

**BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG KHI SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ**

CAO ĐÌNH LÀNH*

Ngày nhận bài: 10/03/2025

Ngày phản biện: 17/03/2025

Ngày đăng bài: 31/03/2025

Tóm tắt:

Bảo mật thông tin khách hàng là một trong những nhiệm vụ quan trọng của các ngân hàng, được pháp luật quy định chặt chẽ nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng và duy trì lòng tin vào các dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, trong bối cảnh chuyển đổi số, thông tin khách hàng ngày càng đối mặt với nhiều nguy cơ bị xâm phạm, đặt ra thách thức lớn cho cả ngân hàng và cơ quan quản lý. Xuất phát từ thực tế này, bài viết tập trung nghiên cứu, phân tích, làm rõ thực trạng pháp luật về bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng trong môi trường số và từ đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo mật thông tin khách hàng.

Từ khóa:

pháp luật, bảo mật, thông tin khách hàng, ngân hàng, môi trường số.

Abstract:

The security of customer information is one of the key responsibilities of banks and is strictly regulated by law to protect customers' rights and maintain trust in financial services. However, in the context of digital transformation, customer information is increasingly exposed to the risk of breaches, posing significant challenges for both banks and regulatory authorities. Based on this reality, this article focuses on researching, analyzing, and clarifying the current legal framework for customer information security in digital banking services. It also proposes solutions to improve the legal framework for better customer information protection.

Keywords:

legal, security, customer information, bank, digital environment

1. Đặt vấn đề

* TS., Giảng viên Trường Đại học Luật, Đại học Huế; Email: lanhcd@hul.edu.vn

Chuyển đổi số đang mở ra nhiều cơ hội kinh doanh mới nhưng đồng thời cũng kéo theo không ít thách thức và rủi ro tiềm ẩn. Đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng, các nghiên cứu cho thấy, quá trình số hóa không chỉ làm gia tăng khối lượng dữ liệu mà còn làm tăng giá trị của các tài sản số. Thông tin nhạy cảm của khách hàng, tài sản sở hữu trí tuệ và quyền kiểm soát các hệ thống, thiết bị quan trọng ngày càng được lưu trữ và xử lý dưới dạng số hóa. Điều này khiến các ngân hàng trở thành mục tiêu của các hacker chuyên nghiệp và những cuộc tấn công ảnh hưởng đến những tài sản này có khả năng tác động mạnh mẽ đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.¹

Đối với khách hàng khi sử dụng các dịch vụ tài chính, cũng đối diện với những thách thức từ sự phức tạp của các sản phẩm và dịch vụ tài chính, chi phí tiếp cận, không quen thuộc với các hợp đồng pháp lý, tính mới của các loại dịch vụ tài chính công nghệ,² dẫn đến có nguy cơ mất an toàn, quyền riêng tư và bí mật dữ liệu. Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD) chỉ ra một số vấn đề nghiêm trọng gắn với bảo vệ người tiêu dùng, bao gồm: Mất an toàn, quyền riêng tư và bí mật dữ liệu; sử dụng hồ sơ số không phù hợp hoặc quá mức để xác định khách hàng tiềm năng và loại trừ nhóm khách hàng không mong muốn; tiếp cận nhanh chóng tín dụng ngắn hạn với chi phí đắt đỏ hoặc các sản phẩm đầu cơ và một số hoạt động khác nhằm thúc đẩy hành vi sai lệch³.

Do vậy, bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng trong môi trường số là một phần thiết yếu trong quản lý rủi ro và đảm bảo tính bền vững của hệ thống ngân hàng. Chỉ khi biết rằng dữ liệu của mình được bảo vệ an toàn, khách hàng sẽ cảm thấy an tâm hơn khi giao dịch.

2. Thực trạng pháp luật về bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng trong môi trường số

Sự phát triển của dịch vụ ngân hàng trực tuyến làm gia tăng nhu cầu bảo vệ thông tin cá nhân. Vì vậy, nhiều quốc gia đã ban hành các đạo luật về bảo mật thông tin nhằm bảo vệ quyền riêng tư của công dân, ứng phó với rủi ro từ công nghệ số,

¹ Bùi Huy Trung (2023), *Quản trị rủi ro số tại các ngân hàng thương mại: Kinh nghiệm của Ngân hàng Trung ương Đức và một số khuyến nghị*, Tạp chí Ngân hàng, <https://tapchinganhang.gov.vn/quan-tri-rui-ro-so-tai-cac-ngan-hang-thuong-mai-kinh-nghiem-cua-ngan-hang-trung-uong-duc-va-mot-so-k.htm>, truy cập ngày 13/10/2023.

² World Bank (2017), *Good practices for financial consumer protection*. 2017 Edition.

³ OECD (2018), *G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age*. Financial Consumer Protection 17. Approaches in the Digital Ages. Paris: OECD.

tuan thủ chuẩn mực quốc tế... chẳng hạn, trong ASEAN, Malaysia đã ban hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2010, Singapore đã ban hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2012 (Personal Data Protection Act of 2012) cùng Quy chế bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2014 (Personal Data Protection Regulations 2014); Thái Lan ban hành đạo luật đầu tiên về bảo vệ dữ liệu cá nhân (“Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân” - Personal Data Protection Act, năm 2019, có hiệu lực chính thức từ ngày 27/5/2020). Ở khu vực Đông Bắc Á, Nhật Bản ban hành Luật Bảo vệ thông tin cá nhân lần đầu tiên vào năm 2003 nhưng đã tiến hành sửa đổi, bổ sung cơ bản vào năm 2016 với sự mô phỏng nhiều quy định của GDPR năm 2016 của châu Âu. Hàn Quốc lần đầu tiên ban hành Luật Bảo vệ thông tin cá nhân vào năm 2011 và từ đó tới nay, đạo luật này liên tục được sửa đổi, bổ sung vào các năm 2013, 2014, 2015, 2017 và lần gần đây nhất vào tháng 2/2020 để phục vụ việc phát triển nền kinh tế số của Hàn Quốc; ở châu Âu, nhiều quốc gia đã ban hành Luật về Bảo vệ thông tin cá nhân trên cơ sở nội luật hóa các quy định của Quy chế chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân (General Data Protection Regulation - GDPR) của Liên minh châu Âu, có hiệu lực từ ngày 25/5/2018.

Dưới bối cảnh pháp lý của Việt Nam, vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin cá nhân được tiếp cận dưới các quy phạm bảo vệ quyền riêng tư và nằm rải rác ở nhiều văn bản pháp luật khác nhau⁴. Trong lĩnh vực ngân hàng, nội dung các quy định về bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng được ghi nhận ở nhiều văn bản quy phạm khác nhau như: Luật Ngân hàng nhà nước năm 2010⁵; Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024⁶; Nghị định số 117/2018/NĐ-CP ngày

⁴ Hiến pháp năm 2013 - Văn bản có giá trị pháp lý cao nhất - ghi nhận việc bảo vệ quyền riêng tư bằng việc liệt kê bảo vệ đời sống riêng tư, bí mật cá nhân và bí mật gia đình; quyền bảo vệ danh dự, uy tín của mình (Điều 21); đến nhiều luật thể chế hóa các quy định bảo vệ ở các lĩnh vực khác nhau như: Luật Công nghệ thông tin năm 2006 (Điều 21 và 22); Bộ luật Dân sự năm 2015 xác định quyền về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình (Điều 38) trong quan hệ dân sự; Bộ luật Hình sự năm 2015 thiết lập tội xâm phạm bí mật hoặc an toàn thư tín, điện thoại, điện tín hoặc hình thức trao đổi thông tin riêng tư khác của người khác (Điều 59); Luật An toàn thông tin mạng năm 2015 dành riêng một chương cho bảo vệ thông tin cá nhân (Điều 16 đến Điều 20); Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định về bảo vệ, thu thập, sử dụng, bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng (Điều 15, 16, 17, 18, 19, 20); các quy định về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng (Điều 39, 40), về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh (Chương V); Luật NHNN (Điều 38), Luật Các TCTD năm 2024... và các văn bản dưới luật.

⁵ Khoản 3 Điều 38 Luật NHNN năm 2010 quy định: “Cán bộ, công chức NHNN phải giữ bí mật thông tin hoạt động nghiệp vụ của NHNN, của các TCTD và bí mật tiền gửi của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật”.

⁶ Điều 13 Luật Các TCTD năm 2024 quy định: “1. Người quản lý, người điều hành, nhân viên của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được tiết lộ thông tin khách hàng, bí mật kinh doanh của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài. 2. TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải bảo đảm bí mật thông

11/9/2018 của Chính phủ về việc giữ bí mật, cung cấp thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng (TCTD), chi nhánh ngân hàng nước ngoài (Nghị định số 117/2018/NĐ-CP); Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân (gọi tắt Nghị định số 13/2023/NĐ-CP); Nghị định số 88/2019/NĐ-CP ngày 14/11/2019 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiền tệ và ngân hàng (sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 143/2021/NĐ-CP ngày 31/12/2021; Nghị định số 23/2023/NĐ-CP ngày 12/5/2023); Thông tư số 50/2024/TT-NHNN ngày 31/10/2024 của Ngân hàng nhà nước (NHNN) quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành Ngân hàng. Điều này cho thấy, Việt Nam đã ban hành nhiều văn bản pháp luật liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng làm nền tảng pháp lý ban đầu để bảo vệ quyền riêng tư. Tuy nhiên, trước ảnh hưởng sâu rộng của Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, pháp luật Việt Nam trong lĩnh vực này vẫn còn một số tồn tại, bất cập sau:

Một là, chưa có luật chuyên biệt về bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số

Hiện nay, các quy định về bảo mật thông tin khách hàng vẫn được lồng ghép trong nhiều luật và nghị định khác nhau, chưa có một luật chuyên biệt về bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số tập trung vào vấn đề này. Hơn nữa, Nghị định số 117/2018/NĐ-CP đã không còn phù hợp với sự phát triển của hệ sinh thái tài chính số, chưa cập nhật đầy đủ các cơ chế bảo vệ dữ liệu trong bối cảnh ngân hàng số, fintech, trung gian thanh toán ngày càng phát triển mạnh mẽ. Điều này có thể dẫn đến sự chòng chéo, thiếu nhất quán và khó áp dụng trên thực tế. Thực tiễn cho thấy, một số vướng mắc, lúng túng khi thực hiện như sau⁷:

- Nghị định số 13/2023/NĐ-CP quy định chủ thể có quyền được biết về việc xử lý dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp Luật khác có quy định khác (khoản 2 Điều 3 và khoản 1 Điều 9); chủ thể có quyền không đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân

tin khách hàng của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài theo quy định của Chính phủ. 3. TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được cung cấp thông tin khách hàng của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cho tổ chức, cá nhân khác, trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng”.

⁷ Tòa đàm “Triển khai Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân” do Hiệp hội ngân hàng Việt Nam (VNBA) tổ chức ngày 29/6/2023 tại Hà Nội, truy cập tại <https://vneconomy.vn/ngan-hang-keu-troi-vi-kho-trien-khai-nghi-dinh-13-ve-bao-ve-du-lieu-ca-nhan.htm>, truy cập ngày 30/6/2023.

của mình (khoản 2 Điều 9); chủ thể có quyền xóa, truy cập, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu, phản đối xử lý dữ liệu, trừ trường hợp Luật khác có quy định khác (Điều 9).

Trong khi đó, theo hệ thống văn bản pháp luật lĩnh vực ngân hàng thì toàn bộ các hoạt động thu thập, xử lý dữ liệu khách hàng nói chung, khách hàng cá nhân nói riêng được quy định ở các văn bản quy phạm pháp luật cấp độ dưới luật. Mặt khác, đối với hoạt động ngân hàng, việc xử lý dữ liệu cá nhân tác động tới dữ liệu cá nhân như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi... không chỉ để cung cấp dịch vụ cho khách hàng mà còn để quản lý hoạt động ngân hàng và quản lý rủi ro, bảo đảm an toàn an ninh của hệ thống tiền tệ nên nhiều hoạt động xử lý dữ liệu khách hàng cá nhân không thể và không phải cần sự chấp thuận của khách hàng. Do vậy, các ngân hàng cho rằng với quy định Nghị định số 13/2023/NĐ-CP sẽ rất vướng mắc nếu áp dụng cứng nhắc và không có sự thống nhất giữa Bộ Công an và NHNN.

- Nghị định số 13/2023/NĐ-CP yêu cầu bên kiểm soát dữ liệu, bên xử lý dữ liệu khi tiến hành bất kỳ hoạt động xử lý dữ liệu nào đều phải được sự đồng ý của chủ thể dữ liệu và trong tất cả các quy trình xử lý;⁸ trước khi tiến hành hoạt động xử lý dữ liệu phải thông báo cho chủ thể dữ liệu cá nhân.⁹ Tuy nhiên, theo các ngân hàng việc cung ứng dịch vụ, sản phẩm của TCTD được thực hiện theo nhiều quy trình và sản phẩm. Mỗi quy trình/sản phẩm gồm nhiều bước khác nhau và hầu hết đều có liên quan đến việc thu thập, đánh giá, phân tích, lưu trữ dữ liệu khách hàng và được thực hiện trên một tập khách hàng lớn.

Do đó, để tuân thủ đầy đủ các quy định tại Nghị định số 13/2023/NĐ-CP, dường như không khả thi và khó có thể thực hiện đối với hoạt động ngân hàng. Mặt khác, các quy trình xử lý dữ liệu của ngân hàng thay đổi thì phải có sự chấp thuận của khách hàng, điều này cũng gây khá nhiều khó khăn, vướng mắc cho các TCTD, dẫn đến việc kéo dài thời gian, tiến độ khi cung cấp dịch vụ đến khách hàng do phải tăng thêm các bước vận hành.

- Một số quy định chưa phù hợp với lĩnh vực ngân hàng cần thống nhất cách hiểu và áp dụng. Chẳng hạn: về các chủ thể tham gia vào quy trình xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng; chuyển giao quyền, nghĩa vụ trong Hợp đồng/thỏa thuận; đồng ý xử lý dữ liệu một phần; về dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy

⁸ Điều 11 Nghị định số 13/2023/NĐ-CP.

⁹ Điều 13 Nghị định số 13/2023/NĐ-CP.

cảm; quyền của các chủ thể dữ liệu; yêu cầu về lập Báo cáo đánh giá tác động xử lý dữ liệu...

Hai là, xung đột giữa bảo vệ thông tin khách hàng và yêu cầu cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền

Sự phát triển của dịch vụ ngân hàng trực tuyến làm gia tăng nhu cầu bảo vệ thông tin cá nhân, nhưng cũng đặt ra thách thức trong việc cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan nhà nước. Trong hoạt động ngân hàng, việc bảo vệ thông tin khách hàng là một yêu cầu cốt lõi nhằm bảo đảm quyền riêng tư, duy trì lòng tin, và tuân thủ quy định pháp luật. Việc tiết lộ thông tin chỉ được phép khi có căn cứ pháp lý rõ ràng hoặc sự đồng ý của chủ sở hữu thông tin¹⁰. Tuy nhiên, có những trường hợp pháp luật yêu cầu các ngân hàng, TCTD khác cung cấp thông tin khách hàng cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền vì mục đích điều tra, phòng chống tội phạm hoặc thực thi chính sách tài chính. Chẳng hạn: Điểm b khoản 6 Điều 44 Luật Thi hành án dân sự năm 2008 (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2014) quy định “... ngân hàng, TCTD khác đang nắm giữ thông tin hoặc quản lý tài sản, tài khoản của người phải thi hành án có trách nhiệm cung cấp thông tin về điều kiện thi hành án của người phải thi hành án;...”. Đồng thời, tại khoản 1 Điều 176 Luật Thi hành án dân sự cũng quy định trách nhiệm trong thi hành án dân sự của ngân hàng và TCTD khác phải “cung cấp đúng, đầy đủ, kịp thời thông tin, số liệu về tài khoản của người phải thi hành án theo yêu cầu của Chấp hành viên, cơ quan thi hành án dân sự”; Điểm e khoản 1 Điều 37 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015 quy định điều tra viên được phân công tiến hành hoạt động khởi tố, điều tra vụ án hình sự có những nhiệm vụ: “Thi hành lệnh giữ người trong trường hợp khẩn cấp, lệnh hoặc quyết định bắt, tạm giữ, tạm giam, khám xét, thu giữ, tạm giữ, kê biên tài sản, phong tỏa tài khoản, xử lý vật chứng;...”; Điều 81 Luật Thanh tra năm 2022 quy định trong quá trình thanh tra, Trưởng đoàn thanh tra có quyền: “yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung thanh tra cung cấp thông tin, tài liệu đó;...”¹¹ và “yêu cầu TCTD phong tỏa tài khoản của đối tượng thanh tra; đề nghị cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập, cơ quan khác có thẩm quyền có biện pháp để ngăn chặn kịp thời đối tượng thanh tra có hành vi hủy hoại, tẩu tán tài sản”¹²; khoản 2 Điều 27 Luật Quản lý thuế năm 2019 quy định một trong các nhiệm vụ của ngân hàng thương mại là

¹⁰ Xem Điều 11 Nghị định số 117/2018/NĐ-CP.

¹¹ Điểm c khoản 1 Điều 81 Luật Thanh tra năm 2022.

¹² Điểm đ khoản 1 Điều 81 Luật Thanh tra năm 2022.

“cung cấp thông tin về số hiệu tài khoản theo mã số thuế của người nộp thuế khi mở tài khoản”; khoản 2 Điều 30 Nghị định số 126/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý thuế cũng quy định ngân hàng thương mại có trách nhiệm cung cấp các thông tin về tài khoản thanh toán của người nộp thuế mở tại ngân hàng cho cơ quan quản lý thuế.

Qua nghiên cứu cho thấy, các quy định hiện hành về việc cung cấp thông tin khách hàng của TCTD cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền vẫn còn những tồn tại, bất cập như: chưa quy định rõ ràng và chi tiết về các trường hợp, điều kiện, quy trình cung cấp thông tin khách hàng cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền; quy định về trách nhiệm của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc bảo mật thông tin được cung cấp, chưa có cơ chế giám sát độc lập. Điều này có thể dẫn đến nguy cơ lạm dụng quyền hạn, làm suy giảm quyền riêng tư của khách hàng, đồng thời đặt các TCTD vào tình thế khó khăn trong việc vừa tuân thủ nghĩa vụ pháp lý vừa bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng theo quy định hiện hành.

Ba là, mức phạt trong luật pháp Việt Nam đối với các hành vi vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin khách hàng mà chưa đến mức phải truy cứu trách nhiệm hình sự còn quá nhẹ so với mức độ nguy hại, hậu quả của hành vi xâm phạm quyền này và cũng chưa đáp ứng được yêu cầu đấu tranh phòng, chống vi phạm pháp luật trong lĩnh vực này.

Theo Nghị định số 88/2019/NĐ-CP ngày 14/11/2019 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiền tệ và ngân hàng (sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 143/2021/NĐ-CP ngày 31/12/2021 và Nghị định số 23/2023/NĐ-CP ngày 12/5/2023),¹³ tùy thuộc vào tính chất, mức độ vi phạm, người bị vi phạm sẽ bị phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng đối với hành vi lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ của khách hàng¹⁴. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 40.000.000 đồng đối với hành vi cung cấp thông tin khách hàng của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không đúng quy định của pháp luật; làm lộ, sử dụng thông tin khách hàng của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước

¹³ Gợi tắt Nghị định số 88/2019/NĐ-CP.

¹⁴ Điểm d khoản 5 Điều 28, Điểm b khoản 6 Điều 28 Nghị định số 88/2019/NĐ-CP.

ngoài không đúng mục đích theo quy định của pháp luật¹⁵. Trong khi đó, GDPR áp dụng mức phạt lên tới 20 triệu Euro (tương đương 525,5 tỉ VNĐ).¹⁶

3. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng trong môi trường số

Thứ nhất, sửa đổi, bổ sung Nghị định số 117/2018/NĐ-CP

Hiện nay, các ngân hàng thương mại tại Việt Nam đang đẩy mạnh quá trình chuyển đổi số thông qua việc ứng dụng các công nghệ tiên tiến vào hoạt động nghiệp vụ và cung cấp dịch vụ, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và trải nghiệm khách hàng. Những tiến bộ đáng chú ý bao gồm: nâng cấp ngân hàng lõi (Core Banking), ứng dụng công nghệ sổ cái tổng hợp (General Ledger - GL), triển khai định danh khách hàng điện tử (eKYC), ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong dịch vụ tài chính, áp dụng công nghệ sinh trắc học (Biometric) và các công nghệ tài chính hiện đại khác.

Tuy nhiên, hệ thống pháp lý điều chỉnh hoạt động ngân hàng trong môi trường số hiện nay chưa theo kịp tốc độ phát triển của công nghệ. Các mô hình kinh doanh mới dựa trên nền tảng số, kênh phân phối dịch vụ ngân hàng hiện đại vẫn chưa được điều chỉnh một cách đầy đủ, dẫn đến sự thiếu nhất quán và những khó khăn trong việc áp dụng và triển khai trên thực tế. Đồng thời, những rủi ro liên quan đến gian lận tài chính, tội phạm mạng và lộ lọt dữ liệu khách hàng đang ngày càng gia tăng, đặt ra yêu cầu cấp thiết về hoàn thiện khung pháp lý.

Nghị định số 117/2018/NĐ-CP ngày 11/9/2018 của Chính phủ về việc giữ bí mật, cung cấp thông tin khách hàng của TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được ban hành trong bối cảnh chưa có sự phát triển mạnh mẽ của ngân hàng số, fintech, trung gian thanh toán và các dịch vụ tài chính số khác. Vì vậy, một số quy định trong nghị định này đã trở nên lỗi thời, chưa phản ánh đầy đủ các yêu cầu bảo vệ dữ liệu trong môi trường ngân hàng số. Những bất cập cụ thể bao gồm:

Chưa có quy định cụ thể về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong hệ sinh thái tài chính số.

Thiếu cơ chế rõ ràng về trách nhiệm giải trình của ngân hàng trong trường hợp xảy ra rò rỉ, lộ lọt thông tin khách hàng.

¹⁵ Điểm b, đ khoản 4 Điều 47 số Nghị định số 88/2019/NĐ-CP.

¹⁶ Regulation 2016/679 of Apr. 27, 2016, on the Protection of Natural Persons with Regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data, and Repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) [hereinafter GDPR], 2016 O.J. (L 119), Art. 83 (EU).

Chưa có quy định chi tiết về các biện pháp bảo mật dữ liệu trong quá trình thu thập, xử lý, lưu trữ và chia sẻ thông tin khách hàng.

Trong khi đó, Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân đã bước đầu thiết lập các nguyên tắc chung về bảo vệ thông tin cá nhân, nhưng phạm vi điều chỉnh vẫn chưa bao quát đầy đủ các đặc thù của lĩnh vực ngân hàng. Sự thiếu đồng bộ giữa các quy định pháp luật hiện hành có thể dẫn đến tình trạng chồng chéo, mâu thuẫn hoặc chưa đầy đủ, gây khó khăn trong quá trình thực thi.

Xu hướng quốc tế cho thấy, nhiều quốc gia đã ban hành các đạo luật chuyên biệt về bảo vệ dữ liệu cá nhân nhằm tạo hành lang pháp lý vững chắc, cân bằng giữa quyền riêng tư và nhu cầu khai thác dữ liệu phục vụ phát triển kinh tế - xã hội. Việt Nam cũng cần xem xét việc sửa đổi, bổ sung Nghị định số 117/2018/NĐ-CP để đảm bảo tính đặc thù, đồng bộ với các quy định pháp luật hiện hành, đồng thời đáp ứng yêu cầu thực tiễn của hoạt động tài chính – ngân hàng trong môi trường số.

Nghị định sửa đổi cần bổ sung các quy định cụ thể về:

Nguyên tắc thu thập, xử lý và lưu trữ dữ liệu khách hàng trong môi trường số: Quy định rõ về phạm vi sử dụng dữ liệu, trách nhiệm của ngân hàng và các bên liên quan trong việc đảm bảo an toàn thông tin khách hàng.

Trách nhiệm giải trình của ngân hàng: Yêu cầu ngân hàng thiết lập cơ chế báo cáo, giám sát và xử lý khi xảy ra sự cố rò rỉ dữ liệu khách hàng.

Cơ chế bảo vệ khách hàng: Ngân hàng cần cung cấp cho khách hàng công cụ kiểm soát dữ liệu cá nhân, quyền truy cập, chỉnh sửa hoặc yêu cầu xóa dữ liệu khi cần thiết.

Nghị định sửa đổi cần có sự thống nhất với các văn bản pháp luật khác như: Luật Giao dịch điện tử 2023, Luật An ninh mạng năm 2018, Luật Phòng chống rửa tiền năm 2022, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023; Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2026 (nếu Dự thảo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân được thông qua)¹⁷... Việc này giúp tạo ra một khung pháp lý đồng bộ, tránh xung đột và chồng chéo trong quá trình thực thi.

Thứ hai, cân bằng giữa bảo vệ thông tin khách hàng và yêu cầu cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước

¹⁷ Xem dự thảo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, được đăng tải tại địa chỉ: <https://chinhphu.vn/du-thao-vbqpl/du-thao-luat-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-6957> ngày 24/9/2024.

Việc bảo vệ thông tin khách hàng trong hoạt động ngân hàng là nguyên tắc quan trọng nhằm đảm bảo quyền riêng tư, quyền lợi hợp pháp của khách hàng cũng như củng cố niềm tin vào hệ thống tài chính. Tuy nhiên, trong bối cảnh yêu cầu cung cấp thông tin khách hàng cho cơ quan nhà nước ngày càng gia tăng nhằm phục vụ quản lý, giám sát, phòng chống tội phạm tài chính và thực thi pháp luật, việc cân bằng giữa hai lợi ích này trở thành thách thức lớn. Nếu không có cơ chế pháp lý rõ ràng và chặt chẽ, nguy cơ lạm dụng, vi phạm quyền riêng tư hoặc cản trở hoạt động quản lý nhà nước có thể xảy ra.

Để đảm bảo sự cân bằng giữa bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng và yêu cầu của cơ quan nhà nước, cần bổ sung vào hệ thống pháp luật ngân hàng quy định cụ thể như: Việc cung cấp thông tin khách hàng cho cơ quan nhà nước chỉ được thực hiện khi có cơ sở pháp lý cụ thể, đảm bảo tính minh bạch và hợp pháp. Các quy định cần được thiết kế tương thích với tiêu chuẩn quốc tế, điển hình như GDPR. Theo Điều 6 (1) của GDPR, hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân chỉ hợp pháp khi thuộc một trong các căn cứ sau:¹⁸

Điều (c): Việc xử lý là cần thiết để tuân thủ nghĩa vụ pháp lý mà bên kiểm soát dữ liệu phải thực hiện.

Điều (e): Việc xử lý là cần thiết để thực hiện một nhiệm vụ vì lợi ích công cộng hoặc trong việc thực thi quyền lực nhà nước được giao cho bên kiểm soát dữ liệu.

Thứ ba, siết chặt chế tài xử lý vi phạm bảo mật thông tin khách hàng

Hiện nay, tình trạng vi phạm bảo mật thông tin khách hàng, đặc biệt là hành vi buôn bán, chia sẻ trái phép dữ liệu cá nhân, đang diễn ra phổ biến¹⁹ nhưng chế tài xử lý vi phạm bảo mật thông tin khách hàng chưa đủ mạnh để ngăn chặn, răn đe. Để giải quyết vấn đề này, cần có các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật và bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

Một là, cần sửa đổi, bổ sung các quy định hiện hành (như Nghị định số 88/2019/NĐ-CP ngày 14/11/2019 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiền tệ và ngân hàng (sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị

¹⁸ Regulation 2016/679 of Apr. 27, 2016, on the Protection of Natural Persons with Regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data, and Repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) [hereinafter GDPR], 2016 O.J. (L 119), Art. 6 (EU).

¹⁹ Xem: Lưu Quý (2023), 'Hố đen' dữ liệu cá nhân, truy cập tại <https://vnexpress.net/ho-den-du-lieu-ca-nhan-4623705.html>, truy cập ngày 6/7/2023.

định số 143/2021/NĐ-CP ngày 31/12/2021; Nghị định số 23/2023/NĐ-CP ngày 12/5/2023)) theo hướng nâng cao mức phạt tiền đối với hành vi vi phạm bảo mật thông tin khách hàng.

Hai là, đối với các tổ chức tài chính, trung gian thanh toán, công ty công nghệ tài chính có hành vi vi phạm nghiêm trọng, ngoài phạt tiền, cần áp dụng các biện pháp xử lý bổ sung như: Áp dụng biện pháp đình chỉ, tước quyền hoạt động, buộc khắc phục hậu quả.

Ba là, truy cứu trách nhiệm cá nhân và xử lý hình sự đối với vi phạm nghiêm trọng.

4. Kết luận

Bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số là một vấn đề cấp thiết cần được quan tâm đặc biệt. Pháp luật Việt Nam tuy đã có những bước tiến đáng kể trong việc bảo mật thông tin khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trong môi trường số nhưng vẫn còn nhiều khoảng trống và thách thức cần giải quyết. Việc hoàn thiện khung pháp lý không chỉ giúp bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ ngân hàng mà còn góp phần nâng cao niềm tin vào hệ thống tài chính – ngân hàng trong bối cảnh chuyển đổi số.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dự thảo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, được đăng tải tại địa chỉ: <https://chinhphu.vn/du-thao-vbqpp/du-thao-luat-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-6957>, truy cập ngày 24/9/2024.
2. OECD (2018), G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age. Financial Consumer Protection 17. Approaches in the Digital Ages. Paris: OECD.
3. Lưu Quý (2023), 'Hố đen' dữ liệu cá nhân, truy cập tại <https://vnexpress.net/ho-den-du-lieu-ca-nhan-4623705.html>, truy cập ngày 6/7/2023.
4. Regulation 2016/679 of Apr. 27, 2016, on the Protection of Natural Persons with Regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data, and Repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) [hereinafter GDPR], 2016 O.J. (L 119).
5. Tọa đàm “Triển khai Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân” do Hiệp hội ngân hàng Việt Nam (VNBA) tổ

chức ngày 29/6/2023 tại Hà Nội, truy cập tại <https://vneconomy.vn/ngan-hang-keu-troi-vi-kho-trien-khai-nghi-dinh-13-ve-bao-ve-du-lieu-ca-nhan.htm>, truy cập ngày 30/6/2023.

6. Bùi Huy Trung (2023), *Quản trị rủi ro số tại các ngân hàng thương mại: Kinh nghiệm của Ngân hàng Trung ương Đức và một số khuyến nghị*, Tạp chí Ngân hàng, truy cập tại <https://tapchinganhang.gov.vn/quan-tri-rui-ro-so-tai-cac-ngan-hang-thuong-mai-kinh-nghiem-cua-ngan-hang-trung-uong-duc-va-mot-so-k.htm>, truy cập ngày 13/10/2023.

7. World Bank (2017), *Good practices for financial consumer protection*. 2017 Edition.