

PHÁP LUẬT VỀ DỊCH VỤ MOBILE BANKING VÀ THỰC TIỄN THỰC THI TẠI TỈNH ĐẮK LẮK

Phan Thúy An¹

Ngày nhận bài: 24/11/2023; Ngày phản biện thông qua: 26/12/2023; Ngày duyệt đăng: 27/12/2023

TÓM TẮT

Ra đời từ năm 2010, đến nay dịch vụ Mobile Banking đang được 48 ngân hàng triển khai với nhiều tiện ích mới, đơn giản và thuận tiện cho khách hàng giao dịch. Mobile Banking là một dịch vụ ngân hàng trực tuyến thông qua ứng dụng của ngân hàng trên điện thoại thông minh. Thống kê của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam tính đến hết tháng 4/2022, giao dịch qua hệ thống liên ngân hàng đã tăng trưởng mạnh (hơn 32,37%) so với cùng kỳ năm 2021. Trong đó, tốc độ tăng trưởng Mobile Banking đạt 200%, giá trị giao dịch hàng ngày trên di động đạt 300 tỷ đồng/ngày. Bài viết khái quát về dịch vụ Mobile Banking và các quy định pháp luật đối với dịch vụ Mobile Banking; Thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk; Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk trong thời gian tới.

Từ khóa: Ngân hàng nhà nước, ngân hàng, pháp luật về dịch vụ Mobile Banking.

1. MỞ ĐẦU

Năm 2019, thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) ở Việt Nam chưa phát triển như kỳ vọng, tỷ lệ giao dịch sử dụng tiền mặt còn cao. Theo Tập đoàn Dữ liệu quốc tế (IDG) năm 2019, gần 40% số dân Việt Nam có tài khoản ngân hàng nhưng vẫn còn 80% chi tiêu hàng ngày sử dụng tiền mặt, 98% sử dụng tiền mặt khi thanh toán các mặt hàng dưới 100 nghìn đồng và có tới gần 85% giao dịch tại ATM là giao dịch rút tiền. Chỉ tiêu tỷ lệ tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán vẫn còn cao so với mục tiêu đã đề ra tại Quyết định số 2545/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt đề án phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2016 – 2020 (đến ngày 31/12/2019 là 11,33%). Chỉ sau 4 năm, các giao dịch TTKDTM tăng mạnh. 8 tháng đầu năm 2023, giao dịch TTKDTM đạt 6,85 tỷ giao dịch với giá trị đạt 138,3 triệu tỷ đồng (tăng 348,54% về số lượng và 69,84% về giá trị). Trong đó, giao dịch qua kênh Internet đạt 1,33 tỷ giao dịch với giá trị đạt 36,76 triệu tỷ đồng (tăng 372,91% về số lượng và 110,97% về giá trị), qua kênh điện thoại di động đạt 4,76 tỷ giao dịch với giá trị đạt 34,48 triệu tỷ đồng (tăng 598,27% về số lượng và 382,22% về giá trị). Qua phương thức QR code đạt 86,50 triệu giao dịch với giá trị đạt 47,26 nghìn tỷ đồng (tăng 871,82% về số lượng và 761,93% về giá trị) (Vietnamnet. 2023). Theo Truyền hình Đắk Lắk (2023), các giao dịch TTKDTM của tỉnh đã tăng trưởng mạnh mẽ so với cùng kỳ năm 2022. Giao dịch TTKDTM tăng 69,7%, giao dịch qua điện thoại di động tăng 97,65% trong đó có dịch vụ Mobile Banking, qua Internet tăng 48,3%, qua mã QR tăng 56,5%. Tổng

số ví điện tử đã kích hoạt tăng 10,37%.

Hiện nay, đã có nhiều nghiên cứu liên quan đến dịch vụ Mobile Banking và có những đóng góp quan trọng về lý luận và thực tiễn. Tuy nhiên, các công trình này mới chủ yếu tập trung vào nghiên cứu các khía cạnh kinh tế như lợi ích của dịch vụ Mobile Banking, thực trạng và giải pháp thúc đẩy phát triển dịch vụ Mobile Banking, các yếu tố tác động đến quyết định sử dụng dịch vụ Mobile Banking, mà có rất ít bài nghiên cứu về các quy định của pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại Việt Nam. Đồng thời, chưa có công trình nào phân tích, đánh giá thông qua khảo sát thực tiễn áp dụng pháp luật về dịch vụ Mobile Banking ở Việt Nam nói chung và trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk nói riêng. Bên cạnh đó, khổ pháp lý cho hoạt động TTKDTM nói chung và dịch vụ Mobile Banking nói riêng đã được quy định tương đối đầy đủ. Tuy nhiên, còn một số quy định cần được sửa đổi, bổ sung như về khái niệm dịch vụ Mobile Banking, các quy định về định danh khách hàng (eKYC) và phí dịch vụ... Hơn nữa, trong quá trình thực thi đã phát sinh các rủi ro khi khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking và việc đối soát thông tin thanh toán qua dịch vụ Mobile Banking.

2. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Nội dung nghiên cứu

Bài viết khái quát chung về dịch vụ Mobile Banking; Pháp luật về dịch vụ Mobile Banking; Thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk thời gian qua. Từ đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp

¹Khoa Kinh tế, Trường Đại học Tây Nguyên;

Tác giả liên hệ: Phan Thúy An; ĐT: 0973300803; Email: ptn@ttn.edu.vn.

luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk trong thời gian tới.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp phân tích luật để làm rõ các quy định pháp luật, Nghị định, thông tư về dịch vụ Mobile Banking (mục 3.2); Phương pháp thu thập, tổng hợp các số liệu thứ cấp như các công trình nghiên cứu, bài báo để tìm hiểu về dịch vụ Mobile Banking (mục 3.1, 3.3 và 3.4); Phương pháp thu thập, xử lý số liệu sơ cấp thông qua khảo sát trực tiếp bằng phiếu khảo sát 267 khách hàng đang sử dụng dịch vụ Mobile Banking trên địa bàn Thành phố Buôn Ma Thuột, Huyện Ea Kar và Thị xã Buôn Hồ tỉnh Đắk Lắk. Theo Tổng cục thống kê, năm 2021, dân số tỉnh Đắk Lắk khoảng 1,91 triệu người. Thống kê dân số tỉnh Đắk Lắk theo thành phố, huyện, thị xã tính đến 01/4/2019. Thành phố Buôn Ma Thuột có dân số đông nhất là 375 590 người; Toàn tỉnh hiện nay có 13 huyện và có duy nhất 01 Thị xã Buôn Hồ với 98.732 người; Huyện Ea Kar là một trong 03 huyện có dân số cao nhất với 144.450 người. Hơn nữa, 03 địa bàn này còn là những đô thị có kinh tế phát triển, là nơi tập trung nhiều chi nhánh, phòng giao dịch của các ngân hàng thương mại (mục 3.3).

Cỡ mẫu: Do tổng thể không xác định được quy mô nên nhóm tác giả sử dụng công thức.

$$n = Z^2 \times \frac{p \times (1-p)}{e^2}$$

Trong đó:

n: Kích thước mẫu cần xác định.

Z: Giá trị tra bảng phân phối *Z* dựa vào độ tin cậy lựa chọn. Độ tin cậy được sử dụng là 95% tương ứng với *Z* = 1.96.

p: Tỷ lệ ước lượng cỡ mẫu *n* thành công. Chọn *p* = 0.5 để tích số *p* (1-*p*) là lớn nhất, điều này đảm bảo an toàn cho mẫu *n* ước lượng.

e: Sai số cho phép. Tỷ lệ sai số là ±0.06 (6%)

Số lượng mẫu tối thiểu *n* = 267

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Khái quát chung về dịch vụ Mobile Banking

Trước sự phát triển của cuộc cách mạng công nghệ 4.0 và kinh tế - xã hội, nhu cầu giao dịch và thanh toán trực tuyến bằng hình thức Mobile banking ngày càng gia tăng (K. Kazi, 2013). Mobile Banking là một dịch vụ ngân hàng hiện đại trên điện thoại di động thông minh, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính, phi tài chính và các tiện ích nâng cao do ngân hàng cung cấp (Hughes, 2018). Hơn nữa, Mobile

Banking giúp ngân hàng tiết kiệm đáng kể chi phí cơ sở vật chất và chi phí nhân viên. Đồng thời, giao dịch qua Internet giúp rút ngắn thời gian thực hiện các giao dịch, chuẩn hóa các thủ tục, quy trình, nâng cao hiệu quả tìm kiếm và xử lý chứng từ, từ đó làm tăng năng suất hoạt động cũng như doanh thu của ngân hàng (T. Yitbarek, 2013). Các lợi ích của Mobile Banking đối với ngân hàng cụ thể, tạo thêm nguồn thu nhập, mở rộng thị trường, tiết kiệm chi phí, tăng khả năng cạnh tranh; Đối với khách hàng thì Mobile Banking mang lại tiện ích như: quản lý tài khoản, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn thuận tiện, giúp tiết kiệm chi phí và thời gian (M. Mutahar, 2018). Do đó, Mobile Banking đã trở thành xu hướng tất yếu trong sự phát triển của ngành ngân hàng (Y. Ramli, 2020). Bên cạnh đó, cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã thúc đẩy ngành ngân hàng tập trung phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử trên nền tảng phát huy thế mạnh về công nghệ thông tin. Phát triển các dịch vụ của ngân hàng điện tử góp phần mang lại lợi ích cho khách hàng, ngân hàng và cho nền kinh tế nhờ vào tính tiện ích, tiện lợi, nhanh chóng, chính xác và bảo mật (Y. Ramli, 2020). Dịch vụ Mobile Banking có tính tiện ích cao, nhưng lại đòi hỏi tính an toàn và bảo mật trong thanh toán, bởi vì rủi ro trong hoạt động này là rất lớn (M. A. Rahman, 2020).

3.1.1. Khái niệm về Mobile Banking

Mobile Banking là hình thức thanh toán trực tuyến qua mạng điện thoại di động, phương thức này ra đời nhằm giải quyết nhu cầu thanh toán các giao dịch có giá trị nhỏ hoặc những dịch vụ tự động bảo mật không có người phục vụ. Để thực hiện giao dịch, khách hàng cần phải đăng ký thông tin với ngân hàng để nhận được mã số định danh, mã số cá nhân (PIN) để xác nhận giao dịch thanh toán khi nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu. Mới đầu, Mobile Banking dựa trên nền tảng dịch vụ tin nhắn thông thường (Short Message Service - SMS), cho phép khách hàng giao tiếp với ngân hàng theo những tin nhắn, câu lệnh có cú pháp dạng văn bản được ngân hàng quy định trước. Đến nay, với sự phát triển của Internet, công nghệ di động (GPRS, Wifi, 3G, 4G, 5G) và đặc biệt là sự phát triển của ngành công nghệ điện thoại di động, Mobile Banking đã có những bước nhảy vọt, gắn liền với sự ra đời của Smartphone. Dịch vụ Mobile banking cung cấp các giao dịch tài chính cơ bản như vắn tin số dư tài khoản, chuyển khoản trong và ngoài hệ thống, nạp tiền điện thoại, thanh toán hóa đơn điện, nước, Internet, gửi tiết kiệm online,... (Y. Ramli, 2020).

Theo ngân hàng Agribank, Agribank E-Mobile Banking là ứng dụng di động thông minh do

Agribank hợp tác cùng Công ty Cổ Phần Giải Pháp Thanh Toán Việt Nam (VNPAY) phát triển. Theo đó, khi sử dụng dịch vụ Agribank E-Mobile banking, khách hàng có thể chủ động thực hiện giao dịch chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, mua sắm online,... hay các tiện ích khác do ngân hàng cung cấp để thực hiện tất cả các giao dịch trực tuyến trên nền tảng thiết bị di động.

Có thể hiểu, Mobile Banking là một dịch vụ ngân hàng trực tuyến thông qua ứng dụng của ngân hàng trên điện thoại thông minh (cài đặt được ứng dụng), cho phép khách hàng giao dịch với ngân hàng ở bất kỳ đâu. Chỉ cần một chiếc điện thoại di động có kết nối Internet, khách hàng có thể dễ dàng thực hiện các giao dịch (Chuyển khoản; Truy vấn thông tin tài khoản; Mở tài khoản tiết kiệm, tắt toán tài khoản tiết kiệm; Thanh toán hóa đơn dịch vụ, thanh toán tiền điện thoại trả sau, nạp tiền điện thoại cho thuê bao trả trước; Khóa/mở khóa thẻ ATM).

3.1.2. Các dịch vụ cơ bản của Mobile Banking

Quản lý tài khoản: tạo, hủy, thay đổi và kiểm tra trạng thái tài khoản thông qua điện thoại di động.

Cân đối tài khoản: kiểm tra cân đối cho một hay nhiều tài khoản.

Tra cứu thông tin/Xem số dư;

Chuyển khoản: thực hiện chuyển khoản giữa các tài khoản trong cùng hệ thống hoặc giữa các ngân hàng khác nhau.

Gửi tiết kiệm;

Thanh toán tiền vay;

Thanh toán dịch vụ: thanh toán hóa đơn điện, nước, điện thoại, bảo hiểm...

Mua bán: thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa thông thường thay cho tiền mặt hoặc thẻ tín dụng.

Xem thông tin: tỷ giá, chứng khoán, số dư, phát sinh giao dịch...

Nạp tiền: nạp tiền cho các thẻ tín dụng, nạp điện thoại di động...

Giao dịch chứng khoán: đặt lệnh mua, bán chứng khoán.

Giao dịch tài chính: thực hiện mua bán kim loại quý, ngoại tệ...

3.1.3. Các điều kiện sử dụng dịch vụ Mobile Banking

Để có thể sử dụng dịch vụ Mobile Banking, khách hàng cần:

Có tài khoản thanh toán mở tại ngân hàng;

Có thiết bị di động gồm điện thoại, máy tính bảng (Giao diện máy tính bảng được resize) tương

thích với các hệ điều hành Android 4.3 trở lên, hệ điều hành iOS 9.0 trở lên, có thể kết nối với Internet (GPRS, Wifi, 3G, 4G, 5G);

Số điện thoại đăng ký Mobile Banking, đã đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking của ngân hàng;

Khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ Mobile Banking;

Khách hàng tải và cài đặt ứng dụng Mobile Banking của ngân hàng vào thiết bị di động.

Mở tài khoản thanh toán của cá nhân bằng phương thức điện tử (Điều 14a Thông tư số 15/VBHN-NHNN).

3.2. Pháp luật về dịch vụ Mobile Banking

Dịch vụ Mobile Banking là một hình thức TTKDTM nên cũng được điều chỉnh bởi các quy định pháp luật về TTKDTM sau: Ngày 30/12/2016, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Quyết định số 2545/QĐ-TTg Đề án phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2016 - 2020. Sau gần bốn năm triển khai Quyết định 2545/QĐ-TTg, hoạt động TTKDTM tiếp tục phát triển tích cực. Năm 2021, Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quyết định số 1813/QĐ-TTg về việc phê duyệt đề án phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2021 – 2025, mục tiêu tổng quát của Đề án nhằm tạo sự chuyển biến tích cực về TTKDTM trong nền kinh tế với mức tăng trưởng cao. Mục tiêu cụ thể đến cuối năm 2025 giá trị TTKDTM gấp 25 lần tổng sản phẩm quốc nội (GDP); TTKDTM trong thương mại điện tử đạt 50%; từ 80% người dân từ 15 tuổi trở lên có tài khoản giao dịch tại ngân hàng hoặc các tổ chức được phép khác; tăng khả năng tiếp cận các dịch vụ thanh toán của người dân; tăng số lượng cơ sở chấp nhận TTKDTM lên trên 450.000 điểm.

Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010; Ngày 16 tháng 6 năm 2010, Quốc hội 12 đã thông quan Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 và sửa đổi, bổ sung năm 2017.

Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về TTKDTM, có hiệu lực kể từ ngày 26 tháng 3 năm 2013, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ. Nghị định số 88/2019/NĐ-CP của Chính phủ Quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiền tệ và ngân hàng. Tại Điều 17 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP; Sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 80/2016/NĐ-CP quy định về Phí dịch vụ:

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán ấn định và phải niêm yết công khai các mức phí cung ứng dịch vụ.

2. Trong trường hợp hoạt động ngân hàng có diễn biến bất thường, để bảo đảm an toàn của hệ thống tổ chức tín dụng, Ngân hàng Nhà nước quy định cơ chế xác định phí dịch vụ thanh toán và phí dịch vụ trung gian thanh toán.

Bên cạnh đó, NHNN cũng ban hành các văn bản để quản lý hoạt động TTKDTM. Thông tư số 46/2014/TT-NHNN của NHNN ngày 31/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ TTKDTM. Thông tư số 03/VBHN-NHNN của Ngân hàng nhà nước ngày 15 tháng 01 năm 2021 quy định về hoạt động thẻ ngân hàng. Ngày 29/12/2016, Thống đốc NHNN đã ban hành Thông tư số 35/2016/TT-NHNN quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet và Thông tư số 35/2018/TT-NHNN ngày 24/12/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 35/2016/TT-NHNN. Theo đó, các TCTD phải thực hiện: theo Điều 7, 8, triển khai phần mềm ứng dụng Internet Banking bảo đảm an toàn, bảo mật; Tại Khoản 1 Điều 17 thì thông tin cho khách hàng về điều kiện cần thiết về trang thiết bị khi sử dụng dịch vụ, bao gồm thiết bị di động để cài đặt phần mềm; Các TCTD hướng dẫn khách hàng thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Internet Banking cụ thể, không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Internet Banking, phần mềm tạo OTP Khoản 2 Điều 18.

Đối với quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Thống đốc NHNN đã ban hành Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán - Thông tư số 23/2014/TT-NHNN (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 16/2020/TT-NHNN ngày 04/12/2020 của Thống đốc NHNN), quy định chặt chẽ về hồ sơ, thủ tục mở tài khoản thanh toán, trong đó, các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải áp dụng đầy đủ các biện pháp nhận biết và xác minh thông tin khách hàng mở tài khoản thanh toán, đảm bảo tuân thủ quy định về phòng, chống rửa tiền. Đối với việc mở tài khoản bằng phương thức điện tử (eKYC), ngoài việc tuân thủ các quy định chung về mở, sử dụng tài khoản thanh toán, tại Thông tư số 16/2020/TT-NHNN còn bổ sung các quy định chặt chẽ về quy trình mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử.

NHNN ban hành Công văn số 4884/NHNN-TT gửi tới các ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài về việc áp dụng các biện pháp hạn chế việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích gian lận, lừa đảo, ngày 22/6/2023. Công văn số 4884/NHNN-TT, NHNN yêu cầu TCTD rà soát

quy trình, quy định nội bộ về mở, sử dụng tài khoản thanh toán; Chỉ đạo cán bộ, nhân viên trong toàn hệ thống TCTD thực hiện nghiêm trình tự, thủ tục mở tài khoản thanh toán theo quy định tại Điều 14 và khoản 1 Điều 14a Thông tư số 23/2014/TT-NHNN. Theo Thông tư số 16/2020/TT-NHNN hướng dẫn về việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Điều 14a quy định về Mở tài khoản thanh toán của cá nhân bằng phương thức điện tử. Khoản 5 Điều 14a Thông tư 16/2020/TT-NHNN quy định “Việc mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử quy định tại Điều này không áp dụng đối với tài khoản thanh toán chung, khách hàng cá nhân là người nước ngoài và các đối tượng quy định tại điểm b, c, d khoản 1 Điều 11 Thông tư này”.

3.3. Thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk

3.3.1. Thực trạng pháp luật về dịch vụ Mobile Banking

Thứ nhất, Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về TTKDTM, có hiệu lực kể từ ngày 26 tháng 3 năm 2013, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ quy định tại Khoản 1 Điều 4 “Dịch vụ TTKDTM bao gồm dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán và một số dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng”. Tại Khoản 1, Điều 14 “Dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng, bao gồm: Cung ứng phương tiện thanh toán; Thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ; Các dịch vụ thanh toán khác”. Tại Khoản 6, Điều 4 “Phương tiện TTKDTM sử dụng trong giao dịch thanh toán bao gồm: Séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng và các phương tiện thanh toán khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước”. Hiện tại, các quy định pháp luật về TTKDTM chưa có khái niệm cụ thể về thanh toán qua dịch vụ Mobile Banking.

Thứ hai, được quy định tại Khoản 5 Điều 14a Thông tư 16/2020/TT-NHNN, cá nhân là người nước ngoài không được phép mở tài khoản thanh toán bằng e-KYC. Việc này có thể làm giảm thiểu lượng lớn khách hàng có mong muốn mở tài khoản thanh toán bằng e-KYC.

Thứ ba, theo quy định hiện nay, các ngân hàng được không được phép liên kết thông tin e-KYC với nhau. Do đó, dữ liệu của các ngân hàng mang tính độc lập gây khó khăn cho việc phát hiện gian lận và nguồn lực bị lãng phí. Dẫn tới, khách hàng có nhiều tài khoản tại các ngân hàng khác nhau

làm phát sinh rủi ro rửa tiền.

Thứ tư, hoạt động eKYC trong lĩnh vực ngân hàng còn khá mới mẻ và được cụ thể hóa trong Thông tư số 16/2020/TT-NHNN. Tuy nhiên, các quy định về quyền và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân thực hiện eKYC còn chưa thực sự chặt chẽ cụ thể, tại Điều 14a Thông tư số 16/2020/TT-NHNN chỉ quy định về điều kiện, thủ tục, hạn mức mà các ngân hàng được áp dụng trong eKYC mà chưa quy định cụ thể quyền và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân thực hiện eKYC.

Thứ năm, theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 101/2012/NĐ-CP; Sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 80/2016/NĐ-CP quy định về Phí dịch vụ: “*Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ấn định và phải niêm yết công khai các mức phí cung ứng dịch vụ*”. Tuy nhiên, mức thu phí thanh toán qua dịch vụ Mobile Banking của các ngân hàng hiện nay khá chênh lệch. Có các ngân hàng đã miễn phí hầu hết các giao dịch trong khi vẫn có một số ngân hàng vẫn thu rất nhiều khoản phí như: Phí Mobile Bank/tháng; Dịch vụ Mobile Banking/tháng; Quản lý tài khoản/tháng; Phí chuyển lương/tháng,...; Phí thu thường niên. Gây ảnh hưởng đến tính cạnh tranh giữa các ngân hàng và ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của các khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking. Họ đang làm việc tại các cơ quan, đơn vị có ký hợp đồng sử dụng tài khoản ngân hàng của ngân hàng có mức phí cao hơn các ngân hàng khác.

3.3.2. Thực trạng thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk

Đắk Lắk là một tỉnh nằm ở trung tâm vùng Tây Nguyên với nhiều tiềm năng, lợi thế để phát triển kinh tế. Tỉnh Đắk Lắk đã tích cực triển khai thực hiện Quyết định số 241/QĐ-TTg ngày 23/02/2018 của Thủ tướng Chính phủ về Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với việc thu phí các dịch vụ công: thuế, điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh xã hội. Kế hoạch số 108/KH-UBND ngày 16 tháng 5 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk về Hỗ trợ, thúc đẩy chuyển đổi số, không dùng tiền mặt trong các trường học, cơ sở giáo dục và bệnh viện, cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2022.

Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Đắk Lắk đã chỉ đạo, hướng dẫn các ngân hàng thương mại chủ động thực hiện TTKDTM đối với dịch vụ công. Áp dụng các hình thức mới, hiện đại phục vụ thanh toán như: Thanh toán trực tuyến, thanh toán qua thẻ POS, mPOS, mã phản hồi nhanh (QR Code), thanh toán trên ứng dụng điện thoại di động thông minh... Cùng với đó, các chi nhánh ngân hàng đã đầu tư cơ sở hạ tầng và công nghệ kết nối

với các sở, ban, ngành để cải tiến, đa dạng hóa kênh thu, nộp thuế... Ứng dụng thanh toán điện tử tiên tiến đối với đơn vị hành chính, sự nghiệp công lập để thực hiện việc thu phí, lệ phí các thủ tục hành chính, dịch vụ công nhằm phục vụ một cách tốt nhất nhu cầu của các tổ chức, cá nhân (Minh Thông, 2020).

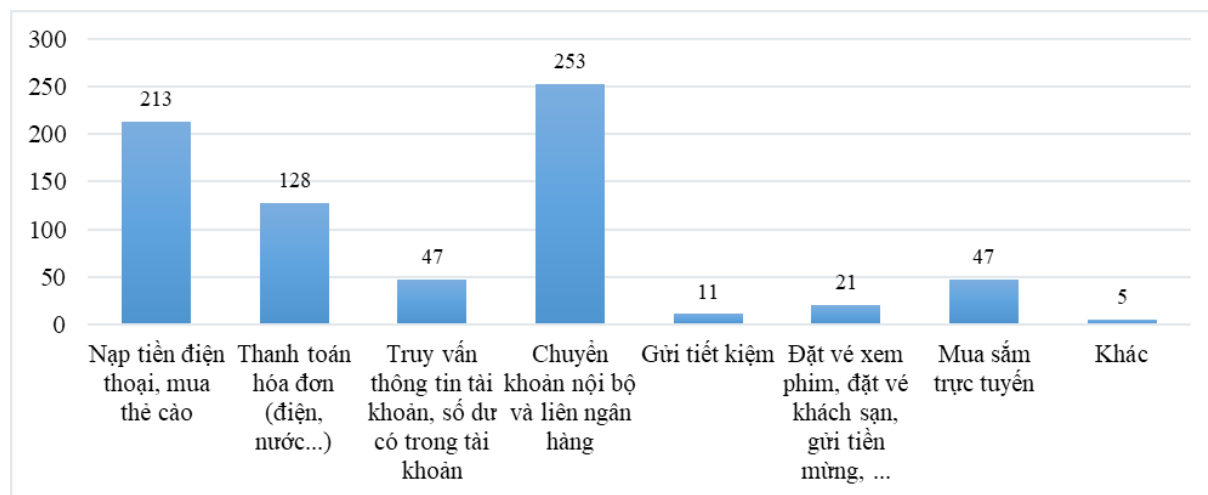
Thời gian qua nhờ sự vào cuộc của các cấp ngành, đẩy mạnh các hình thức tuyên truyền hướng dẫn người dân thực hiện nhiều biện pháp TTKDTM nên việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng số, ngân hàng điện tử đang dần trở thành một thói quen tiêu dùng của nhiều người dân. Hiện toàn tỉnh có 32 ngân hàng, trong đó có 04 ngân hàng nhà nước, 02 ngân hàng chính sách và 26 ngân hàng thương mại cổ phần, 100% ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk đều mở tài khoản, lắp đặt hệ thống thanh toán trên cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và tại bộ phận một cửa các cấp. Hỗ trợ người dân mở tài khoản tại ngân hàng, ra mắt các mô hình chợ dân sinh, khu dân cư không dùng tiền mặt, tuyến phố TTKDTM đã chính thức triển khai tại tuyến đường Phan Chu Trinh. Hướng dẫn tiêu thương, hộ kinh doanh, người dân mở tài khoản thanh toán, cài đặt và trải nghiệm các tiện ích của ngân hàng trên thiết bị di động. Với nhiều nỗ lực hoạt động chuyển đổi số ngân hàng đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận nhất là hoạt động thanh toán mang lại những lợi ích thiết thực cho người dân và doanh nghiệp. TTKDTM đã tăng trưởng mạnh mẽ so với cùng kỳ năm 2022. Giao dịch TTKDTM tăng 69,7%, giao dịch qua Internet tăng 48,3%, qua điện thoại di động tăng 97,65% trong đó có dịch vụ Mobile Banking, qua mã QR tăng 56,5%. Tổng số ví điện tử đã kích hoạt tăng 10,37% (Truyền hình Đắk Lắk, 2023).

Số liệu khảo sát từ khách hàng đang sử dụng dịch vụ Mobile Banking của 03 ngân hàng với số khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking cụ thể là: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 95 khách hàng tương đương 35,6%, Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội 110 khách hàng tương đương 41,2% và Ngân hàng Sacombank 62 khách hàng tương đương 23,2%. Tổng số khách hàng tham gia khảo sát là 267 khách hàng. Trong đó, số khách hàng nữ tham gia khảo sát là 149 tương đương 55,8%. Khách hàng nam tham gia khảo sát chiếm 44,2% tương đương 118 khách hàng.

Số khách hàng tham gia khảo sát có độ tuổi từ 31 đến 40 là 105 tương đương 39,3%. Tiếp đến là 95 khách hàng tương đương 35,6% từ 18 - 30 tuổi. Số khách hàng từ 41 đến 50 tuổi là 49 khách hàng tương đương 18,4%. Số khách hàng trên 50

tuổi có 15 tương đương 6%, dưới 18 tuổi chỉ có 3 khách hàng tương đương 1,1%. Từ số liệu khảo sát cho thấy, độ tuổi dưới 18 có số lượng khách hàng ít hơn các nhóm tuổi khác, do ở độ tuổi này phần lớn còn đi học và còn phụ thuộc kinh tế vào bố mẹ.

Bên cạnh đó, nhóm khách hàng có độ tuổi trên 50 cũng thấp, đối với nhóm khách hàng này do tuổi già nên họ ngại tiếp cận với công nghệ mới cũng như e ngại các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ trên điện thoại và Internet.



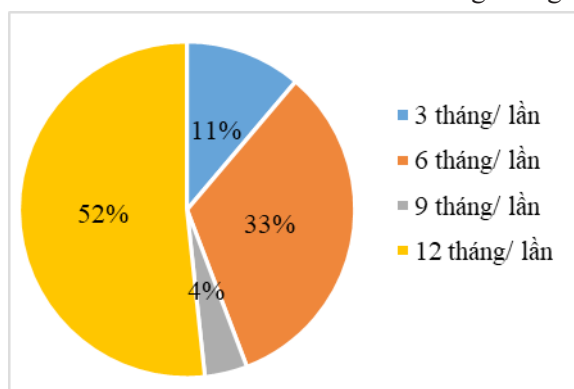
Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2023 của tác giả.

Đồ thị 1. Các thanh toán thường thực hiện khi sử dụng dịch vụ Mobile Banking

Các thanh toán thường thực hiện khi sử dụng dịch vụ Mobile Banking. Dịch vụ được sử dụng nhiều nhất là Chuyển khoản nội bộ và liên ngân hàng 253/267 khách hàng. Tiếp theo là dịch vụ Nạp tiền điện thoại, mua thẻ cào 213/267 khách hàng. Các dịch vụ thanh toán khác có số liệu cụ thể là: Thanh toán hóa đơn (điện, nước...) 128/267 khách hàng; Truy vấn thông tin tài khoản, số dư có trong tài khoản 47/267 khách hàng; Mua sắm trực tuyến 47/267 khách hàng; Dịch vụ được sử dụng ít hơn các dịch vụ khác là đặt vé xem phim, đặt vé

khách sạn, gửi tiền mừng,... 21/267 khách hàng, gửi tiết kiệm 11/267 khách hàng và khác 5/267 khách hàng.

Thời gian khách hàng thay đổi mã khóa bí mật của tài khoản 12 tháng/ lần là cao nhất chiếm 138 khách hàng tương đương 51,7%. Tiếp đến là 6 tháng/ lần với số khách hàng 88 tương đương 33%. Thời gian khách hàng thay đổi mã khóa bí mật của tài khoản 3 tháng/ lần là 30 khách hàng tương đương 11,2% và 9 tháng/ lần là thấp nhất có 11 khách hàng tương đương 4,1%.



Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2023 của tác giả

Đồ thị 2. Thời gian thay đổi mã khóa bí mật của tài khoản

Theo Điểm b, Khoản 2, Điều 18 Thông tư số 35/2016/TT-NHNN, ngày 29/12/2016, do Thống đốc NHNN đã ban hành quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet và Thông tư số 35/2018/TT-NHNN ngày 24/12/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 35/2016/TT-NHNN, khách hàng sử

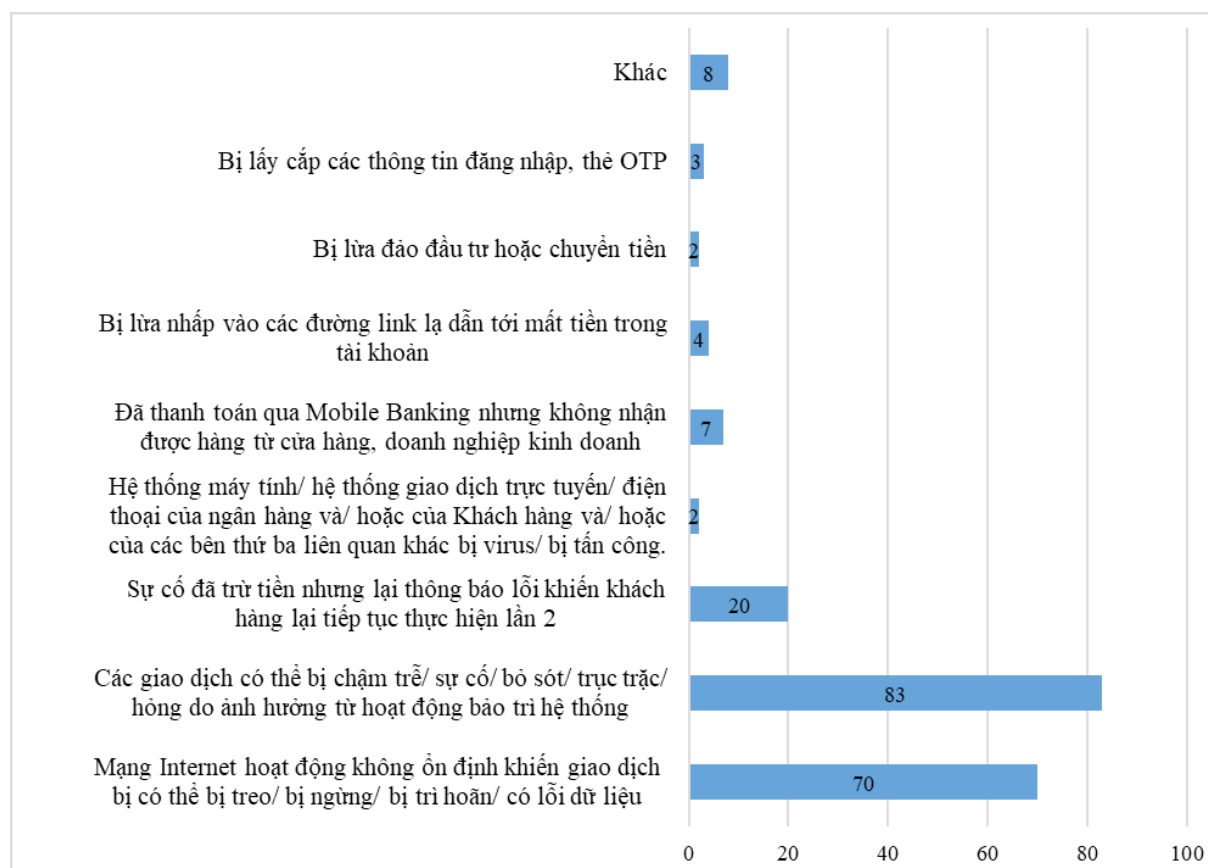
dụng dịch vụ Mobile Banking cần “Thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ”. Theo kết quả khảo sát, 100% khách hàng đã thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập tối thiểu một năm một lần. Trong đó, khách hàng thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập theo định kỳ 3

tháng/ lần; 6 tháng/ lần và 9 tháng/ lần chiếm tới 48%. Từ đó cho thấy, khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking đã thực thi rất tốt quy định về thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập.

Có 222 khách hàng chiếm 83,1% sử dụng dịch vụ Mobile Banking không đặt mã khóa bí mật tài khoản ngân hàng trùng với các tài khoản cho rằng không quan trọng như tài khoản mua vé xem phim, tài khoản shopee... Tuy nhiên vẫn có 24 khách hàng có đặt mã khóa bí mật tài khoản ngân hàng trùng với các tài khoản khác chiếm 9%. Số khách hàng đặt mã khóa bí mật tài khoản ngân hàng trùng với một số tài khoản tài khoản khác là 21 tương đương 7,9%.

Theo Điểm b, Khoản 2, Điều 18 Thông tư số 35/2016/TT-NHNN, ngày 29/12/2016, do Thống đốc NHNN đã ban hành quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet và Thông tư số 35/2018/TT-NHNN ngày 24/12/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 35/2016/TT-NHNN, yêu cầu khách

hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Internet Banking. Tuy nhiên, theo khảo sát phần lớn khách hàng đang sử dụng dịch vụ Mobile Banking không cài đặt hay sử dụng các phần mềm diệt virus cho điện thoại dùng để giao dịch với 253 khách hàng tương đương 94,8%. Trong khi đó, số khách hàng đang sử dụng dịch vụ Mobile Banking có cài đặt và sử dụng các phần mềm diệt virus cho điện thoại dùng để giao dịch chỉ 14 khách hàng chiếm 5,2%. Việc khách hàng cài ứng dụng diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Mobile Banking có thể phát hiện được các ứng dụng mã độc, tài liệu chứa mã độc khi tải về điện thoại, tự động quét và chặn những ứng dụng tiềm ẩn nguy cơ có thể đánh cắp dữ liệu của người dùng và đảm bảo an toàn hơn khi duyệt web. Một số phần mềm diệt vi rút cho điện thoại của các hãng được khách hàng sử dụng là: Kaspersky Mobile Antivirus, AVG Antivirus Security, Avast Antivirus,...



Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2023 của tác giả.

Đồ thị 3. Một số rủi ro gặp phải khi sử dụng dịch vụ Mobile Banking

Số khách hàng đang sử dụng dịch vụ Mobile Banking gặp phải một số rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Mobile Banking là khá lớn chiếm 46,1% tương đương 123 khách hàng. Trong đó, rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Mobile

Banking chiếm tỷ lệ cao là Mạng Internet hoạt động không ổn định khiến giao dịch bị có thể bị treo/ bị ngừng/ bị trì hoãn/ có lỗi dữ liệu chiếm 83/267 khách hàng và các giao dịch có thể bị chậm trễ/ sự cố/ bỏ sót/ trực trực/ hỏng do ảnh hưởng từ

hoạt động bảo trì hệ thống với số khách hàng gặp phải là 70/267. Tiếp theo là sự cố đã trừ tiền nhưng lại thông báo lỗi khiến khách hàng lại tiếp tục thực hiện lần 2 với 20/267 khách hàng gặp phải. Tiếp đến là các rủi ro khác, đã thanh toán qua Mobile Banking nhưng không nhận được hàng từ cửa hàng doanh nghiệp kinh doanh 7/267, bị lừa nhập vào các đường link lạ dẫn tới mất tiền trong tài khoản 4/267, bị lấy cắp các thông tin đăng nhập, thẻ OTP 3/267 và hệ thống máy tính/ hệ thống giao dịch trực tuyến/ điện thoại của ngân hàng và/ hoặc của Khách hàng và/ hoặc của các bên thứ ba liên quan khác bị virus/ bị tấn công; Bị lừa đảo đầu tư hoặc chuyển tiền. Ngược lại, 144 là số khách hàng đang sử dụng dịch vụ Mobile Banking không gặp phải một số rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Mobile Banking tương đương 53,9%.

Số khách hàng đang sử dụng dịch vụ Mobile Banking gặp phải một số rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Mobile Banking cụ thể: Mạng Internet hoạt động không ổn định khiến giao dịch bị có thể bị treo/ bị ngừng/ bị trì hoãn/ có lỗi dữ liệu, các giao dịch có thể bị chậm trễ/ sự cố/ bỏ sót/ trực trặc/ hỏng do ảnh hưởng từ hoạt động bảo trì hệ thống, đã trừ tiền nhưng lại thông báo lỗi khiến khách hàng lại tiếp tục thực hiện lần 2. Nguyên nhân dẫn đến các rủi ro trên là do cơ sở hạ tầng của mạng Internet và lỗi hệ thống của các ngân hàng. Chính vì vậy cần tiếp tục đầu tư vào cơ sở hạ tầng mạng Internet và hệ thống TTKDTM của các ngân hàng để tránh các rủi ro trên cho khách hàng.

Trong quá trình sử dụng dịch vụ Mobile Banking, bất tiện mà các chủ cửa hàng gặp phải là việc đối soát thông tin sau khi khách hàng chuyển tiền thường phải chờ một vài phút để được xác nhận là khách hàng đã chuyển khoản vào tài khoản của chủ cửa hàng. Nhân viên thường phải gọi điện cho chủ cửa hàng để kiểm tra tài khoản. Sau khi chủ cửa hàng xác nhận đã nhận tiền lúc đấy nhân viên sẽ làm phiếu thu cho khách hàng. Để tránh rủi ro sau mỗi giao dịch nhân viên ngoài gọi điện nhắn tin cho chủ cửa hàng, còn phải chụp lại hình ảnh xác nhận chuyển khoản đây là khâu tốn nhiều thời gian nhất. Nếu khách hàng chuyển nhầm tiền thì mất khá nhiều thời gian để kiểm tra lại được. Trong trường hợp nhân viên và chủ cửa hàng không xác nhận thì rất có thể khách hàng tạo ra các hình ảnh chuyển tiền giả để lừa đảo đối với nhân viên bán hàng, lơ là một chút thì cửa hàng có thể mất tiền. Do đó, các chủ cửa hàng tốt nhất nên kiểm tra là có thông báo từ tài khoản ngân hàng của mình về các giao dịch để tránh bị lừa đảo. Hơn nữa, người dùng chỉ nên kiểm tra giao dịch trên ứng dụng ngân hàng đang sử dụng, khi không thấy

biến động số dư tuyệt đối không kích vào đường link hay gọi điện theo những số điện thoại do các đối tượng lạ cung cấp vì đây có thể là những đường link giả mạo để đánh cắp thông tin tài khoản từ đó chiếm đoạt toàn bộ tiền của người dùng.

3.4. Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk

3.4.1. Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk

Một là, các quy định pháp luật về TTKDTM chưa có khái niệm cụ thể cho thanh toán qua dịch vụ Mobile Banking. Do đó, cần có điều khoản quy định cụ thể về khái niệm dịch vụ Mobile Banking cụ thể: Mobile Banking là một dịch vụ ngân hàng trực tuyến qua ứng dụng của ngân hàng trên điện thoại thông minh, cho phép khách hàng giao dịch với ngân hàng ở bất kỳ đâu. Khách hàng cần một chiếc điện thoại di động có kết nối Internet (GPRS/3G/4G/wifi...), để thực hiện các giao dịch.

Hai là, cần có quy định cho phép khách hàng là cá nhân nước ngoài được thực hiện mở tài khoản thanh toán tại Việt Nam.

Ba là, theo quy định hiện nay, các ngân hàng không được phép liên kết thông tin e-KYC với nhau. Do đó, cần ban hành quy định cho phép chia sẻ dữ liệu và công nhận lẫn nhau giữa các ngân hàng thương mại. Cần quy định cụ thể cách thức các ngân hàng thương mại công nhận kết quả thẩm định, xác nhận lẫn nhau, những thông tin cần chia sẻ và cơ quan quản lý dữ liệu.

Bốn là, tại Điều 14a Thông tư số 16/2020/TT-NHNN chỉ quy định về điều kiện, thủ tục, hạn mức mà các ngân hàng được áp dụng trong eKYC, cần có quy định cụ thể về quyền và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân thực hiện eKYC.

Năm là, Chính phủ, Ngân hàng nhà nước Việt Nam tiếp tục nghiên cứu ban hành chính sách thích hợp để các ngân hàng giảm hay miễn toàn bộ phí dịch vụ thanh toán điện tử để khuyến khích các tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán qua dịch vụ Mobile Banking.

3.4.2. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking tại tỉnh Đắk Lắk

Trên cơ sở kết quả khảo sát thực trạng sử dụng dịch vụ Mobile Banking và một số bất cập đã được nêu và phân tích ở trên, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về dịch vụ Mobile Banking như sau:

Đối với các ngân hàng

Một là, tiếp tục nghiên cứu, áp dụng những

chương trình, chính sách ưu đãi về phí dịch vụ TTKDTM đối với khách hàng, trong đó ưu tiên thực hiện miễn phí duy trì tài khoản.

Hai là, tích cực hưởng ứng và chủ động triển khai các hoạt động thiết thực cho chương trình “Ngày không tiền mặt” thông qua các chương trình ưu đãi, chính sách khuyến mại phù hợp trong thời gian diễn ra sự kiện.

Ba là, phối hợp với các đơn vị chấp nhận TTKDTM như đơn vị cung ứng nước, điện, dịch vụ viễn thông, nhà hàng, trung tâm mua sắm, siêu thị, trang thương mại điện tử,... thực hiện các chương trình quảng bá dịch vụ, khuyến mại, tri ân khách hàng nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking như: miễn giảm phí dịch vụ TTKDTM; hoàn tiền, tặng quà, tặng điểm thưởng, giảm giá hàng hóa dịch vụ,... cho khách hàng khi mở mới tài khoản thanh toán, thẻ ngân hàng,... hoặc thực hiện thanh toán hóa đơn, chi trả tiền mua hàng hóa, dịch vụ bằng các phương thức thanh toán qua ứng dụng trên điện thoại di động, thanh toán qua mã QR,....

Bốn là, thực hiện ưu đãi phí chiết khấu cho các đơn vị chấp nhận thanh toán tham gia, đồng hành cùng với ngân hàng trong các chương trình khuyến mại, quảng bá dịch vụ, tri ân khách hàng trong thời gian diễn ra sự kiện.

Năm là, các ngân hàng chủ động xây dựng các chương trình, chính sách ưu đãi của mình, quảng bá các dịch vụ mới tới khách hàng và phối hợp với những đơn vị, tổ chức liên quan để triển khai thực hiện.

Sáu là, ngành ngân hàng phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện công tác thông tin tuyên truyền, hướng dẫn kiến thức về TTKDTM, các tiện ích, tiện lợi, các chính sách của Nhà nước, của ngành, của các ngân hàng để đẩy mạnh TTKDTM trên địa bàn tỉnh.

Bảy là, các ngân hàng cần tiếp tục nghiên cứu, áp dụng một số hàng rào kỹ thuật để hạn chế rủi ro cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ Mobile Banking.

Đối với khách hàng là các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp

Một là, khi mở tài khoản khách hàng cần đọc kỹ và hiểu rõ các điều khoản trong “**Đề nghị kiểm hợp đồng sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán, thẻ, dịch vụ ngân hàng số**”. Hơn nữa, khách hàng hiểu rõ các hướng dẫn của nhân viên ngân hàng.

Hai là, khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking phải đối mặt với một số rủi ro liên quan như: (i) Bị lừa nhắp vào các đường link lạ dẫn tới mất tiền trong tài khoản; Bị lấy cắp các thông tin

đăng nhập, thẻ OTP; Hệ thống máy tính/ hệ thống giao dịch trực tuyến/ điện thoại của ngân hàng và/ hoặc của khách hàng và/ hoặc của các bên thứ ba liên quan khác bị virus/ bị tấn công. Nguyên nhân dẫn đến các rủi ro này liên quan đến vấn đề bảo mật. Vì vậy, để đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking. Khách hàng cần thực hiện đúng các quy định đã được quy định tại Điều 18 Thông tư số 35/2016/TT-NHNN được sửa đổi, bổ sung bằng Thông tư số 35/2018/TT-NHNN. Cụ thể là khách hàng cần thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ. (ii) Khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking cần cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Mobile Banking. Việc khách hàng cài ứng dụng diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Mobile Banking có thể phát hiện được các ứng dụng mã độc, tài liệu chứa mã độc khi tải về điện thoại, tự động quét và chặn những ứng dụng tiềm ẩn nguy cơ có thể đánh cắp dữ liệu của người dùng và đảm bảo an toàn hơn khi duyệt web. Một số phần mềm diệt vi rút cho điện thoại của các hãng là: Kaspersky Mobile Antivirus, AVG Antivirus Security, Avast Antivirus,...; (iii) Hiện nay theo khảo sát tại tỉnh Đắk Lắk có 16,9% khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking vẫn đặt mã khóa bí mật tài khoản ngân hàng trùng với một số tài khoản tài khoản khác, thậm chí trùng nhiều tài khoản cho rằng không quan trọng như tài khoản mua vé xem phim, tài khoản shopee... Đây là nguy cơ rất lớn về mất thông tin tài khoản. Ngoài ra, khách hàng cần phải thực hiện kết hợp các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Mobile Banking như: Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này; thoát khỏi ứng dụng Mobile Banking khi không sử dụng; lựa chọn các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của khách hàng về hạn mức giao dịch; không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Mobile Banking, phần mềm tạo OTP; thông báo kịp thời cho ngân hàng khi phát hiện các giao dịch bất thường; thông báo ngay cho ngân hàng khi mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận thông báo biến động, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký số; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công. Hơn thế nữa, khách hàng cần liên tục nắm bắt các thủ đoạn lừa đảo từ các phương tiện thông tin truyền thông, khách hàng cần chủ động nâng cao kỹ năng sử dụng dịch vụ Mobile Banking để trở thành những người sử dụng dịch vụ Mobile Banking thông thái; (iv) Đối với việc đối soát

thông tin giữa nhân viên và chủ cửa hàng để kiểm tra tài khoản sau khi khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán. Các ngân hàng cần đưa ra các giải pháp để chia sẻ biến động số dư từ chủ cửa hàng cho nhân viên tức là chủ cửa hàng có thể chia sẻ và không giới hạn số lượng nhân viên sẽ nhận thông báo biến động số dư. Hơn nữa, nhân viên sẽ phân biệt được đâu là biến động của chủ cửa hàng chia sẻ cho nhân viên và đâu là biến động của chính tài khoản của mình khi sử dụng của người dùng, làm thế nào để bảo toàn được hoạt động quản lý bán hàng của người dùng một cách hiệu quả nhất và cũng mang tới những cái trải nghiệm tốt nhất cho người dùng là khách hàng thanh toán tại cửa hàng.

4. KẾT LUẬN

TTKDTM đang trở thành xu hướng của xã

hội hiện đại, phương thức thanh toán này dần đi vào cuộc sống hình thành thói quen tốt cho các cơ quan, tổ chức, người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. TTKDTM là bước đi tạo đà để thực hiện tiến trình chuyển đổi số của tỉnh. Tuy nhiên, còn một số quy định cần được sửa đổi, bổ sung cụ thể: khái niệm dịch vụ Mobile Banking, các quy định về định danh khách hàng (eKYC) và phí dịch vụ... Mặt khác, khi khách hàng sử dụng dịch vụ Mobile Banking đã gặp phải một số rủi ro hay việc mất thời gian trong đối soát thông tin thanh toán qua dịch vụ Mobile Banking... Vì vậy rất cần sự chung tay của cộng đồng, trách nhiệm của ngành ngân hàng, các cơ quan, tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp để dịch vụ Mobile Banking nói chung, TTKDTM nói riêng ngày càng phát triển, cũng như thực hiện thành công chương trình chuyển đổi số của tỉnh.

CURRENT STATUS OF LAW AND LAW ENFORCEMENT ON MOBILE BANKING SERVICES IN DAK LAK PROVINCE

Phan Thuy An¹

Received Date: 24/11/2023; Revised Date: 26/12/2023; Accepted for Publication: 27/12/2023

ABSTRACT

Launched in 2010, Mobile Banking service is now being deployed by 48 banks with many new, simple and convenient utilities for customers to transact. Mobile Banking is an online banking service through the bank's smartphone application. Statistics from the Vietnam Banking Association as of the end of April 2022, transactions through the interbank system have grown strongly (more than 32.37%) compared to the same period in 2021. In particular, the growth rate of Mobile Banking reached 200%, daily transaction value on mobile reached 300 billion VND/day. General article on Mobile Banking services and legal regulations for Mobile Banking services; Current status of law and law enforcement on Mobile Banking services in Dak Lak province; Propose some solutions to improve the law and improve the effectiveness of law enforcement on Mobile Banking services in Dak Lak province in the near future.

Keywords: *The State Bank, Banks, Law on Mobile Banking services.*

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Chính phủ (2012). *Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt*. Hà Nội.

¹Faculty of Economics, Tay Nguyen University;

Corresponding author: Phan Thuy An; Tel: 0973300803, Email: ptan@ttn.edu.vn.

- Chính phủ (2016). Nghị định 80/2016/NĐ-CP sửa đổi Nghị định 101/2012/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt. Hà Nội.
- Hughes, A. (2018). *Market Driven Political Advertising: Social, Digital and Mobile Marketing*, Springer.
- Kazi K. & Mannan. M. A. Factors affecting adoption of mobile banking in Pakistan: Empirical Evidence. *International Journal of Research in Business and Social Science*, vol. 2, no. 3, pp. 54-61, 2013.
- Ngân hàng nhà nước Việt Nam. (2020). Thông tư số: 15/VBHN-NHNN ngày 28 tháng 12 năm 2020 của Ngân hàng nhà nước hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, Hà Nội.
- Ngân hàng nhà nước. (2014). Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19 tháng 8 năm 2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.
- Ngân hàng Nhà nước. (2020). Thông tư số 16/2020/TT-NHNN ngày 04 tháng 12 năm 2020 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19 tháng 8 năm 2014 của thống đốc ngân hàng nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Hà Nội.
- Ngân hàng nhà nước Việt Nam. (2022). *Giao dịch thanh toán nội địa qua Internet và Mobile Banking*.
- Ngân hàng nhà nước. (2016). Thông tư 35/2016/TT-NHNN quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet. Ngày 29/12/2016. Hà Nội.
- Ngân hàng nhà nước. (2018). Thông tư số 35/2018/TT-NHNN ngày 24/12/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 35/2016/TT-NHNN Thông tư 35/2016/TT-NHNN quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet. Hà nội.
- Minh Thông. (2020). Thanh toán không dùng tiền mặt: Xu thế tất yếu trong thời đại số. <https://baodaklak.vn/channel/3483/202012/thanh-toan-khong-dung-tien-mat-xu-the-tat-yeu-trong-thoi-dai-so-5715609/>. Cập nhật ngày 23/12/2020.
- Thủ tướng Chính phủ. (2018). Quyết định số 241/QĐ-TTg ngày 23/02/2018 về Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với việc thu phí các dịch vụ công: thuế, điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh xã hội.
- Thủ tướng Chính phủ. (2021). Quyết định số 1813/QĐ-TTg Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025. Ngày 28/10/2021. Hà Nội.
- Truyền hình Đắk Lắk. (2023). *Giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt tăng 69,7%*. <https://www.youtube.com/watch?v=j8GvST4KYSw>
- Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk. (2022). Kế hoạch số 108/KH-UBND ngày 16 tháng 5 năm 2022 của về Hỗ trợ, thúc đẩy chuyển đổi số, không dùng tiền mặt trong các trường học, cơ sở giáo dục và bệnh viện, cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2022. Đắk Lắk.
- Vietnamnet. (2023). Thanh toán không dùng tiền mặt đạt 138,3 triệu tỷ đồng. <https://vietnamnet.vn/thanh-toan-khong-dung-tien-mat-dat-138-30-trieu-ty-dong-2200012.html>. Ngày cập nhật 10/10/2023.
- Mutahar, M. & et al. (2018). The effect of awareness and perceived risk on the technology acceptance model (TAM): mobile banking in Yemen. *International Journal of Services and Standards* Vol. 12, no. 2, pp. 180-204.
- Rahman, M. A. & et al. (2020). Brand image, eWOM, trust and online purchase intention of digital products among Malaysian consumers. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*. Vol. 12, no. 3, pp. 4935-4946.
- Ramli, Y. & Rahmawati, M. (2020). “The effect of perceived ease of use and perceived usefulness that influence customer’s intention to use mobile banking application,” *IOSR Journal of Business and Management*, vol. 22, no. 6, pp. 33-42.
- Yitbarek, T. & Zeleke S.. (2013). Analysis of factors influencing customers’ intention to the adoption of ebanking service channels in Bahir Dar city, Ethiopia: an integration of TAM, TPB and PR. *European Scientific Journal*. Vol. 9, no. 13, pp. 402-41.