

TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI KHI XẢY RA RỦI RO TRONG THANH TOÁN QUA NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

NGUYỄN THỊ THƯƠNG

Khoa Luật Thương mại, Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh
Faculty of Commercial Law, Ho Chi Minh City University of Law

Ngày nhận bài: 12/6/2026

Ngày sửa bài: 28/6/2026

Ngày duyệt đăng bài: 14/7/2026

Tóm tắt:

Bài viết phân tích các rủi ro pháp lý phát sinh đối với khách hàng khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng điện tử và làm rõ trách nhiệm của ngân hàng thương mại trong việc phòng ngừa, xử lý, bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy, mặc dù pháp luật đã quy định trách nhiệm của ngân hàng trong bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin và xử lý sự cố, nhưng vẫn còn những bất cập trong việc xác định căn cứ chịu trách nhiệm, phạm vi bồi thường và cơ chế bảo vệ quyền lợi khách hàng khi xảy ra rủi ro trong thanh toán qua ngân hàng điện tử. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất hoàn thiện quy định pháp luật về phân định trách nhiệm giữa ngân hàng và khách hàng, tăng cường cơ chế bảo vệ người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thanh toán điện tử.

Từ khóa: ngân hàng điện tử, thiệt hại trên tài khoản ngân hàng, trách nhiệm bồi thường của ngân hàng

Responsibilities of commercial banks when risks arise in electronic banking payments

Abstract:

This study examines legal risks faced by customers using electronic banking payment services and clarifies commercial banks' responsibilities for prevention, incident handling, and compensation under Vietnamese law. The findings show that although banks must ensure system security, protect customer information, provide risk warnings, and process complaints, shortcomings remain in determining liability, compensation scope, the burden of proof, and customer protection in unauthorized transactions. Current regulations are dispersed across different legal instruments and do not adequately address losses occurring without customer fault or sanctions for delayed complaint resolution. The study recommends clarifying the allocation of responsibility between banks and customers, strengthening information and guidance obligations, establishing appropriate evidentiary rules, introducing sanctions for delayed complaint handling, and improving compensation mechanisms for electronic payment users.

Keywords: electronic banking, losses in bank accounts, bank compensation liability

1. Đặt vấn đề

Theo thống kê của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, tính đến đầu năm 2025, tại nhiều tổ chức tín dụng, hơn 90% giao dịch tài chính được thực hiện qua các kênh số (Ngô Hải, 2025). Điều này cho thấy xu hướng tất yếu của các dịch vụ ngân hàng tại thời điểm hiện nay là sử dụng thông qua các phương tiện điện tử. Công nghệ thông tin bên cạnh đem đến những tiện ích trong đời sống hiện đại cũng đồng thời tiềm ẩn các rủi ro về lừa đảo hoặc các hoạt động phi pháp mà một phần hoặc toàn bộ quá trình đó thực hiện thông qua hoạt động ngân hàng điện tử. Pháp luật hiện hành điều chỉnh như thế nào khi các rủi ro xảy ra cho khách hàng trong quá trình thực hiện các giao dịch ngân hàng điện tử?

2. Rủi ro trong thanh toán qua ngân hàng điện tử và trách nhiệm pháp lý của ngân hàng thương mại

Hiện nay, các rủi ro trong quá trình thực hiện hoạt động ngân hàng điện tử không phải hiếm gặp (Tri Túc, 2025). Tác giả sẽ phân tích 2 nhóm rủi ro chính có thể xảy ra với khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và vai trò, trách nhiệm của ngân hàng thương mại trong từng trường hợp cụ thể:

2.1. Khách hàng bị lừa chuyển tiền

Hoạt động lừa đảo trực tuyến trên không gian mạng, mà mục tiêu cuối cùng là lừa người sử dụng dịch vụ ngân hàng thực hiện thao tác chuyển tiền để chiếm đoạt, diễn biến phức tạp với giá trị đặc biệt lớn (HM, 2024).

Theo quy định tại Thông tư số 17/2024/TT-NHNN về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, ngân hàng phải có nghĩa vụ thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán. Như vậy, trong trường hợp ý chí của khách hàng đã bị chi phối và khách hàng tự nguyện, thực hiện đúng các bước thanh toán một cách hợp pháp và hợp lệ thì ngân hàng bắt buộc phải thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản. Các thiệt hại của khách hàng do bị lừa đảo, nếu ngân hàng đã hoàn thành trách nhiệm kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán thì không thuộc trách nhiệm của ngân hàng.

Tuy nhiên, theo các quy định tại Thông tư số 50/2024/TT-NHNN quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng (sau đây gọi tắt là Thông tư số 50/2024/TT-NHNN), ngân hàng thương mại phải có nghĩa vụ cung cấp thông tin về dịch vụ Online Banking, theo đó, ngân hàng phải công bố thông tin về dịch vụ Online Banking, đảm bảo khách hàng có khả năng tiếp cận được thông tin trước hoặc ngay thời điểm đăng ký sử dụng dịch vụ. Các thông tin tối thiểu bao gồm cả các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Online Banking (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024). Ngoài ra, theo quy định tại Điều 18 Thông tư này, ngân hàng phải thực hiện việc hướng dẫn khách hàng sử dụng Online Banking, nổi bật như các trách nhiệm hướng dẫn khách hàng thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking, trong đó một số thông tin quan trọng sau bắt buộc các ngân hàng thương mại phải thực hiện việc hướng dẫn như: bảo vệ bí mật mã khóa, mã PIN, OTP và không chia sẻ quyền lưu trữ thông tin cho các thiết bị, không nên sử dụng máy tính công cộng, mạng WIFI công cộng để thực hiện giao dịch Online Banking, nhận dạng và xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo, không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không rõ nguồn gốc v.v...

Như vậy, các nội dung quy định tại Thông tư số 50/2024/TT-NHNN gần như đã nhận diện được các rủi ro chủ yếu, thường xuyên xảy ra đối với khách hàng khi bị tội phạm lừa đảo nhắm để chủ tài khoản thực hiện các lệnh chuyển tiền hoặc chiếm đoạt tài khoản. Các trường hợp lừa đảo này được thực hiện chủ yếu ở nhóm khách hàng có hiểu biết, nhận thức chưa cao về công nghệ và các dịch vụ online, chưa hiểu hết các ý nghĩa của thao tác trên điện thoại.

Đối chiếu với thực tế khi thực hiện việc mở tài khoản và sử dụng các dịch vụ Online Banking, việc cung

cấp thông tin và hướng dẫn của các ngân hàng trên thực tế diễn ra còn mang tính hình thức. Trường hợp mở tài khoản Online, phần lớn khách hàng bỏ qua các bước đọc các quy chế, quy định, hướng dẫn, thông tin và cảnh báo vì nội dung dài và phức tạp. Chính vì vậy, các quy định có tính thực tiễn rất cao, rất cần thiết và hợp lý trong bối cảnh các nguy cơ lừa đảo xảy ra phổ biến tại Thông tư số 50/2024/TT-NHNN, lại được ngân hàng thực hiện một cách hình thức và đối phó. Bên cạnh đó, Thông tư số 50/2024/TT-NHNN chưa quy định cụ thể về cách thức thông tin của ngân hàng cho khách hàng, thiếu sót này làm các quy định chưa thực sự đi vào thực tiễn để tăng cường nhận thức cho các khách hàng của ngân hàng thương mại.

Nói về nghĩa vụ bồi thường của ngân hàng thương mại, Thông tư số 17/2024/TT-NHNN chỉ quy định các trường hợp mà ngân hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong các trường hợp: (i) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (ii) Thiệt hại do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật; (iii) Thiệt hại do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền (điểm g khoản 2 Điều 21). Như vậy, trường hợp khách hàng bị lừa đảo và thực hiện việc chuyển tiền online không thuộc nghĩa vụ bồi thường của ngân hàng.

Tuy nhiên, cách quy định này sẽ là không hợp lý nếu đặt trong bối cảnh ngân hàng không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thông báo và cung cấp thông tin theo quy định, dẫn đến khách hàng chưa nhận thức đầy đủ về các rủi ro, nguy cơ khi sử dụng dịch vụ. Hiện nay, xét tổng thể các quy định pháp luật ngân hàng về cung ứng dịch vụ thanh toán, dù ngân hàng không thực hiện đúng trách nhiệm thông tin và hướng dẫn, pháp luật không ràng buộc ngân hàng phải chịu trách nhiệm một phần hay toàn bộ đối với các rủi ro do khách hàng bị lừa đảo khi sử dụng dịch vụ.

2.2. Khách hàng bị trừ tiền trong tài khoản dù không thực hiện giao dịch.

Không ít trường hợp trên thực tế, khách hàng không thực hiện giao dịch nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền (Thanh Thanh Lan, 2025). Với các trường hợp này, đa số xuất phát từ việc thông tin tài khoản của khách hàng đã bị lộ dẫn đến chủ thẻ khác có thể đăng nhập vào tài khoản và thực hiện việc chiếm đoạt.

Hiện nay, yêu cầu của NHNN về việc xác thực sinh trắc học đối với các giao dịch trên 10 triệu đồng theo quy định tại Quyết định số 2345/QĐ-NHNN về triển khai giải pháp an toàn, bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng của Ngân hàng Nhà nước và Thông tư số 17/2024/TT-NHNN đã phần nào xử lý được các nguy cơ chiếm đoạt tài khoản từ việc lộ thông tin tài khoản, đặc biệt là đối với các giao dịch có giá trị lớn. Tuy nhiên, với các giao dịch không yêu cầu việc xác thực sinh trắc học, nguy cơ này vẫn tồn tại, chưa kể đến, sự phát triển đột phá của các công nghệ AI gần đây có thể tạo ra các video, hình ảnh để đánh lừa việc kiểm tra sinh trắc học của ngân hàng.

Đối với trường hợp thông tin tài khoản bị lộ do lỗi hay bất cẩn của khách hàng, ví dụ như trường hợp khách hàng đã đăng nhập thông tin tài khoản vào các website giả mạo, hoặc để lộ thông tin tài khoản trong quá trình quản lý và sử dụng, cài đặt các ứng dụng giúp bên thứ ba có thể theo dõi điện thoại, dẫn đến có đầy đủ các thông tin về tài khoản và thực hiện việc chuyển tiền từ tài khoản ngân hàng điện tử của khách hàng: với trường hợp này, khách hàng sẽ được xác định là bên có lỗi trong quản lý tài khoản dẫn đến các thiệt hại, do đó, phải tự chịu trách nhiệm với các thiệt hại đó. Điều này được quy định trong điểm d khoản 1 điều 20 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN về trách nhiệm của chủ tài khoản là chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;

Ngược lại, nếu khách hàng không có lỗi trong quá trình quản lý, sử dụng tài khoản, bao gồm cả trường

hợp ngân hàng, nhân viên ngân hàng có lỗi trong quá trình kinh doanh dẫn đến việc để lộ thông tin khách hàng, hoặc trường hợp không do lỗi của ngân hàng (ngân hàng vẫn đảm bảo và tuân thủ các yêu cầu về kỹ thuật theo quy định, nhưng ngân hàng là đối tượng của các hành vi tấn công mạng máy tính, công nghệ dẫn đến tài khoản của khách hàng bị lộ bị chiếm đoạt số tiền trên tài khoản) thì trách nhiệm của ngân hàng như thế nào? Như đã phân tích ở mục trên, pháp luật chỉ quy định ngân hàng phải chịu trách nhiệm trong trường hợp thiệt hại xảy ra do sai sót hoặc do lỗi của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ. Như vậy, nếu ngân hàng đã tuân thủ đúng các quy định về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ thì việc ngân hàng có chịu trách nhiệm hay không vẫn chưa được điều chỉnh trong các văn bản hiện hành.

Ngoài ra, một vấn đề quan trọng là trách nhiệm chứng minh lỗi khi xảy ra trường hợp mất tiền trên tài khoản của khách hàng. Đứng ở khía cạnh chủ tài khoản, về cả chuyên môn nghiệp vụ và cả các cơ sở điều kiện đang nắm giữ, họ không thể là bên có năng lực tìm ra nguyên nhân của các thiệt hại xảy ra do lỗi của ai. Khi xảy ra các thiệt hại trên tài khoản của khách hàng, thông thường ngân hàng sẽ tự rà soát các giao dịch đang ghi nhận trên hệ thống, đồng thời báo với cơ quan điều tra để tiến hành xác minh nguyên nhân và tìm ra chủ thể có lỗi dẫn đến thiệt hại, quá trình này thường mất rất nhiều thời gian. Chính vì vậy, bên chịu thiệt hại nhất trong các trường hợp này chính là khách hàng.

Theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (sau đây gọi tắt là Thông tư 15/2024/TT-NHNN), trách nhiệm tra soát, xử lý khiếu nại thuộc về phía ngân hàng. Khách hàng là bên thụ động, chờ đợi việc xem xét, xử lý, giải quyết của các ngân hàng và các cơ quan có liên quan. Mặc dù thời gian xử lý đã được pháp luật quy định giới hạn trong thời hạn tối đa 30 ngày, tuy nhiên, trường hợp nếu ngân hàng giải quyết khiếu nại quá thời hạn pháp luật quy định thì không có quy phạm nào cụ thể quy định về chế tài hay trách nhiệm của ngân hàng. Chưa kể đến trường hợp ngân hàng chuyển thông tin cho cơ quan có thẩm quyền khi có dấu hiệu tội phạm, thì trong nhiều trường hợp việc chờ đợi xử lý là rất lâu, khách hàng phải đối mặt với áp lực tài chính và kiệt quệ về tinh thần.

Từ các phân tích trên cho thấy, các quy định pháp luật hiện hành điều chỉnh hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng điện tử đã nỗ lực bắt kịp với các diễn biến kinh tế xã hội, sự phát triển của công nghệ và đáp ứng nhu cầu tiện ích của người sử dụng. Tuy nhiên, nếu suy xét một cách cân trọng, các quy định hiện hành vẫn còn tồn tại một số điểm bất cập cần hoàn thiện.

3. Một vài kiến nghị đề xuất

Thứ nhất, các quy định về trách nhiệm ngân hàng và khách hàng khi xảy ra thiệt hại trên tài khoản của khách hàng hiện nay là không rõ ràng.

Tại điểm đ khoản 2 Điều 20 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN quy định chủ tài khoản thanh toán phải chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;

Cách quy định này theo tác giả là chưa bao quát hết các trường hợp mà khách hàng phải tự chịu trách nhiệm trước các thiệt hại trong quá trình sử dụng tài khoản. Ví dụ trường hợp khách hàng cài đặt các ứng dụng theo dõi điện thoại, khách hàng bị lộ thông tin tài khoản vì các lỗi chủ quan hay khách quan, khách hàng bị lừa đảo dẫn đến thực hiện hành vi chuyển khoản, thì các trường hợp này chưa hẳn được gọi là sai sót của khách hàng. Theo từ điển tiếng Việt của Hoàng Phê, sai sót được hiểu là khuyết điểm không lớn, do sơ suất (Hoàng Phê, 2003), tác giả thấy bao gồm các sai sót về diện thông tin, thao tác kỹ thuật. Nếu so sánh với cách quy định trong thông tư trước đây điều chỉnh về việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán là Thông tư số 23/2014/TT-NHNN, thì cách thức điều chỉnh về trách nhiệm của chủ tài khoản, theo tác giả là

bao quát hơn, theo đó, khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình ((Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024).

Bên cạnh đó, tại Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về quyền của bên sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, chỉ ghi nhận người sử dụng dịch vụ được khiếu nại và yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ mình bồi thường thiệt hại khi: tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện giao dịch thanh toán chậm so với thỏa thuận, không thực hiện giao dịch thanh toán hoặc thực hiện giao dịch thanh toán không khớp đúng với lệnh thanh toán, thu phí dịch vụ thanh toán không đúng loại phí hoặc mức phí mà tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã công bố và các vi phạm khác trong thỏa thuận (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2024). Như vậy, cách thức ghi nhận các trường hợp được yêu cầu bồi thường không tương thích với cách ghi nhận tại Thông tư số 17/2024/TT-NHNN.

Ngược lại, về quy định liên quan đến trách nhiệm bồi thường của ngân hàng thương mại, hiện nay nội dung này được điều chỉnh ở nhiều văn bản khác nhau, với nội dung, cách thức điều chỉnh khác nhau. Cụ thể:

Tại điểm g khoản 2 Điều 21 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN liệt kê hữu hạn các trường hợp ngân hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp: (i) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của ngân hàng; (ii) Thiệt hại do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật; (iii) Thiệt hại do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền.

Tại khoản 7 Điều 19 Thông tư số 15/2024/TT-NHNN về trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, ghi nhận Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do lỗi của mình theo quy định của pháp luật. Như vậy, điều khoản này căn cứ vào yếu tố lỗi để xác định trách nhiệm bồi thường, theo đó ngân hàng chỉ chịu trách nhiệm về việc bồi thường nếu thiệt hại xảy ra do lỗi của ngân hàng.

Tuy nhiên, cũng tại khoản 4 Điều 6 Thông tư số 15/2024/TT-NHNN, pháp luật quy định ngân hàng thương mại sau khi thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho khách hàng, phải thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ; Như vậy trong cùng một thông tư, tại điều này pháp luật lại quy định nghĩa vụ bồi thường theo hướng loại trừ: Trường hợp không do lỗi của khách hàng và không thuộc trường hợp bất khả kháng thì ngân hàng phải bồi thường.

Việc quy định trách nhiệm bồi thường trong trường hợp xảy ra thiệt hại trên tài khoản của khách hàng tại nhiều văn bản, nhiều điều khoản với nội hàm điều chỉnh khác nhau đã tạo ra sự rối rắm, phức tạp, thiếu đồng nhất trong hệ thống luật điều chỉnh. Theo tác giả, cần xác định trách nhiệm bồi thường dựa vào yếu tố lỗi và bản chất chủ sở hữu đối với số tiền bị thiệt hại. Theo đó, nếu thiệt hại xảy ra do sai sót, nhầm lẫn hoặc lỗi của chủ tài khoản, thì chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm. Ngược lại, nếu thiệt hại xảy ra không do lỗi của khách hàng, bao gồm cả trường hợp do lỗi của ngân hàng, do lỗi của bên thứ ba hay trong trường hợp bất khả kháng, thì ngân hàng với vai trò là bên đang nắm giữ, quản lý và sử dụng, phải chịu trách nhiệm trước các thiệt hại xảy ra.

Thứ hai, các quy định về trách nhiệm hướng dẫn, thông tin và xử lý khiếu nại của ngân hàng khi có thiệt hại xảy ra với khách hàng cần phải cụ thể hơn nữa.

Theo đó, các quy định về nghĩa vụ thông tin, hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng Online phải được quy định cụ thể về hình thức cung cấp thông tin. Tác giả nhận định ngân hàng phải phát cho

khách hàng tài liệu giấy, hoặc gửi cho khách hàng file tài liệu hướng dẫn để khách hàng có thể có không gian, thời gian đọc và nghiên cứu khi có nhu cầu mở tài khoản. Các tài liệu này phải tóm tắt đơn giản (thay vì là các trang thông tin dài với ngôn ngữ chuyên ngành phức tạp như hiện nay) các rủi ro, nguy cơ khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, đồng thời hướng dẫn các biện pháp an toàn để khách hàng có thể lường trước, và ứng phó với các nguy cơ này. Có như vậy, các quy định về trách nhiệm thông tin và hướng dẫn của ngân hàng mới thực sự đi vào đời sống và có ý nghĩa thực tế.

Về cách thức và thời hạn giải quyết khiếu nại, cần bổ sung các chế tài để buộc các ngân hàng thương mại thực hiện việc thông tin đầy đủ, kịp thời về quá trình giải quyết khiếu nại, đồng thời quy định chế tài khi ngân hàng vi phạm nghĩa vụ giải quyết khiếu nại đúng thời hạn. Pháp luật cũng nên ghi nhận các quyền của khách hàng về việc khiếu nại, tố cáo việc vi phạm đến các cơ quan điều tra, quyền cung cấp thông tin báo chí, quyền chứng minh lỗi vi phạm dẫn đến thiệt hại để khách hàng không bị động trong quá trình xử lý các thiệt hại xảy ra trên tài khoản, chủ động bảo vệ quyền lợi của chính mình.

4. Kết luận

Trong bối cảnh ngân hàng điện tử đã trở thành phương thức giao dịch chủ yếu trong nền kinh tế và đời sống xã hội, trong khi tồn tại sự chênh lệch đáng kể về vị thế giữa ngân hàng và khách hàng trong quá trình cung ứng dịch vụ, pháp luật cần tăng cường ràng buộc trách nhiệm của ngân hàng đối với những thiệt hại mà khách hàng phải gánh chịu khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Điều này không chỉ nâng cao mức độ an toàn của hoạt động ngân hàng, bảo đảm sự lưu thông minh bạch của dòng tiền trong nền kinh tế mà còn tăng cường bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cả khách hàng và hệ thống ngân hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

HM (2024). Thiệt hại do lừa đảo trực tuyến ước tính 18.900 tỷ đồng năm 2024. Báo Chính phủ <https://baochinhphu.vn/thiet-hai-do-lua-dao-truc-tuyen-uoc-tinh-18900-ty-dong-nam-2024-102241216153209577.htm>.

Hoàng Phê chủ biên (2003). Từ điển Tiếng Việt. Nxb Đà Nẵng, trang 843

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2014). Điểm g khoản 2 Điều 5 Thông tư số 23/2014/TT-NHNN, bị thay thế bởi Thông tư số 17/2014/TT-NHNN.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2024). Điểm d khoản 1 Điều 17 Thông tư số 50/2024/TT-NHNN ngày 31/10/2024 quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành Ngân hàng.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2024). Khoản 4 điều 16 Thông tư số 15/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt..

Ngô Hải (2025). Hơn 90% giao dịch tài chính tại tổ chức tín dụng được thực hiện qua các kênh số. Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ, <https://thitruongtaichinhvientien.vn/hon-90-giao-dich-tai-chinh-tai-to-chuc-tin-dung-duoc-thuc-hien-qua-cac-kenh-so-67010.html>.

Thanh Thanh Lan (2016). Bổng dưng mất nửa tỷ đồng trong tài khoản sau một đêm. Báo điện tử Vnexpress, <https://vnexpress.net/bong-dung-mat-nua-ty-dong-trong-tai-khoan-sau-mot-dem-3451620.html> , truy cập lần cuối ngày 1/6/2026

Thanh Thanh Lan (2025). Thẻ cát tu vẫn mất 48 triệu đồng vì giao dịch lạ ở Anh. Báo điện tử Vnexpress, <https://vnexpress.net/the-cat-tu-van-mat-48-trieu-dong-vi-giao-dich-la-o-anh-3295103.html>

Tri Túc (2025). Rủi ro mất tiền qua ngân hàng số tăng mạnh, chuyên gia cảnh báo. Báo Dân trí, <https://dantri.com.vn/kinh-doanh/rui-ro-mat-tien-qua-ngan-hang-so-tang-manh-chuyen-gia-can-bao-20251218174116521.htm>.