nghĩa vụ pháp lý.

Thứ hai, thực hiện quyền giám sát, khiếu nại và truy vấn thông tin. Thiết lập cơ chế bảo đảm quyền tham gia trực tiếp của người tiêu dùng trong giám sát việc thực thi pháp luật của tổ chức tín dụng thông qua các kênh khiếu nại đa dạng như trực tuyến, ứng dụng di động, hotline và email. Đồng thời, xây dựng hệ thống phản hồi có khả năng theo dõi tiến độ xử lý khiếu nại và đánh giá mức độ minh bạch trong quá trình giải quyết. Người tiêu dùng cũng được bảo đảm quyền truy vấn thông tin liên quan đến hợp đồng, giao dịch, phí, rủi ro và cơ chế bảo vệ dữ liệu cá nhân. Cơ chế này góp phần phát hiện sớm sai sót, hành vi gian lận hoặc vi phạm nghĩa vụ pháp lý, đồng thời tạo nguồn dữ liệu thực tiễn phục vụ cơ quan quản lý trong việc giám sát và đánh giá hiệu quả thực thi pháp luật.

Thứ ba, tham gia đánh giá trải nghiệm và phản hồi về dịch vụ. Tăng cường vai trò của người tiêu dùng như một chủ thể phản hồi thông qua việc tham gia khảo sát trải nghiệm, đánh giá mức độ minh bạch, công bằng hợp đồng và an toàn giao dịch. Đồng thời, phát triển các kênh phản hồi như diễn đàn người tiêu dùng, nhóm tham vấn và nền tảng báo cáo trực tuyến nhằm ghi nhận các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ. Kết quả đánh giá được kết nối với cơ quan quản lý và tổ chức tín dụng để phục vụ cải tiến chính sách và quy trình thực thi. Cách tiếp cận này giúp hình thành cơ chế giám sát xã hội đối với hoạt động ngân hàng, tạo áp lực thị trường thúc đẩy tuân thủ pháp luật một cách minh bạch và có thể kiểm chứng.

Thứ tư, tích hợp quyền lợi và trách nhiệm của người tiêu dùng vào cơ chế pháp luật. Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý theo hướng xác lập rõ quyền khiếu nại, quyền truy vấn thông tin và nghĩa vụ cung cấp phản hồi của người tiêu dùng, đồng thời quy định trách nhiệm tương ứng của tổ chức tín dụng trong việc tiếp nhận và xử lý thông tin.

Thiết lập cơ chế liên thông giữa dữ liệu phản hồi của người tiêu dùng và hoạt động giám sát hậu kiểm của cơ quan quản lý nhà nước, qua đó hình thành chu trình cải tiến chính sách mang tính liên tục. Cách tiếp cận này góp phần tăng cường hiệu lực thực thi pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng, giảm thiểu bất cân xứng thông tin và củng cố niềm tin của người tiêu dùng trong môi trường ngân hàng số.

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

Thiết lập cơ chế phối hợp thường xuyên giữa Ngân hàng Nhà nước, cơ quan bảo vệ người tiêu dùng, tổ chức tín dụng và các chủ thể trung gian như fintech, đơn vị thanh toán điện tử nhằm bảo đảm thông tin, dữ liệu và phản hồi từ người tiêu dùng được xử lý kịp thời, minh bạch và chính xác. Cơ chế này bao gồm việc thiết lập kênh phản ứng nhanh đối với vi phạm, sự cố rủi ro công nghệ và tranh chấp khách hàng, đồng thời chia sẻ dữ liệu giám sát, kết quả hậu kiểm và báo cáo khiếu nại giữa các chủ thể liên quan. Cách tiếp cận này giúp hạn chế tình trạng xử lý phân tán, trùng lặp hoặc bỏ sót vi phạm, qua đó bảo đảm trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng được thực thi một cách thống nhất trên toàn hệ thống.

- Áp dụng chế tài răn đe và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thiết lập cơ chế chế tài đa tầng bao gồm hành chính, dân sự và trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với các hành vi vi phạm nghĩa vụ minh bạch thông tin, công bằng hợp đồng, bảo vệ dữ liệu và quản trị rủi ro của tổ chức tín dụng. Đồng thời, quy định cơ chế truy cứu trách nhiệm liên đới đối với bên thứ ba trong trường hợp rủi ro phát sinh từ dịch vụ liên kết hoặc nhà cung cấp công nghệ. Cơ chế này nhằm bảo đảm tính răn đe thực chất, đồng thời tăng cường bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và buộc các chủ thể liên quan tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ pháp lý trong chuỗi cung ứng dịch vụ ngân hàng số.

- Thu thập, phân tích và công khai dữ liệu thực thi pháp luật

Thiết lập hệ thống thu thập và phân tích dữ liệu thực thi pháp luật từ nhiều nguồn, bao gồm báo cáo tự động của tổ chức tín dụng, phản hồi người tiêu dùng và kết quả giám sát hậu kiểm. Dữ liệu được xử lý nhằm nhận diện lỗ hổng pháp lý, xu hướng vi phạm và mức độ tuân thủ của từng tổ chức tín dụng. Kết quả tổng hợp được công khai định kỳ nhằm tăng cường tính minh bạch và tạo áp lực cải thiện từ thị trường. Cách tiếp cận này chuyển trọng tâm giám sát từ kiểm tra hình thức sang đánh giá hiệu quả thực thi thực chất, đồng thời góp phần nâng cao niềm tin của người tiêu dùng đối với hệ thống ngân hàng số.

- Ứng dụng công nghệ trong giám sát và đánh giá hiệu quả

Ứng dụng hệ thống công nghệ giám sát giao dịch, nhật ký xử lý khiếu nại, dữ liệu rủi ro công nghệ và tuân thủ hợp đồng nhằm bảo đảm việc theo dõi thực thi pháp luật được thực hiện liên tục, minh bạch và có khả năng kiểm chứng. Đồng thời, tích hợp các công cụ phân tích dữ liệu lớn (big data) và trí tuệ nhân tạo để phát hiện vi phạm, cảnh báo rủi ro và dự báo xu hướng không tuân thủ. Cơ chế này được kết hợp với kiểm toán độc lập nhằm tăng cường độ tin cậy của kết quả giám sát. Cách tiếp cận này hỗ trợ cơ quan quản lý và người tiêu dùng đánh giá khách quan hiệu quả thực thi pháp luật, đồng

thời thúc đẩy tổ chức tín dụng cải thiện quy trình nội bộ và nâng cao mức độ an toàn trong cung ứng dịch vụ ngân hàng số.

Cách tiếp cận dựa trên phối hợp đa chủ thể và cơ chế vận hành tích hợp góp phần củng cố trách nhiệm của tổ chức tín dụng trên ba trụ cột: minh bạch thông tin và hợp đồng công bằng; bảo vệ dữ liệu và thông tin khách hàng; và bảo đảm an toàn hệ thống, quản trị rủi ro. Đồng thời, cơ chế này tăng cường niềm tin thị trường, nâng cao mức độ an toàn giao dịch và thúc đẩy vai trò giám sát của người tiêu dùng trong việc cải thiện hiệu quả thực thi pháp luật trong nền kinh tế số.

Kết luận Chương 4

Chương 4 tập trung vào việc đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật nhằm xác lập và tăng cường trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số. Trên cơ sở phân tích các khoảng trống pháp lý, thực tiễn áp dụng tại Việt Nam và kinh nghiệm quốc tế, các giải pháp được xây dựng không tách rời mà có sự gắn kết chặt chẽ với mô hình trách nhiệm đa tầng của tổ chức tín dụng đã được xác lập tại Chương 2, bao gồm trách nhiệm hợp đồng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn công nghệ, giải trình thuật toán, trách nhiệm xã hội và trách nhiệm đạo đức nghề nghiệp.

Trước hết, việc hoàn thiện cơ chế chuyển dịch nghĩa vụ chứng minh được xác định là giải pháp quan trọng nhằm khắc phục bất cân xứng thông tin trong quan hệ giữa người tiêu dùng và tổ chức tín dụng. Trong các tranh chấp liên quan đến dữ liệu khách hàng, gian lận giao dịch hoặc sự cố hệ thống, tổ chức tín dụng cần có nghĩa vụ chủ động chứng minh tính an toàn, toàn vẹn của hệ thống và tính hợp pháp của giao dịch. Giải pháp này trực tiếp liên quan đến các tầng trách nhiệm về hợp đồng, dữ liệu và an toàn công nghệ trong mô hình đa tầng.

Thứ hai, yêu cầu cụ thể hóa và chuẩn hóa trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng là cần thiết nhằm bảo đảm tính minh bạch và khả thi trong thực thi pháp luật. Pháp luật cần quy định rõ nghĩa vụ cung cấp thông tin minh bạch, có thể kiểm chứng; thiết lập tiêu chuẩn bắt buộc về bảo mật dữ liệu và quản trị rủi ro công nghệ; đồng thời xác định rõ trách nhiệm bồi thường thiệt hại, bao gồm cả thiệt hại phi vật chất. Đây là nội dung bao trùm các tầng trách nhiệm từ hợp đồng, dữ liệu đến an toàn công nghệ và trách nhiệm giải trình trong môi trường số.

Thứ ba, việc đồng bộ hóa pháp luật đa ngành và tham khảo có chọn lọc kinh nghiệm quốc tế là điều kiện quan trọng để bảo đảm hiệu lực điều chỉnh của pháp luật. Sự phối hợp giữa pháp luật ngân hàng, pháp luật dân sự, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng và pháp luật về dữ liệu cá nhân, cùng việc tham chiếu các chuẩn mực quốc tế như PSD2 của Liên minh châu Âu hay các tiêu chuẩn quản trị rủi ro công nghệ tài chính của Singapore, sẽ góp phần hình thành cơ chế điều chỉnh thống nhất đối với toàn bộ các tầng trách nhiệm trong mô hình.

Thứ tư, tăng cường khả năng thực thi, giám sát và phản hồi chính sách là yếu tố bảo đảm các quy định pháp luật không chỉ tồn tại về mặt hình thức mà được triển khai hiệu quả trong thực tiễn. Các công cụ như thanh tra, kiểm tra định kỳ, cơ chế báo cáo bắt buộc, hệ thống giải quyết khiếu nại minh bạch và cơ chế phản hồi chính sách cần được hoàn thiện để bảo đảm hiệu lực của các tầng trách nhiệm trong thực tiễn vận hành.

Thứ năm, việc gắn kết trách nhiệm pháp lý với quá trình chuyển đổi số quốc gia và chuyển đổi số ngành ngân hàng có ý nghĩa định hướng lâu dài, nhằm bảo đảm sự thích ứng của pháp luật với sự phát triển của công nghệ tài chính, trí tuệ nhân tạo và các mô hình dịch vụ ngân hàng số mới.

Tổng thể, các kết luận của Chương 4 cho thấy việc hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng không thể tiếp cận theo từng vấn đề rời rạc, mà cần được đặt

trong một chỉnh thể thống nhất của mô hình trách nhiệm đa tầng. Mô hình này không chỉ là cơ sở lý luận xuyên suốt của luận án mà còn là khung tham chiếu quan trọng để thiết kế các giải pháp pháp lý và tổ chức thực thi trong thực tiễn.

Những kết quả nghiên cứu tại Chương 4 vừa củng cố cơ sở lý luận về trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong nền kinh tế số, vừa cung cấp luận cứ thực tiễn cho việc sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam theo hướng bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng một cách toàn diện, chủ động và phù hợp với yêu cầu của chuyển đổi số.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế số phát triển sâu rộng, dịch vụ ngân hàng ngày càng được cung ứng chủ yếu thông qua các phương thức điện tử và nền tảng số, quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng đã có sự thay đổi căn bản cả về hình thức giao dịch lẫn cấu trúc rủi ro pháp lý. Sự gia tăng của các giao dịch không hiện diện, xử lý dữ liệu quy mô lớn và phụ thuộc vào hạ tầng công nghệ đã làm trầm trọng hơn tình trạng bất cân xứng thông tin, đồng thời đặt người tiêu dùng vào vị thế dễ bị tổn thương hơn so với mô hình ngân hàng truyền thống. Trong bối cảnh đó, việc xác lập và bảo đảm trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số trở thành yêu cầu mang tính tất yếu cả về lý luận lẫn thực tiễn.

Luận án đã tiếp cận vấn đề nghiên cứu một cách hệ thống trên ba bình diện: (i) cơ sở lý luận và pháp lý của trách nhiệm của tổ chức tín dụng; (ii) thực trạng quy định và thực thi trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số ở Việt Nam; và (iii) định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật. Trên cơ sở đó, luận án đạt được những kết quả chủ yếu sau đây:

Thứ nhất, về phương diện lý luận, luận án đã làm rõ khái niệm, đặc điểm và nội hàm trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, chỉ ra sự khác biệt căn bản so với trách nhiệm trong mô hình ngân hàng truyền thống. Luận án khẳng định rằng, trong môi trường số, trách nhiệm của tổ chức tín dụng không thể giới hạn ở nghĩa vụ hợp đồng hoặc bồi thường dân sự khi có lỗi đã được chứng minh, mà cần được tiếp cận theo hướng trách nhiệm pháp lý mở rộng, bao gồm cả nghĩa vụ phòng ngừa rủi ro, bảo đảm an toàn giao dịch, bảo mật dữ liệu, hỗ trợ người tiêu dùng và khắc phục hậu quả khi xảy ra sự cố. Cách tiếp cận này phản ánh đúng tính chất rủi ro hệ thống và vị thế vượt trội của tổ chức tín dụng trong quan hệ với người tiêu dùng, đồng thời được cụ thể hóa thông qua mô hình trách nhiệm đa tầng.

Thứ hai, về thực trạng pháp luật và thực tiễn áp dụng, luận án chỉ ra rằng mặc dù pháp luật Việt Nam đã từng bước ghi nhận các nghĩa vụ cơ bản của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng, song các quy định hiện hành vẫn mang tính phân tán, thiên về nguyên tắc và thiếu cơ chế bảo đảm thực thi hiệu quả. Trong thực tiễn, người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận thông tin, chứng minh thiệt hại, yêu cầu bồi thường và giải quyết tranh chấp; trong khi đó, trách nhiệm của tổ chức tín dụng thường được giới hạn hoặc né tránh thông qua các điều khoản hợp đồng tiêu chuẩn và cơ chế xử lý nội bộ. Điều này cho thấy khoảng cách đáng kể giữa mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng và hiệu lực thực tế của pháp luật.

Thứ ba, trên cơ sở phân tích những hạn chế nêu trên, luận án đã đề xuất hệ thống giải pháp hoàn thiện pháp luật theo hướng làm rõ và tăng cường trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, được định hướng và triển khai trên nền tảng mô hình trách nhiệm đa tầng. Các giải pháp trọng tâm bao gồm: bổ sung nghĩa vụ cung cấp thông tin minh bạch, kịp thời và có khả năng kiểm chứng; thiết lập các tiêu chuẩn pháp lý bắt buộc về bảo mật dữ liệu và xử lý sự cố; hoàn thiện chế định bồi thường thiệt hại theo hướng bảo vệ tốt hơn người tiêu dùng, kể cả đối

với thiệt hại phi vật chất và trên cơ sở phân bổ rủi ro hợp lý; cải cách cơ chế giải quyết tranh chấp theo hướng độc lập, minh bạch và dễ tiếp cận; đồng thời bảo đảm sự hài hòa giữa pháp luật ngân hàng với pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, pháp luật dân sự và pháp luật về dữ liệu cá nhân.

Thứ tư, về đóng góp khoa học, luận án đã xây dựng được một khuôn khổ lý luận tương đối toàn diện về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, góp phần bổ sung và phát triển lý luận về trách nhiệm pháp lý trong lĩnh vực ngân hàng. Các kết quả nghiên cứu không chỉ có giá trị tham khảo cho việc sửa đổi, bổ sung Luật Các tổ chức tín dụng và các văn bản pháp luật liên quan, mà còn tạo nền tảng học thuật cho các nghiên cứu tiếp theo về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Thứ năm, về ý nghĩa thực tiễn và hướng nghiên cứu tiếp theo, luận án kiến nghị hoàn thiện pháp luật theo hướng tiếp cận trách nhiệm của tổ chức tín dụng một cách toàn diện và chủ động hơn; tăng cường vai trò của cơ quan quản lý nhà nước trong giám sát và bảo đảm thực thi trách nhiệm; đồng thời mở ra các hướng nghiên cứu chuyên sâu về quyền dữ liệu ngân hàng, định danh điện tử, trách nhiệm của các chủ thể trung gian công nghệ và cơ chế phân bổ rủi ro trong hệ sinh thái dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số.

Cuối cùng, nghiên cứu sinh xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới các thầy, cô giáo, các nhà khoa học, đồng nghiệp và những cá nhân, tổ chức đã hỗ trợ, góp ý và tạo điều kiện thuận lợi trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thiện luận án. Những ý kiến đóng góp quý báu đó là nguồn động lực quan trọng giúp tác giả hoàn thành công trình nghiên cứu này một cách nghiêm túc và có hệ thống.

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. 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.
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 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 (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
8. 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
9. 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
10. 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 Đại học Toulouse Capitole, Pháp tổ chức.
11. Lê Thị Thảo và 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.
12. Văn Phạm Kim Xuyên (tham gia biên soạn Chương 1, Chương 7), trong 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, 2026, mã số xuất bản 1685-2026/CXBIPH/7-32/CAND.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] G. Akerlof, "The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism," *Quarterly Journal of Economics*, vol. 84, no. 3, p. 488–500, 1970.
- [2] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for Operational Resilience," BIS, Basel, 2021.
- [3] D. Tapscott, *The digital economy: Promise and peril in the age of networked intelligence.*, vol. (Vol. 1), New York: McGraw-Hill., 1996..
- [4] R. & H. R. Bukht, "Defining, conceptualising and measuring the digital economy," 2017.
- [5] V. P. S. Harbhajan S. Kehal, *Digital Economy Impacts and Influences and Challenge*, Idea Group, 2005.
- [6] T. T. P. Lê Duy Bình, "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, 2020.
- [7] Bank., World, "Financial Sector Development.," World Bank, 2020..
- [8] Fund., International Monetary, "Monetary and Financial Statistics Manual and Compilation Guide (MFSMCG)," International Monetary Fund (IMF), Washington, DC, 2016.
- [9] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng, khoản 1, Điều 4," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [10] S. G. E. Frederic S. Mishkin, *Financial Markets and Institutions.*, 9th ed. ed., Pearson., 2018.
- [11] Supervision., Basel Committee on Banking, "Principles for the Sound Management of Operational Risk.," Bank for International Settlements (BIS), 2011.
- [12] Fund, International Monetary, "Financial Soundness Indicators.," International Monetary Fund., 2006.
- [13] U. G. O. H. T. & L. L. Gasser, "Digital Banking 2025," 2017.
- [14] N. R. Dara, "The global digital financial services: A critical review to achieve for digital economy in emerging markets.," 2018.
- [15] E. F. J. G. L. N. H. & S. M. Feyen, "Fintech and the digital transformation of financial services: implications for market structure and public policy. BIS Papers. No.117," Bank for International Settlements, Basel, 2021.
- [16] J. C. L. De Paz, "Some implications of the new global digital economy for financial regulation and supervision.," 2023.
- [17] N. R. Dara, "The global digital financial services: A critical review to achieve for digital economy in emerging markets.," 2018.
- [18] D. & N. A.-S. Demailly, "The sharing economy: Make it sustainable," IDDRI., 2014.
- [19] Bank, World, "Financial Sector Assessment: A Handbook.," World Bank, 2005.
- [20] IMF, "The Digital Transformation of Financial Services," IMF, 2021.

- [21] Basel Committee on Banking Supervision, "Sound Practices: Implications of fintech developments for banks and bank supervisors," Bank for International Settlements, Basel, 2018.
- [22] OECD, "Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition," Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), Paris, 2020.
- [23] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [24] BIS, "Digital Banks: Business Models and Regulatory Issues.," BIS (Bank for International Settlements)., 2021.
- [25] European Parliament and Council, "General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 (GDPR)," 2016.
- [26] R. B. & D. A. Dirk Zetsche, "FinTech and RegTech: Impact on Banking.," 2018.
- [27] IMF, "Cyber Risk and Financial Stability," IMF, 2020.
- [28] World Bank, "The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19," World Bank, Washington, DC, 2022.
- [29] L. Á. Nguyệt, "Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam," Bộ Tài chính Việt Nam., 2019.
- [30] S. C. B. C. V. S. S. & T. R. Biswas, "AI-bank of the future: Can banks meet the AI challenge?," 2021.
- [31] Basel Committee on Banking Supervision (BCBS), "Report on open banking and application programming interfaces (APIs)," Bank for International Settlements, 2019.
- [32] M. A. B. D. A. & T. J. Harris, "Embedded Finance: What It Takes to Prosper in the New Value Chain," Bain & Company, 2021.
- [33] Quốc hội Việt Nam, "Khoản 1, Khoản 2 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15.," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [34] Quốc hội Việt Nam, "Khoản 1 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15; Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024 (Luật Các tổ chức tín dụng) & 2023 (Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).
- [35] Quốc hội Việt Nam, "Các điều 119, 125, 129 và Chương V (Mục 1) Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [36] Chính Phủ Việt Nam, "Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân.," Chính Phủ Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [37] Quốc hội Việt Nam, "Chương II Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [38] IMF, "Digital Financial Inclusion: Implications for Customers and Banks.," International Monetary Fund, 2020.
- [39] BIS, "Cyber Resilience in the Financial Sector.," Bank for International Settlements., 2020.

- [40] OECD, "Consumer Protection in the Digital Financial Services," Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), 2021.
- [41] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (Ban hành kèm theo Quyết định số 810/QĐ-NHNN)," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2021..
- [42] Quốc hội Việt Nam, "Chương 2 Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 (Quy định về thông điệp dữ liệu và hợp đồng điện tử).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [43] Chính Phủ Việt Nam, "Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân.," Chính Phủ Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [44] Quốc hội Việt Nam, "Điều 96 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 (Quy định về bảo mật thông tin và an toàn trong hoạt động của TCTD).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [45] Quốc hội Việt Nam, "Điều 19 và Điều 21 Nghị định số 13/2023/NĐ-CP (Quy định về quyền của chủ thể dữ liệu đối với việc xử lý dữ liệu tự động).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [46] Quốc hội Việt Nam, "Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (Quy định về bảo vệ người tiêu dùng yếu thế).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [47] Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, "Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng," Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, Hà Nội, 2019.
- [48] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15, Điều 13," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [49] Quốc hội Việt Nam, "Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15, Điều 4 và Điều 15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [50] Nam, Ngân hàng nhà nước Việt, "Thông tư 09/2020/TT-NHNN về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng.," Ngân hàng nhà nước Việt Nam, 2020.
- [51] Nam, Quốc hội Việt, "Bộ luật Dân sự 2015, Điều 385, Điều 517," Quốc hội Việt Nam, 2015.
- [52] N. T. A. & L. T. Thảo, "Pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong xu hướng chuyển đổi số ngành Ngân hàng," *Tạp chí Ngân hàng*, 2025.
- [53] N. H. Bích, "Bàn về pháp luật bảo mật thông tin khách hàng trong hoạt động ngân hàng," *Tạp chí Ngân hàng*, 2020.
- [54] R. A. Posner, *Economic Analysis of Law*, 9th Edition ed., Wolters Kluwer Law & Business., 2014.
- [55] G. A. Akerlof, "The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism," *The Quarterly Journal of Economics.*, vol. 84, no. 3, pp. 488-500, 1970.
- [56] T. Frankel, *Fiduciary Law.*, Oxford University Press, 2011.
- [57] T. Frankel., "Transnational Fiduciary Law," 2020. [Online]. Available: https://scholarship.law.bu.edu/faculty_scholarship/2989. [Accessed 15 Aug 2024].
- [58] G. Calabresi, *The Costs of Accidents: A Legal and Economic Analysis*, Yale University Press, 1970.

- [59] OECD, "Consumer Policy and the Digital Transformation," OECD, 2020.
- [60] G. Calabresi, *The Costs of Accidents: A Legal and Economic*, Yale University Press, 1970.
- [61] OECD, "Consumer vulnerability in the digital age, No.355," OECD Publishing, Paris, 2023.
- [62] N. T. V. An, *Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Hà Nội: Nxb. Công an Nhân dân, 2014, p. tr.21.
- [63] Trường Đại học Luật Hà Nội, *Giáo trình Lý luận Tổng quát về Nhà nước và Pháp luật*, Hà Nội: Nhà xuất bản Tư pháp, 2021.
- [64] Quốc hội Việt Nam, "Chương V và Chương VII Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (Quy định chi tiết về các nhóm nghĩa vụ của tổ chức kinh doanh và các phương thức xử lý vi phạm/trách nhiệm bồi thường thiệt hại).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [65] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for Operational Resilience," Bank for International Settlements, 2021.
- [66] OECD, "G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection," OECD Publishing, 2023.
- [67] M. C. a. M. L. R. Baldwin, *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*, Oxford University Press, 2012.
- [68] European Data Protection Board (EDPB), "Guidelines on Automated Decision-Making and Profiling," European Data Protection Board (EDPB), 2020.
- [69] OECD, "G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection, Principle number 3," OECD Publishing, Paris, 2022.
- [70] European Central Bank (ECB), "Supervisory expectations on the use of artificial intelligence and machine learning in banking," ECB Banking Supervision, Frankfurt, 2023.
- [71] "GDPR," 2018. [Online]. Available: <https://gdpr-info.eu/>. [Accessed 25 Nov 2025].
- [72] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for the Sound Management of Third-Party Risk," Basel Committee on Banking Supervision, 2025.
- [73] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for Operational Resilience," Basel Committee on Banking Supervision, 2022.
- [74] OECD, "G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection," OECD Publishing, Paris, 2022.
- [75] European Parliament and Council, "Directive (EU) 2023/2225 on credit agreements for consumers (Consumer Credit Directive)," European Union, Brussels, 2023.
- [76] World Bank, "Financial Consumer Protection Principles: Policy Recommendations and Global Best Practices," World Bank, 2017.
- [77] Quốc hội Việt Nam, "Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng," Quốc hội Việt Nam, Việt Nam, 2023.
- [78] European Commission, "Retail Financial Services Directive," European Commission, 2018.

- [79] Federal Reserve, "Truth in Lending Act (TILA) Regulations," Federal Reserve, 2017.
- [80] European Banking Authority, "Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution in Financial Services," European Banking Authority, 2021.
- [81] D. B. H. v. n. n. cứu, "Bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại Việt Nam: Thực trạng và một số khuyến nghị," 2022.
- [82] European Commission, "Payment Services Directive 2 (PSD2)," European Commission, 2018.
- [83] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for Effective Banking Supervision," Basel Committee on Banking Supervision, 2012.
- [84] Federal Reserve, "Truth in Lending Act (TILA) Regulations," Federal Reserve, 2017.
- [85] Bank for International Settlements, "Consumer Protection in Financial Services," Bank for International Settlements, 2019.
- [86] Đ. V. H. Nguyễn Hoàng Vĩnh Lộc, "Phát triển tín dụng tiêu dùng của các tổ chức tín dụng ở Việt Nam," 2021. [Online]. Available: <https://thitruongtaichinhliente.vn/phan-trien-tin-dung-tieu-dung-cua-cac-to-chuc-tin-dung-o-viet-nam-37852.html>. [Accessed 25 Nov 2025].
- [87] B. Thương, "Tăng cường bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng," 2023. [Online]. Available: https://mof.gov.vn/webcenter/portal/cd/pages_r/1/chi-tiet-tin-cong-doan?dDocName=MOFUCM278785. [Accessed 25 Nov 2025].
- [88] Bank for International Settlements (BIS), "Consumer Protection in Financial Services," Bank for International Settlements (BIS), 2019.
- [89] European Commission, "General Data Protection Regulation (GDPR)," European Commission, 2016.
- [90] European Commission, "General Data Protection Regulation (GDPR)," European Commission, 2016.
- [91] Federal Trade Commission, "Gramm-Leach-Bliley Act (GLBA)," Federal Trade Commission, 2017.
- [92] Quốc hội Việt Nam, "Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân," Quốc hội Việt Nam, 2025.
- [93] BPTT, "Luật Các Tổ chức tín dụng (sửa đổi): Hướng đến sự an toàn, ổn định, bền vững của hệ thống ngân hàng," 2024.
- [94] Basel Committee on Banking Supervision, Basel Committee on Banking Supervision, 2012.
- [95] H. My, "Tạo điều kiện thuận lợi để các TCTD phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng lành mạnh," 2023. [Online]. Available: <https://sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/links/cm100?dDocName=SBV582412>. [Accessed 25 Nov 2025].
- [96] D. A. A. D. W. & B. R. P. Zetsche, "The Road to RegTech: The (Astonishing) Example of the European Union," *Journal of Banking Regulation*, vol. 21, no. 1, 2020.
- [97] OECD (Organization for Economic Co-operation and Development), "Consumer Vulnerability in the Digital Age, No. 355," OECD Publishing, Paris, 2023.

- [98] World Bank Group, "Good Practices for Financial Consumer Protection: 2017 Edition," World Bank, Washington, DC, 2017.
- [99] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for the Sound Management of Operational Risk," BIS (Bank for International Settlements), 2021.
- [100] B. Alotaibi and A. Romanovsky, "An integrated cyber security risk management framework for electronic banking systems," *International Journal of Secure Software Engineering (IJSSE)*, vol. 6, no. 3, pp. 1-17, 2015.
- [101] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for the Effective Management and Supervision of Technology and Cyber Risk," Bank for International Settlements (BIS), 2023.
- [102] World Bank, "World Development Report 2022: Finance for an Equitable Recovery," World Bank, Washington, DC, 2022.
- [103] International Monetary Fund (IMF), "Cyber Risk Supervision in the Financial Sector," IMF Departmental Paper, 2023.
- [104] OECD, "OECD Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-Commerce," OECD Publishing, Paris, 2016.
- [105] OECD, "G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection 2022," OECD Publishing, Paris, 2022.
- [106] Basel Committee on Banking Supervision, "Sound Practices: Implications of Fintech Developments for Banks and Bank Supervisors," Bank for International Settlements, 2018.
- [107] OECD, "Consumer Vulnerability in the Digital Age, OECD Digital Economy Papers, No.355," OECD Publishing, Paris, 2023.
- [108] World Bank, "Financial Consumer Protection and New Forms of Data Processing: Balancing Risks and Benefits," World Bank Group, 2017.
- [109] OECD, "G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection in the Digital Age," 2022.
- [110] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for Operational Resilience," Bank for International Settlements, 2021.
- [111] Quốc hội Việt Nam, "Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15, Điều 3.," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [112] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15, các Điều 98, 102, 103," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [113] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư số 17/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, Điều 15-17," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024.
- [114] Quốc hội Việt Nam, "Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15, Điều 4, khoản 1, khoản 2," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [115] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15, Điều 16, Điều 17," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [116] G. A. Akerlof, "The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism," *The Quarterly Journal of Economics*, vol. 84, no. 3, pp. 488-500, 1970.

- [117] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024, Điều 12, khoản 1," Quốc hội Việt Nam, 2024.
- [118] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư số 15/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024, Điều 8," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024.
- [119] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư số 40/2024/TT-NHNN ngày 17/6/2024, Điều 30," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024.
- [120] Personal Data Protection Commission Singapore, "Personal Data Protection Act (PDPA)," 2020.
- [121] Standing Committee of the National People's Congress of China, "Personal Information Protection Law (PIPL)," 2021.
- [122] Quốc hội, "Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024, Điều 13," Quốc hội Việt Nam, 2024.
- [123] Quốc hội, "Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 (Luật số 91/2025/QH15)," Quốc hội Việt Nam, 2025.
- [124] Ngân hàng Nhà nước, "Thông tư 15/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024.
- [125] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư 09/2020/TT-NHNN ngày 21/10/2020.," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2020.
- [126] EU Parliament, "General Data Protection Regulation (GDPR), 2016," European Parliament, 2016.
- [127] Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), "Privacy and Data Protection Rules," Consumer Financial Protection Bureau, 2022.
- [128] Quốc hội, "Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (Luật số 19/2023/QH15)," Quốc hội Việt Nam, 2023.
- [129] Quốc hội, "Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 (Luật số 91/2025/QH15)," Quốc hội Việt Nam, 2025.
- [130] Quốc hội, "Luật Các tổ chức tín dụng (sửa đổi) năm 2024 (Luật số 32/2024/QH15)," Quốc hội Việt Nam, 2024.
- [131] Quốc hội, "Luật giao dịch điện tử năm 2023 (Luật số: 20/2023/QH15)," Quốc hội Việt Nam, 2023.
- [132] Ngân hàng Nhà nước, "Thông tư 50/2024/TT-NHNN," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024.
- [133] Monetary Authority of Singapore (MAS), "Technology Risk Management (TRM) Guidelines: SOC 24/7, Penetration Test và Threat Intelligence Sharing," Monetary Authority of Singapore (MAS), 2021.
- [134] Financial Conduct Authority (FCA), "Operational Resilience: Policy Statement PS21/3," Financial Conduct Authority (FCA), 2021.
- [135] Financial Conduct Authority (FCA), "Financial Crime Guide, FCA Handbook," Financial Conduct Authority (FCA), 2020.
- [136] Quốc hội, "Luật Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân 2025 (Luật số 91/2025/QH15), Điều 29: mã hóa, phân quyền, thông báo rò rỉ dữ liệu," Quốc hội Việt Nam, 2025.

- [137] EU (European Union), "General Data Protection Regulation (GDPR), Article 25 – Data Protection by Design and by Default; Article 33 – Notification of personal data breaches," EUR-Lex, 2016.
- [138] European Union, "Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market (PSD2), Article 73: refund for unauthorised payment transactions," EUR-Lex, 2015.
- [139] Monetary Authority of Singapore (MAS), "E-Payments User Protection Guidelines – Sections 5 & 6: Liability and responsibilities for unauthorised transactions," Monetary Authority of Singapore (MAS), 2019.
- [140] Quốc hội, "Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 (Luật số 32/2024/QH15)," Quốc hội Việt Nam, 2024.
- [141] Financial Conduct Authority & Prudential Regulation Authority, "PS21/3 Building Operational Resilience, Policy Statement," FCA/PRA, 2021.
- [142] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for operational resilience," Bank for International Settlements, 2021.
- [143] Quốc hội, "Luật Các tổ chức tín dụng 2024," Quốc hội Việt Nam, 2024.
- [144] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư 09/2020/TT-NHNN về an toàn hệ thống công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2020.
- [145] Basel Committee on Banking Supervision (BCBS), "Principles for the sound management of third-party risk," Bank for International Settlements (BIS), Basel, 2024.
- [146] Basel Committee on Banking Supervision (BCBS), "Principles for the sound management of third-party risk," Bank for International Settlements (BIS), Basel, 2024.
- [147] Quốc hội, "Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (Luật số 19/2023/QH15), Điều 8, khoản 1," Quốc hội Việt Nam, 2023.
- [148] Quốc hội, "Luật Các tổ chức tín dụng 2024, từ Điều 100 đến Điều 105," Quốc hội Việt Nam, 2024.
- [149] OECD/INFE, "OECD/INFE High-level Principles on National Strategies for Financial Education," OECD Publishing, 2012.
- [150] European Parliament & Council, "Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market (PSD2)," EUR-Lex, 2015.
- [151] European Commission, "Consumer Rights Directive (về thông tin cho người tiêu dùng trước khi ký hợp đồng)," n.d..
- [152] FCA, "PS22/9: A new Consumer Duty – Policy Statement & Finalised Guidance," Financial Conduct Authority, 2022.
- [153] Quốc hội, "Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 (Luật số 91/2025/QH15)," Quốc hội Việt Nam, 2025.
- [154] Quốc hội, "Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024," Quốc hội Việt Nam, 2024.
- [155] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư 09/2020/TT-NHNN ngày 21/10/2020," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2020.

- [156] European Parliament, "Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market (PSD2)," European Parliament, 2015.
- [157] United States Congress, "Electronic Fund Transfer Act (EFTA), 1978, as amended," United States Congress, 1978.
- [158] Chính phủ, "Nghị định số 117/2020/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực ngân hàng, Điều 4, Điều 28," Chính phủ Việt Nam, 2020.
- [159] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for Operational Resilience," Bank for International Settlements, Basel, 2021.
- [160] OECD, "G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection. Nguyên tắc số 9 về "Cơ chế giải quyết tranh chấp và bồi thường", " OECD Publishing, Paris, 2022.
- [161] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for Operational Resilience," Basel Committee on Banking Supervision, 2021.
- [162] OECD, "G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection," OECD, 2022.
- [163] IFC, "ESG Framework for Financial Institutions in Emerging Markets," World Bank Group, 2022.
- [164] Bank Negara Malaysia, "Financial Consumer Protection Act," Bank Negara Malaysia, 2013.
- [165] ISO/IEC, "Information Security Management Systems," ISO/IEC, 2022.
- [166] European Parliament, "Artificial Intelligence Act," European Union, 2024.
- [167] ASEAN Secretariat, "ASEAN Guidelines on Online Dispute Resolution for Consumers," ASEAN Secretariat, 2022.
- [168] Chính phủ Việt Nam, "Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân," Chính phủ Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [169] OECD, "Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data," 2023. [Online]. Available: <https://www.oecd.org>. [Accessed 04 Apr 2026].
- [170] ASEAN Secretariat, "ASEAN Data Protection Network Proposal," 2023. [Online]. Available: <https://www.asean.org>. [Accessed 04 Apr 2026].
- [171] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Quy định về tổ chức tín dụng và trách nhiệm quản lý," 2023. [Online]. Available: <https://www.sbv.gov.vn>. [Accessed 04 Apr 2025].
- [172] OECD, "Principles of Corporate Governance and Accountability," 2023. [Online]. Available: <https://www.oecd.org>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [173] ASEAN Secretariat, "Guidelines on Consumer Protection and Financial Transparency," 2023. [Online]. Available: <https://www.asean.org>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [174] Bộ Công Thương Việt Nam, "Báo cáo thực trạng giải quyết khiếu nại người tiêu dùng," 2023. [Online]. Available: <https://www.moit.gov.vn>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [175] OECD, "Consumer Dispute Resolution Principles," 2023. [Online]. Available: <https://www.oecd.org>. [Accessed 09 Apr 2025].

- [176] ASEAN Secretariat, "ASEAN Consumer Protection Framework on Dispute Resolution," 2023. [Online]. Available: <https://www.asean.org>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [177] Bộ Thông tin & Truyền thông Việt Nam, "Tài liệu về chính sách phát triển AI và minh bạch thuật toán," 2023. [Online]. Available: <https://www.mic.gov.vn>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [178] OECD, "Recommendation on AI Principles and Impact Assessments," 2023. [Online]. Available: <https://www.oecd.org>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [179] ASEAN Secretariat, "Draft Recommendations on AI and Algorithm Transparency," 2023. [Online]. Available: <https://www.asean.org>. [Accessed 09 Apr 2025].
- [180] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Chiến lược phát triển giáo dục tài chính quốc gia," 2023. [Online]. Available: <https://www.sbv.gov.vn>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [181] OECD, "Financial Literacy and Digital Skills Framework," 2022. [Online]. Available: <https://www.oecd.org>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [182] ASEAN Secretariat, "ASEAN Strategy on Financial Inclusion and Literacy," 2023. [Online]. Available: <https://www.asean.org>. [Accessed 09 Apr 2026].
- [183] OECD, "Consumer Vulnerability in the Digital Age, OECD Digital Economy Papers, No. 355," OECD Publishing, Paris, 2023.
- [184] OECD, "Consumer Vulnerability in the Digital Age," 2023. [Online]. Available: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/06/consumer-vulnerability-in-the-digital-age_85b498eb/4d013cc5-en.pdf. [Accessed 10 Apr 2026].
- [185] T. Bình, "Công bố Chương trình Ngày không tiền mặt năm 2025 với chủ đề “Thanh toán không tiền mặt thúc đẩy kinh tế số”,” Cổng thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2025. [Online]. Available: <https://www.sbv.gov.vn/vi/w/sbv637581>. [Accessed 21 Apr 2026].
- [186] M. Hà, "Giải pháp thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và số hóa ngân hàng," Cổng Thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024. [Online].
- [187] L. Anh, "Hơn 120,9 triệu hồ sơ khách hàng cá nhân đổi chiều sinh trắc học, đạt 100%," Dân Việt, 2025. [Online]. Available: <https://danviet.vn/hon-1209-trieu-ho-so-khach-hang-ca-nhan-doi-chieu-sinh-trac-hoc-dat-100-d1355330.html>. [Accessed 21 Apr 2026].
- [188] Báo Công lý, "Số lượng tài khoản cá nhân bị lừa đảo, mất tiền giảm 57%," Báo Công lý, 2025. [Online].
- [189] VietnamNet, "Số lượng tài khoản cá nhân nhận tiền lừa đảo giảm 47%," VietnamNet, 2025. [Online].
- [190] Tạp chí ngân hàng, "Chuyển đổi số ngân hàng: Góp phần phát triển kinh tế số, xã hội số," Tạp chí ngân hàng, 2025. [Online].
- [191] M. Hà, "Giải pháp thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và số hóa ngân hàng," Cổng Thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024. [Online].
- [192] Đ. Mến, "Tranh cãi vụ kiện tài khoản ‘bóc hơi’, ngân hàng phải đền tiền," 22 June 2024. [Online]. Available: <https://vneconomy.vn/tranh-cai-vu-kien-tai-khoan-boc-hoi-ngan-hang-phai-den-tien.htm>. [Accessed 12 June 2026].

- [193] Quốc hội Việt Nam, "Điều 96 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 và Chương III Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13.," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024 (Luật Các tổ chức tín dụng), 2015 (Luật An toàn thông tin mạng).
- [194] Quốc hội Việt Nam, "Điều 61 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (Quy định về nghĩa vụ chứng minh lỗi trong vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc về tổ chức, cá nhân kinh doanh).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [195] Tòa án nhân dân tối cao, "Tổng kết thực tiễn giải quyết các tranh chấp hợp đồng tiền gửi và dịch vụ thanh toán điện tử tại Tòa án," Tòa án nhân dân tối cao, Hà Nội, 2025.
- [196] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Công văn số: 1628/NHNN-CSTT v/v công bố lãi suất cho vay," 2024. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn/cong-van/Tien-te-Ngan-hang/Cong-van-1628-NHNN-CSTT-2024-cong-bo-lai-suat-cho-vay-601045.aspx>. [Accessed 27 Nov 2025].
- [197] Thủ tướng Chính phủ, "Công điện số 32/CD-TTg về các giải pháp điều hành tăng trưởng tín dụng 2024," 2024. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Cong-dien-32-CD-TTg-2024-giai-phap-dieu-hanh-tang-truong-tin-dung-605304.aspx>. [Accessed 27 Nov 2025].
- [198] Quốc hội, "Luật Giao dịch điện tử năm 2023 (Luật số 20/2023/QH15)," Quốc hội Việt Nam, 2023.
- [199] Tòa án nhân dân khu vực 1, Đồng Nai, "Tranh chấp hợp đồng tín dụng," Công công bố bản án Tòa án nhân dân (congbobanan.toaan.gov.vn), 2025. [Online]. Available: <https://congbobanan.toaan.gov.vn/2ta1850386t1cvn/chi-tiet-ban-an>. [Accessed 12 June 2026].
- [200] Quốc hội Việt Nam, "Điều 9, Điều 99 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 và Điều 43 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (Quy định về nghĩa vụ cung cấp thông tin và minh bạch hợp đồng theo mẫu).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024 (Luật Các tổ chức tín dụng) & 2023 (Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).
- [201] Cục An toàn thông tin, Bộ TT&TT, "Báo cáo tình hình an toàn thông tin trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng," Bộ Thông tin và Truyền thông (Bộ TT&TT), Hà Nội, 2024.
- [202] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư 50/2024/TT-NHNN về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (hoặc NHNN), Hà Nội, 2024.
- [203] Chính phủ, "Nghị định số 94/2025/NĐ-CP ngày 29/4/2025 về cơ chế thử nghiệm có kiểm soát trong lĩnh vực ngân hàng," Chính phủ, Hà Nội Việt Nam, 2025.
- [204] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư 14/2023/TT-NHNN, 15/2024/TT-NHNN và Báo cáo hoạt động trung gian thanh toán quý I/2025," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [205] P. Vietnam, "Voice of the Consumer Survey 2024 – Vietnam highlights," 2024. [Online]. Available: <https://www.pwc.com/vn/en/publications/vietnam-publications/voice-of-consumer-2024.html>. [Accessed 25 Nov 2025].

- [206] VnExpress, "Tài khoản “bốc hơi” gần 850 triệu vì vào đường link lạ," 2020, 15 May. [Online]. Available: <https://vnexpress.net/tai-khoan-boc-hoi-gan-850-trieu-vi-vao-duong-link-la-4098355.html>. [Accessed 25 Nov 2025].
- [207] Cục An toàn thông tin, Bộ Thông tin & Truyền thông, "Cảnh báo 6 hình thức lừa đảo trực tuyến đáng chú ý," n.d. [Online]. Available: <https://skhcn.laocai.gov.vn/canh-bao-attt/canh-bao-6-hinh-thuc-lua-dao-truc-tuyen-dang-chu-y-1256946>. [Accessed 25 Nov 2025].
- [208] VnExpress, "Ngăn chặn nhiều vụ lừa đảo qua mạng," 2024. [Online]. Available: <https://vnexpress.net/ngan-chan-nhieu-vu-lua-dao-qua-mang-4812819.html>. [Accessed 25 Nov 2025].
- [209] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Decision No. 810/QĐ-NHNN – Plan on digital transformation of banking sector by 2025, with the orientation towards 2030," 2021. [Online]. Available: <https://english.luatvietnam.vn/decision-no-810-qd-nhnn-approving-the-plan-on-digital-transformation-of-banking-sector-by-2025-with-the-orientation-towards-2030-202934-doc1.html>. [Accessed 25 Nov 2025].
- [210] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for operational resilience," 2021. [Online]. Available: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d516.htm>. [Accessed 02 Feb 2026].
- [211] Bank for International Settlements, "Sound Practices: implications of fintech developments for banks and bank supervisors," 2023. [Online]. Available: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d431.htm>. [Accessed 02 Feb 2026].
- [212] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles on outsourcing," 2024. [Online]. Available: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d557.htm>. [Accessed 02 Feb 2026].
- [213] Quốc hội Việt Nam, "Điều 96 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 và Chương II Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13.," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [214] T. s. N. T. H. Nhung, "Thực tiễn xét xử tội xâm phạm thông tin tài khoản ngân hàng qua phân tích các bản án tại Việt Nam", Tạp chí Tòa án nhân dân điện tử, tháng 09/2025., 2025. [Online]. Available: <https://tapchitoaan.vn/thuc-tien-xet-xu-toi-xam-pham-thong-tin-tai-khoan-ngan-hang-qua-phan-tich-cac-ban-an-tai-viet-nam14159.html>. [Accessed 12 June 2026].
- [215] Quốc hội Việt Nam, "Điều 290 Bộ luật Hình sự số 100/2015/QH13 (sửa đổi, bổ sung năm 2017) về tội sử dụng mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử thực hiện hành vi chiếm đoạt tài sản.," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2015.
- [216] Chính Phủ Việt Nam, "Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân.," Chính Phủ Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [217] Tòa án nhân dân tối cao, "Giải đáp một số vướng mắc về xử lý tội phạm công nghệ cao và xác định tư cách tổ tụng của tổ chức tín dụng trong vụ án hình sự," Tòa án nhân dân tối cao, Hà Nội, 2025.
- [218] Thủ tướng Chính phủ, "Quyết định 149/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030," 2020. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tai-chinh-nha-nuoc/Quyết-dinh-149-QĐ-TTg-2020-phe-duyet-Chien-luoc-tai-chinh-toan-dien-quoc-gia-den-nam-2025-433504.aspx>. [Accessed 27 Nov 2025].

- [219] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Đổi mới, sáng tạo trong công tác truyền thông, giáo dục tài chính của ngành Ngân hàng," 2023. [Online]. Available: <https://tapchinganhang.gov.vn/truyen-thong-giao-duc-tai-chinh-cua-nganh-ngan-hang-14637.html>. [Accessed 30 Jan 2026].
- [220] Tòa án nhân dân khu vực 7 – TP. Hồ Chí Minh, "Tranh chấp hợp đồng tín dụng tại Tòa án nhân dân khu vực 7 – TP. Hồ Chí Minh," 09 February 2026. [Online]. Available: <https://congboanan.toaan.gov.vn/2ta2040621t1cvn/chi-tiet-ban-an>. [Accessed 12 June 2026].
- [221] Quốc hội Việt Nam, "Điều 9, Điều 99 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 và Điều 43, Điều 60 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024 (Luật Các tổ chức tín dụng) & 2023 (Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).
- [222] Quốc hội Việt Nam, "Điều 61 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (Quy định về nghĩa vụ chứng minh lỗi và bồi thường thiệt hại của tổ chức kinh doanh).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [223] Quốc hội Việt Nam, "Chương XX Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 (Quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng và căn cứ xác định lỗi).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2015.
- [224] Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, "Kết quả khảo sát trải nghiệm người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam năm 2023," Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, 2023.
- [225] VnExpress, "Tài khoản “bóc hơi” gần 850 triệu vì vào đường link lạ," 2020. [Online]. Available: <https://vnexpress.net/tai-khoan-boc-hoi-gan-850-trieu-vi-vao-duong-link-la-4098355.html>. [Accessed 28 Nov 2025].
- [226] Sài Gòn Giải Phóng (SGGP), "Mất hàng trăm triệu đồng vì nhấn vào link lạ," 2022. [Online]. Available: <https://www.sggp.org.vn/mat-hang-tram-trieu-dong-vi-nhan-vao-link-la-post618160.html>. [Accessed 28 Nov 2025].
- [227] G. A. Akerlof, "The Market for “Lemons”: Quality Uncertainty and the Market Mechanism," *The Quarterly Journal of Economics*, vol. 84, no. 3, p. 488–500, 1970.
- [228] Cục An toàn thông tin, "Báo cáo tổng kết an toàn mạng quốc gia 2023," 2023.
- [229] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư 14/2023/TT-NHNN ngày 30/11/2023 về tiếp nhận và xử lý khiếu nại trong hoạt động ngân hàng," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [230] VnExpress, "Tài khoản “bóc hơi” gần 850 triệu vì vào đường link lạ," 2020. [Online]. Available: <https://vnexpress.net/tai-khoan-boc-hoi-gan-850-trieu-vi-vao-duong-link-la-4098355.html>. [Accessed 28 Nov 2025].
- [231] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Báo cáo tổng kết công tác thanh tra, giám sát ngân hàng năm 2022," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2022.
- [232] Cục An toàn thông tin – Bộ Thông tin và Truyền thông, "Điểm tin tuần về tình hình an toàn thông tin mạng và các sự cố giao dịch trực tuyến," Cục An toàn thông tin – Bộ Thông tin và Truyền thông, Hà Nội, 2023.

- [233] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Chấn chỉnh hoạt động bảo mật thông tin khách hàng và đạo đức nghề nghiệp nhân viên ngân hàng.," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [234] Bộ Công an, "Thông báo số 15/TB-BCA về các thủ đoạn chiếm đoạt tài sản bằng công nghệ cao và giả mạo tổng đài ngân hàng," Bộ Công an, Hà Nội, 2024.
- [235] OECD, "OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the Technology Frontier," OECD Publishing, Paris, 2024.
- [236] OECD, "OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the Technology Frontier," OECD Publishing, Paris, 2024.
- [237] OECD, "OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the Technology Frontier," OECD Publishing, Paris, 2024.
- [238] European Parliament and Council of the European Union, "Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market (PSD2)," Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2015.
- [239] V. P. K. Xuyên, Pháp luật về trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, Mục 3.1.3, Chương 3, Hue: Trường Đại Học Luật, Đại học Huế, 2026.
- [240] Secretariat, ASEAN, "ASEAN Digital Economy Framework Agreement (DEFA) Tuyên bố và Định hướng chiến lược," SEAN Secretariat, Jakarta, 2023.
- [241] Bộ Thông tin và Truyền thông, "Báo cáo toàn cảnh về tình hình an toàn thông tin mạng tại Việt Nam," Bộ Thông tin và Truyền thông, Hà Nội, 2024.
- [242] European Parliament and Council of the European Union, "Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market (PSD2), Official Journal of the European Union, 2015.," European Parliament and Council of the European Union, 2015.
- [243] European Parliament and Council of the European Union, "European Parliament and Council of the European Union, Regulation (EU) 2016/679 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data (GDPR), 2016," European Parliament and Council of the European Union, 2016.
- [244] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Báo cáo nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về mô hình giám sát an ninh mạng tài chính - ngân hàng," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [245] Quốc hội Việt Nam, "ghị quyết số 222/2025/QH15 về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển Trung tâm Tài chính quốc tế Thành phố Hồ Chí Minh," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2025.
- [246] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15; Quốc hội Việt Nam, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [247] Chính phủ Việt Nam, "Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân, 2023.," Chính phủ Việt Nam, Hà Nội, 2023.

- [248] Tòa án nhân dân tối cao, "Báo cáo tổng kết thực tiễn áp dụng pháp luật liên ngành trong giải quyết các tranh chấp kinh doanh thương mại và công nghệ," Tòa án nhân dân tối cao, Hà Nội, 2025.
- [249] Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội, "Báo cáo thẩm tra về tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống pháp luật trong bối cảnh phát triển kinh tế số," Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội, Hà Nội, 2024.
- [250] Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao, "Nghị quyết hướng dẫn áp dụng một số quy định của Bộ luật Dân sự về xác định thiệt hại và bồi thường thiệt hại trong giao dịch điện tử,," Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao, Hà Nội, 2025.
- [251] ASEAN Secretariat, "ASEAN Digital Economy Framework Agreement (DEFA) Tuyên bố và Định hướng chiến lược, Jakarta, 2023.,," ASEAN Secretariat, 2023.
- [252] European Union , "Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation-GDPR)," *Official Journal of the European Union*, vol. L119, 2016.
- [253] Monetary Authority of Singapore (MAS), "E-Payments User Protection Guidelines," Monetary Authority of Singapore (MAS), Singapore, 2024.
- [254] Quốc hội Việt Nam, "Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [255] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [256] Financial Conduct Authority (FCA), "FCA Mission: Our Approach to Consumers, London, 2022; European Data Protection Supervisor (EDPS), Annual Report on Digital Financial Services Oversight, Brussels," Financial Conduct Authority (FCA), 2024.
- [257] Financial Services Agency of Japan, "Annual Judicial Review on Financial Consumer Protection Bureau, Tokyo, 2024; Australian Financial Complaints Authority (AFCA), Rules and Guidelines on Alternative Dispute Resolution in Banking Sector, Sydney," Financial Services Agency of Japan, 2023.
- [258] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Đề án tăng cường năng lực giám sát, bảo vệ người tiêu dùng tài chính và xây dựng kênh phản hồi chính sách trực tuyến," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2025.
- [259] Học viện Ngân hàng, "Kỷ yếu hội thảo khoa học: Xây dựng văn hóa tuân thủ và đạo đức nghề nghiệp cán bộ ngân hàng trong kỷ nguyên số, Nhà xuất bản Tài chính.,," Nhà xuất bản Tài chính., 2025.
- [260] Thủ tướng Chính phủ, "Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030",," Chính phủ, Hà Nội, 2020.
- [261] Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Quyết định số 810/QĐ-NHNN phê duyệt "Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030",," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2021.

- [262] Thủ tướng Chính phủ, "Quyết định số 986/QĐ-TTg phê duyệt "Chiến lược phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030",", Chính phủ, Hà Nội, 2018.
- [263] Thủ tướng Chính phủ, "Quyết định số 2117/QĐ-TTg ban hành danh mục công nghệ ưu tiên nghiên cứu, phát triển và ứng dụng để chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư (bao gồm công nghệ chuỗi khối và tiền kỹ thuật số)," Chính phủ, Hà Nội, 2020.
- [264] Bộ Thông tin và Truyền thông, "Báo cáo chỉ số đánh giá mức độ chuyển đổi số quốc gia và định hướng hoàn thiện hạ tầng thể chế số," Bộ Thông tin và Truyền thông, Hà Nội, 2025.
- [265] Quốc hội Việt Nam, "Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [266] Quốc hội Việt Nam, "Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [267] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Thông tư 17/2024/TT-NHNN về mở và sử dụng tài khoản thanh toán," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024.
- [268] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Cảnh báo về an toàn giao dịch ngân hàng số," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024.
- [269] Quốc hội Việt Nam, "Chương II Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 (Quy định về giá trị pháp lý và nghĩa vụ lưu trữ thông điệp dữ liệu, chứng cứ điện tử).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [270] Quốc hội Việt Nam, "Điều 96 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 (Quy định về trách nhiệm bảo mật thông tin và bảo đảm an toàn trong hoạt động công nghệ của TCTD).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [271] Quốc hội Việt Nam, "Điều 96 Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 (Quy định về trách nhiệm bảo mật thông tin và bảo đảm an toàn trong hoạt động công nghệ của TCTD).," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2024.
- [272] Quốc hội Việt Nam, "Điều 61 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15," Quốc hội Việt Nam, Hà Nội, 2023.
- [273] Personal Data Protection Commission Singapore, "The Personal Data Protection Act (PDPA) and Its 2020 Amendments," 2020. [Online]. Available: <https://www.pdpc.gov.sg>. [Accessed 28 Nov 2025].
- [274] APEC, "APEC Privacy Framework," 2015. [Online]. Available: https://www.apec.org/docs/default-source/Publications/2017/8/APEC-Privacy-Framework-%282015%29/217_ECSCG_2015-apec-privacy-framework.pdf. [Accessed 25 Nov 2025].
- [275] ASEAN Secretariat, "ASEAN Data Protection and Privacy Framework," 2021. [Online]. Available: <https://asean.org/wp-content/uploads/2012/05/10-ASEAN-Framework-on-PDP.pdf>. [Accessed 25 Nov 2025].
- [276] V. P. K. Xuyên, "Giải pháp bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh phát triển nền kinh tế số," *Tạp chí Quản lý nhà nước*, 2024.

- [277] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Báo cáo về gia tăng bảo mật và an toàn cho khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số, trong đó quy định nhiều giải pháp về xác thực sinh trắc học và giám sát an toàn giao dịch trực tuyến nhằm giảm thiểu gian lận," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024.
- [278] V. P. K. Xuyên, "Giải pháp bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh phát triển nền kinh tế số," *Tạp chí Quản lý nhà nước*, 2024.
- [279] EU, "Payment Services Directive (PSD2), Directive (EU) 2015/2366," EU, 2015.
- [280] National Institute of Standards and Technology (NIST), "NIST Special Publication 800-63-3: Digital Identity Guidelines," U.S. Department of Commerce, 2017.
- [281] European Union Agency for Cybersecurity – ENISA, "ENISA Threat Landscape 2025," ENISA, 2021.
- [282] Monetary Authority of Singapore (MAS), "Technology Risk Management (TRM) Guidelines: SOC 24/7, Penetration Test và Threat Intelligence Sharing," MAS, 2021.
- [283] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for the sound management of third-party risk," Bank for International Settlements, 2023.
- [284] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for operational resilience," Bank for International Settlements, 2021.
- [285] OECD, "OECD Digital Economy Outlook 2020," OECD Publishing, Paris, 2020.
- [286] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for operational resilience," Bank for International Settlements, 2021.
- [287] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for the sound management of third-party risk," Bank for International Settlements, 2023.
- [288] OECD, "OECD Digital Economy Outlook 2020," OECD Publishing, Paris, 2020.
- [289] Basel Committee on Banking Supervision, "Principles for operational resilience," Bank for International Settlements, 2021.
- [290] OECD/INFE, "OECD/INFE High-level Principles on National Strategies for Financial Education," OECD Publishing, 2012.
- [291] European Parliament & Council, "Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market (PSD2)," EUR-Lex, 2015.
- [292] European Commission, "Consumer Rights Directive (về thông tin cho người tiêu dùng trước khi ký hợp đồng)," European Commission, n.d..
- [293] FCA, "PS22/9: A new Consumer Duty – Policy Statement & Finalised Guidance," Financial Conduct Authority, 2022.
- [294] Basel Committee on Banking Supervision, "Report on open banking and application programming interfaces (APIs)," Bank for International Settlements (BIS), 2019.
- [295] European Parliament and Council of the European Union, "Regulation (EU) 2022/2554 on digital operational resilience for the financial sector (DORA)," Official Journal of the European Union, 2022.
- [296] European Banking Authority, "Guidelines on outsourcing arrangements (EBA/GL/2019/02)," European Banking Authority (EBA), 2019.
- [297] Chính phủ Việt Nam, "Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân," Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, Hà Nội, 2023.

- [298] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030," Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hà Nội, 2021.
- [299] OECD, "G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection," OECD Publishing, Paris, 2022.
- [300] European Parliament and Council of the European Union, "Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC," *Official Journal of the European Union*, vol. L 337, p. 35, 2015.
- [301] Financial Conduct Authority, "A new Consumer Duty: Feedback to CP21/36 and final rules," London, 2022.
- [302] World Bank, "Digital Banking Risk Management," World Bank Group, 2023.

PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU

Nghiên cứu sinh sử dụng phương pháp khảo sát bảng hỏi điện tử (Google Forms) nhằm thu thập dữ liệu về trải nghiệm, nhận thức và quan điểm của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam. Khảo sát được triển khai trong giai đoạn tháng 4/2025 – 10/2025, với 326 phiếu hợp lệ.

Cách chọn mẫu:

- Sử dụng mẫu thuận tiện để tiếp cận người dùng thường xuyên dịch vụ ngân hàng số tại các khu vực đô thị.
- Kết hợp phương pháp quả cầu tuyết, nhờ đó các người tham gia có thể giới thiệu thêm người dùng tiềm năng, giúp tăng độ phủ của mẫu trong nhóm khảo sát.

Cấu trúc bảng hỏi:

- Tổng cộng 07 phần, bao gồm: thông tin nhân khẩu, trải nghiệm dịch vụ, nhận thức quyền lợi, sự cố gặp phải, quan điểm về trách nhiệm ngân hàng, mức độ hài lòng tổng thể và câu hỏi mở.
- Câu 8–12: đánh giá trải nghiệm dịch vụ ngân hàng số, sử dụng thang Likert 5 mức (1 – hoàn toàn không đồng ý; 5 – hoàn toàn đồng ý).
- Các câu còn lại: lựa chọn đơn, đa lựa chọn, mở, thu thập dữ liệu định tính bổ trợ.

Xử lý dữ liệu:

- Dữ liệu Likert (C8–C12) được xử lý theo thống kê mô tả: mean, standard deviation, min, max, frequency.
- Các câu còn lại được trình bày theo tần suất đơn giản, giúp phân tích nhận thức, sự cố và quan điểm người dùng.
- Do dữ liệu Google Forms không chuẩn hóa hoàn toàn (các trường hợp thiếu, lỗi nhập liệu), chỉ một số câu Likert có thể phân tích bằng SPSS; các câu khác được tổng hợp thủ công.

Độ tin cậy và giới hạn:

- Mặc dù dữ liệu thu thập trực tuyến đảm bảo lượng mẫu đáng kể, không thực hiện được kiểm định Cronbach's Alpha toàn diện, nên kết quả Likert chỉ phản ánh xu hướng chung, mang tính định hướng, không đại diện tuyệt đối cho toàn bộ người dùng.
- Các giới hạn khác: mẫu tập trung tại khu vực đô thị, có thể chưa bao phủ đầy đủ nhóm người dùng nông thôn hoặc ít tiếp cận công nghệ số; một số câu mở không thể lượng hóa để phân tích thống kê.

*. Kết quả khảo sát

1. Trải nghiệm dịch vụ ngân hàng số (C8–C12, thang Likert):

- Giá trị trung bình (mean) dao động 3.4 – 4.2, phản ánh đánh giá trung bình khá đến tích cực.
- Cụ thể:
 - C10 – Bảo mật, an toàn thông tin: mean \approx 4.1 \rightarrow đánh giá cao.
 - C11 – Minh bạch phí, điều khoản: mean \approx 3.7 \rightarrow thấp hơn so với bảo mật.
 - C8 – Giao diện dễ sử dụng: mean \approx 3.8
 - C9 – Tốc độ xử lý: mean \approx 4.0

2. Phân tích tần suất các câu khác:

- Nhận thức quyền lợi và khiếu nại (C16–C19): khoảng 50–70% biết quyền khiếu nại, còn lại chưa biết cách xử lý hoặc chưa từng khiếu nại.
- Sự cố gặp phải (C13): phổ biến nhất là lỗi giao dịch, bị trừ tiền nhầm, hỗ trợ chậm; tỉ lệ gặp ít nhất một sự cố chiếm phần đáng kể mẫu.
- Mức độ hài lòng tổng thể (C14): tập trung ở mức “Bình thường” – “Hài lòng”, số lượng “Rất không hài lòng” ít.
- Quan điểm về trách nhiệm ngân hàng (C20–C21): đa số người dùng yêu cầu thông báo kịp thời, cung cấp giải pháp hợp lý và bồi thường khi lỗi từ phía ngân hàng.

3. Nhận xét tổng thể theo nhóm nội dung:

- Bảo mật thông tin: người dùng đánh giá tích cực.
- Minh bạch phí/hợp đồng: còn hạn chế, nhiều người chưa hiểu rõ điều khoản hoặc phí.
- An toàn giao dịch & phòng chống gian lận: mặc dù đánh giá trung bình khá, vẫn tồn tại lo ngại về rủi ro gian lận.
- Nhận thức về quyền lợi và hỗ trợ khách hàng: còn thấp, đặc biệt nhóm người cao tuổi hoặc ít tiếp cận công nghệ.
- Giải quyết khiếu nại: mức độ hài lòng thấp hơn các nội dung khác, cần cải thiện quy trình minh bạch, kênh trực tuyến và thời hạn xử lý.

MẪU BẢNG HỎI KHẢO SÁT VÀ KẾT QUẢ XỬ LÝ DỮ LIỆU

PHIẾU KHẢO SÁT

Trách nhiệm của tổ chức tín dụng đối với người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

Mục đích khảo sát:

Khảo sát này nhằm thu thập ý kiến của người tiêu dùng về mức độ trách nhiệm, chất lượng dịch vụ, cũng như trải nghiệm thực tế khi sử dụng ngân hàng trong nền kinh tế số. Kết quả sẽ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu khoa học và không công bố thông tin cá nhân người tham gia.

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

1. Họ và tên: _____
2. Giới tính:
 - Nam
 - Nữ
 - Khác
3. Tuổi:
 - Dưới 18
 - 18–25
 - 26–35
 - 36–45
 - Trên 45
4. Nghề nghiệp:
 - Sinh viên
 - Nhân viên văn phòng
 - Kinh doanh tự do
 - Hưu trí
 - Khác: _____
5. Bạn đã sử dụng ngân hàng số bao lâu?
 - Dưới 1 năm
 - 1–3 năm
 - Trên 3 năm

PHẦN 2: THÓI QUEN SỬ DỤNG NGÂN HÀNG SỐ

6. Bạn thường xuyên sử dụng ngân hàng số của ngân hàng nào? (Chọn tối đa 2)
 - Vietcombank
 - BIDV
 - Techcombank

 - VPBank
 - MB Bank
 - Khác: _____

7. Mục đích sử dụng ngân hàng số của bạn là gì? (Có thể chọn nhiều)

- Chuyển khoản
- Thanh toán hóa đơn
- Mở tài khoản / tiết kiệm
- Vay vốn / tín dụng
- Đầu tư / chứng khoán
- Khác: _____

PHẦN 3: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ

Trên thang điểm 1–5, bạn đánh giá chất lượng các tiêu chí sau:

(1 – Rất kém | 5 – Rất tốt)

Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
8. Giao diện dễ sử dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Tốc độ xử lý giao dịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tính bảo mật, an toàn thông tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Minh bạch về phí và điều khoản	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hệ thống hỗ trợ khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PHẦN 4: TRẢI NGHIỆM & MONG MUỐN CẢI THIỆN

13. Bạn đã từng gặp vấn đề nào sau đây khi dùng ngân hàng số? (Có thể chọn nhiều)

- Giao dịch bị lỗi
- Bị trừ tiền sai
- Không minh bạch phí
- Rò rỉ thông tin cá nhân
- Không được hỗ trợ kịp thời
- Chưa từng gặp sự cố

14. Mức độ hài lòng tổng thể của bạn với dịch vụ ngân hàng số:

- Rất không hài lòng

- Không hài lòng
 - Bình thường
 - Hài lòng
 - Rất hài lòng
15. Bạn mong muốn ngân hàng cải thiện điều gì nhất?
- Tăng cường bảo mật thông tin
 - Cải tiến giao diện người dùng
 - Minh bạch hơn về phí dịch vụ
 - Tăng tốc độ xử lý giao dịch
 - Nâng cao chất lượng hỗ trợ khách hàng
 - Khác: _____

PHẦN 5: NHẬN THỨC VỀ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

16. Bạn có biết rằng mình có quyền khiếu nại nếu gặp sự cố khi dùng dịch vụ ngân hàng số không?
- Có
 - Không
 - Không chắc
17. Khi gặp sự cố, bạn thường chọn cách xử lý nào? (Chọn một)
- Gọi tổng đài ngân hàng
 - Đến trực tiếp chi nhánh
 - Gửi email/ứng dụng
 - Không biết cách xử lý
 - Khác: _____
18. Bạn có từng thực hiện khiếu nại với ngân hàng không?
- Có
 - Không

Nếu trả lời “Có”, sẽ hiện thêm câu hỏi:

19. Khiếu nại của bạn có được giải quyết thỏa đáng không?
- Có
 - Một phần
 - Không
 - Không nhớ

PHẦN 6: NHẬN ĐỊNH VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG SỐ

20. Theo bạn, ngân hàng có trách nhiệm gì khi xảy ra sự cố? (Có thể chọn nhiều)
- Thông báo sớm và rõ ràng
 - Cung cấp giải pháp khắc phục hợp lý
 - Bồi thường thiệt hại nếu có lỗi từ phía ngân hàng
 - Bảo vệ thông tin khách hàng
 - Không rõ trách nhiệm ngân hàng

21. Bạn có tin tưởng ngân hàng số sẽ đảm bảo an toàn cho quyền lợi của mình không?

- Rất tin tưởng
- Có tin tưởng
- Không chắc
- Không tin tưởng

PHẦN 7: GỢI Ý / Ý KIẾN MỞ

22. Theo bạn, ngân hàng số cần làm gì để bảo vệ tốt hơn quyền lợi người tiêu dùng?

(Câu hỏi mở để người tham gia chia sẻ ý kiến cá nhân)

23. Bạn cảm thấy mức độ tin cậy của ngân hàng số so với ngân hàng truyền thống như thế nào?

- Cao hơn
- Tương đương
- Thấp hơn
- Không chắc

24. Điều gì khiến bạn lo lắng nhất khi sử dụng ngân hàng số? (Chọn 1)

- Bảo mật thông tin cá nhân
- Gian lận, giả mạo
- Thiếu sự hỗ trợ trực tiếp
- Không rõ ràng về quyền lợi
- Tôi không lo ngại gì

Xin chân thành cảm ơn bạn đã tham gia khảo sát!

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Thống kê một số vụ việc tranh chấp tiêu biểu trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số tại Việt Nam (2020–2024)

STT	Thời gian	Ngân hàng / Tổ chức	Loại tranh chấp	Thiệt hại (ước tính)	Hình thức giải quyết	Kết quả
1	12/2020	Vietcombank	Bị rút tiền trái phép do lộ OTP	500 triệu VNĐ	Tòa án	Ngân hàng bồi thường 50%
2	03/2022	VPBank – Cake	Lỗi xác thực gây mất tiền trong app	80 triệu VNĐ	Khiếu nại nội bộ	Hỗ trợ 100% thiệt hại
3	06/2023	BIDV	Không cung cấp sao kê đầy đủ	Không xác định	Khiếu nại	Bị từ chối hỗ trợ
4	10/2023	MoMo – Agribank	Giao dịch không xác định trong ví điện tử	10 triệu VNĐ	Hòa giải	Không bồi thường
5	02/2024	Techcombank	Giao dịch lạ từ IP nước ngoài	120 triệu VNĐ	Giải quyết nội bộ	Bồi thường 70%

Phụ lục 2. Mô hình phân tầng trách nhiệm pháp lý của tổ chức tín dụng trong dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế số

TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA TCTD	
Tầng 1: Dân sự	Nghĩa vụ bồi thường thiệt hại Cam kết hợp đồng dịch vụ
Tầng 2: Hành chính	Tuân thủ quy định NHNN, xử phạt Báo cáo sự cố bảo mật, khiếu nại
Tầng 3: Kỹ thuật – bảo mật	Mã hóa, xác thực, lưu trữ log Phản ứng sự cố, cảnh báo người dùng
Tầng 4: Đạo đức. & xã hội	Trách nhiệm minh bạch, thiện chí Hỗ trợ người dùng yếu thế

Phụ lục 3. Bảng so sánh trách nhiệm của TCTD giữa Việt Nam và quốc tế

Nội dung	Việt Nam	Quốc tế
Cung cấp thông tin minh bạch	Công khai lãi suất, phí dịch vụ; chưa có quy định cụ thể về cảnh báo rủi ro trong giao dịch trực tuyến. ¹	EU: Yêu cầu cung cấp thông tin minh bạch và cảnh báo giao dịch bất thường (PSD2). ²
Bảo vệ dữ liệu và an toàn tài chính	Bảo mật thông tin khách hàng; yêu cầu thông báo sự cố nhưng chưa quy định thời gian cụ thể.	EU: Thông báo vi phạm dữ liệu trong vòng 72 giờ (GDPR). ³
Giải quyết tranh chấp và bồi thường	Quy định các phương thức giải quyết tranh chấp; chưa có quy định cụ thể về thời gian hoàn trả tiền khi xảy ra sự cố ⁴ .	Hoa Kỳ: Hoàn trả tiền trong vòng 10 ngày làm việc nếu lỗi thuộc về hệ thống (EFTA) ⁵ .

¹ Luật Các tổ chức tín dụng 2024: Quy định về trách nhiệm của TCTD trong việc bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

² Chỉ thị Dịch vụ Thanh toán 2 (PSD2) của EU: Quy định về minh bạch thông tin và bảo vệ người tiêu dùng trong dịch vụ thanh toán.

³ Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR) của EU: Tiêu chuẩn về bảo vệ dữ liệu cá nhân và yêu cầu thông báo vi phạm dữ liệu.

⁴ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Quy định về trách nhiệm của tổ chức kinh doanh đối với người tiêu dùng.

⁵ Đạo luật Chuyển tiền Điện tử (EFTA) của Hoa Kỳ: Quy định về trách nhiệm của ngân hàng trong các giao dịch điện tử.