

ĐẠI HỌC HUẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



VĂN PHẠM KIM XUYẾN

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG  
DỊCH VỤ TÀI CHÍNH, QUA THỰC TIỄN  
CHI NHÁNH NGÂN HÀNG EXIMBANK ĐÀ NẴNG**

Ngành: Luật Kinh tế

Mã số: 8380107

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ LUẬT KINH TẾ**

THỪA THIÊN HUẾ, năm 2023

Công trình được hoàn thành tại:  
Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Nguyễn Thị Lê Huyền**

Phản biện 1: .....

Phản biện 2: .....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn  
thạc sĩ họp tại: Trường Đại học Luật

Vào lúc.....giờ.....ngày.....tháng ..... năm.....

**Trường Đại học Luật, Đại học Huế**

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài .....	1
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài .....	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu.....	5
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn .....	5
7. Kết cấu của luận văn .....	6
<b>CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1. Khái quát về người tiêu dùng dịch vụ tài chính và bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính</b> .....	<b>7</b>
1.1.1. Khái quát về người tiêu dùng dịch vụ tài chính.....	7
1.1.1.1 Khái niệm người tiêu dùng.....	7
1.1.1.2. Khái niệm, phân loại, vai trò của dịch vụ tài chính .....	7
1.1.1.3. Khái niệm người tiêu dùng dịch vụ tài chính.....	8
1.1.2. Khái quát về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	8
1.1.2.1. Khái niệm bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	8
1.1.2.2. Vai trò của bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính: .....	9
<b>1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính</b> .....	<b>9</b>
1.2.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	9
1.2.1.1. Khái niệm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	9
1.2.1.2. Đặc điểm của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.....	9
1.2.1.3. Vai trò của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	9
1.2.2. Nội dung pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.....	9
Kết luận Chương 1 .....	11

<b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG EXIMBANK ĐÀ NẴNG .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....</b>	<b>12</b>
2.1.1. Nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.....	12
2.1.2. Chủ thể bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	12
2.1.2.1. Cơ quan quản lý, giám sát .....	12
2.1.2.2. Cơ quan tư pháp .....	13
2.1.2.3. Các tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	13
2.1.3. Phương thức bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	14
2.1.4. Xử lý hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính..	14
<b>2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng.....</b>	<b>15</b>
2.2.1. Tình hình thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng.....	15
2.2.2. Những hạn chế, vướng mắc trong thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng	16
2.2.3. Nguyên nhân của những hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại ngân hàng Eximbank chi nhánh Đà Nẵng....	16
Kết luận Chương 2 .....	17
<b>CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....</b>	<b>18</b>
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.	18

3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính .....	19
3.2.2.1. Giải pháp chung .....	19
3.2.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính đối với chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng .....	20
Kết luận Chương 3 .....	21
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>22</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>23</b>



## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, vấn đề BVNTD dịch vụ tài chính đang ngày càng nhận được sự quan tâm. Sự phát triển của công nghệ và đặc biệt là với những biến động lớn mang tính chất toàn cầu điển hình như tác động của đại dịch Covid-19 đã đặt ra những yêu cầu mới đối với BVNTD dịch vụ tài chính. BVNTD dịch vụ tài chính có ý nghĩa quan trọng đối với ổn định tài chính, tài chính toàn diện và tăng trưởng kinh tế. Do vậy, hoạt động BVNTD dịch vụ tài chính góp phần nâng cao mức độ tin nhiệm và tin cậy của khách hàng đối với hệ thống tài chính quốc gia.

Tuy nhiên, tại Việt Nam, pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính mới chỉ được chú trọng trong những năm gần đây, chủ yếu dựa trên cơ sở pháp lý là Luật BVQLNTD năm 2010. Tuy nhiên, văn bản quy phạm pháp luật này không có các quy định tách riêng NTD sản phẩm dịch vụ tài chính với các đối tượng NTD khác. Các cơ chế BVNTD dịch vụ tài chính như xử lý trực tiếp khiếu nại, nhận báo cáo khiếu nại từ các tổ chức tài chính và kiểm soát chất lượng phục vụ...vẫn còn tồn tại nhiều điểm hạn chế, chưa phù hợp. Trong khi đó, trước những tác động của tình hình kinh tế, số lượng khiếu nại, tố cáo về vi phạm lợi ích NTD dịch vụ tài chính không ngừng gia tăng, trong khi các quy định pháp luật đối với BVNTD trong lĩnh vực dịch vụ tài chính chưa mang tính đặc thù, các cơ chế để BVNTD chưa được chú trọng, khung pháp lý để bảo vệ quyền lợi của các bên trong giao dịch dịch vụ tài chính chưa hoàn thiện, nhiều khoảng trống trong chế tài xử phạt cũng như chưa có cơ chế, quy định về bồi thường thuận tiện để bảo đảm cho quyền lợi các bên khi bị xâm phạm.

Từ những lý do trên có thể khẳng định rằng việc nghiên cứu về vấn đề BVQLNTD tài chính vô cùng có ý nghĩa thiết thực về mặt lý luận cũng như thực tiễn. Vì lẽ đó, tôi chọn đề tài: ***“Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính, qua thực tiễn chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng”*** làm đề tài luận văn Thạc sĩ chuyên ngành Luật Kinh tế.

### 2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Vấn đề BVNTD dịch vụ tài chính trong giai đoạn gần đây khá được quan tâm. Cho đến nay, ở cả phạm vi trong và ngoài nước, nghiên cứu về BVNTD dịch vụ tài chính đã có một số các công trình được công bố trên các tài liệu khác nhau,

với nhiều cách tiếp cận về các vấn đề có liên quan. Trong đó, có thể kể đến một số công trình tiêu biểu như:

*\* Tình hình nghiên cứu trong nước:*

Đình Thế Hưng và Lê Thị Hồng Xuân (2019), *Tội phạm công nghệ cao trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Tòa án nhân dân, số 7/2019. Bài viết đề cập đến tội phạm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi NTD trong quan hệ dịch vụ tài chính.

Hoàng Thị Thu Hiền; Nguyễn Thị Vân (2020), *Bảo vệ NTD tài chính tại Việt Nam: Thực trạng và giải pháp*, Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ, số 13/2020. Nội dung của bài viết đề cập đến thực trạng BVNTD dịch vụ tài chính trên thế giới và tại Việt Nam. Từ đó, đánh giá những hạn chế và đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của vấn đề bảo vệ NTD tài chính tại Việt Nam;

Phạm Minh Tú (2022), *Bảo vệ NTD tài chính: Kinh nghiệm quốc tế và khuyến nghị đối với Việt Nam<sup>1</sup>*, Tạp chí Ngân hàng điện tử, Truy cập ngày 28/6/2022. Bài viết đưa ra nhận định BVNTD dịch vụ tài chính có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với sự phát triển lành mạnh, minh bạch của khu vực tài chính, thúc đẩy tài chính toàn diện và tăng trưởng kinh tế của mỗi quốc gia. Nhiều quốc gia trên thế giới rất quan tâm đến lĩnh vực này thông qua việc ban hành đạo luật riêng về BVNTD dịch vụ tài chính. Bài viết tập trung phân tích các thông lệ tốt và thực tiễn BVNTD dịch vụ tài chính trên thế giới; từ đó, rút ra các bài học kinh nghiệm và đề xuất một số khuyến nghị để thúc đẩy hơn nữa vấn đề BVNTD dịch vụ tài chính tại Việt Nam.

*\* Tình hình nghiên cứu nước ngoài:*

Organisation for Economic Co-operation and Development – OECD (2011), *G20 high-level principles on financial consumer*.<sup>2</sup> Nội dung bài viết đề cập đến mười nguyên tắc BVNTD dịch vụ tài chính và đưa ra những phân tích, đánh giá về các nguyên tắc BVNTD dịch vụ tài chính.

---

<sup>1</sup> Phạm Minh Tú (2022), *Bảo vệ NTD tài chính: Kinh nghiệm quốc tế và khuyến nghị đối với Việt Nam*, Tạp chí Ngân hàng điện tử, Truy cập ngày 28/6/2022.

<https://tapchinganhang.gov.vn/bao-ve-nguoi-tieu-dung-tai-chinh-kinh-nghiem-quoc-te-va-khuyen-nghi-doi-voi-viet-nam.htm>

<sup>2</sup> Organisation for Economic Co-operation and Development (2011), *G20 high-level principles on financial consumer*

<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>



World Bank (2014), *Global survey on consumer protection and financial literacy: Oversight Frameworks and Practices in 114 Economies*<sup>3</sup>. Nội dung bài báo là tóm tắt kết quả khảo sát toàn cầu về bảo vệ NTD và kiến thức tài chính do ngân hàng thế giới thực hiện năm 2013. Khảo sát đánh giá tình trạng toàn cầu các khuôn khổ giám sát và qui định bảo vệ NTD tài chính theo nguyên tắc G20 và thông lệ giám sát tại 114 nền kinh tế.

Các công trình trong nước và quốc tế trong thời gian qua đã tiếp cận và giải quyết một số nội dung như khái niệm dịch vụ tài chính, quyền và nghĩa vụ các bên khi tham gia dịch vụ tài chính, phương thức BVNTD dịch vụ tài chính và một số phân tích về xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ tài chính. Trên cơ sở nghiên cứu các công trình khoa học đã công bố về vấn đề BVNTD dịch vụ tài chính, luận văn kế thừa nội dung nghiên cứu từ các kết quả của các công trình nói trên, đồng thời tiếp tục nghiên cứu một cách có hệ thống liên quan đến pháp luật BVNTD dịch vụ tài chính nói chung và đặc biệt là thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính tại Ngân hàng thương mại Eximbank, để từ đó tạo cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc đề xuất các kiến nghị, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính ở Việt Nam hiện nay.

### **3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài**

#### **3.1. Mục đích nghiên cứu**

Mục đích nghiên cứu luận văn là nghiên cứu cơ sở lý luận pháp luật, thực trạng pháp luật và thực tiễn về BVNTD dịch vụ tài chính tại Ngân hàng thương mại Eximbank chi nhánh Đà Nẵng để đề xuất các phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính ở Việt Nam hiện nay.

#### **3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu**

Để đạt được mục đích trên đây, quá trình nghiên cứu luận văn có những nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể sau đây: Một là, nghiên cứu một cách có hệ thống các vấn đề lý luận về mối quan hệ giữa NTD với các tổ chức kinh doanh dịch vụ tài chính: Các khái niệm, đặc điểm của BVNTD dịch vụ tài chính; Cơ chế BVNTD trong các giao dịch dịch vụ tài chính; Những vấn đề lý luận pháp luật về BVNTD

---

<sup>3</sup> World Bank (2014), *Global survey on consumer protection and financial literacy: Oversight Frameworks and Practices in 114 Economies*.  
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/775401468171251449/pdf/887730WP0v20P10port0CPFL0Box385258B.pdf>

dịch vụ tài chính; Hai là, phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật Việt Nam hiện hành về BVNTD dịch vụ tài chính từ đó phát hiện những hạn chế, bất cập của các quy định pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính; Ba là, phân tích, đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính nói chung và tại Ngân hàng Xuất Nhập Khẩu Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng nói riêng; Bốn là, phân tích các định hướng xây dựng và hoàn thiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính trong thời gian tới; Năm là, trên cơ sở đánh giá các vấn đề lý luận và thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính, đề xuất những giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về BVQLNTD dịch vụ tài chính.

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

##### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

- Luận văn nghiên cứu cơ sở lý luận về BVQLNTD dịch vụ tài chính thông qua các quan điểm, chủ trương, chính sách, học thuyết liên quan đến bảo vệ quyền lợi NTD tài chính;

- Luận văn nghiên cứu thực trạng pháp luật Việt Nam hiện hành về BVNTD dịch vụ tài chính thông qua các văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh về vấn đề này như Luật BVQLNTD năm 2010, Luật CTCTD năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2017), Luật Cạnh tranh năm 2018... và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Luận văn nghiên cứu thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính thông qua các báo cáo tổng kết và các vụ việc phát sinh trong thực tiễn về BVNTD dịch vụ tài chính tại Ngân hàng Eximbank chi nhánh Đà Nẵng.

##### **4.2. Phạm vi nghiên cứu**

Về nội dung: Phạm vi nghiên cứu của luận văn đặt trọng tâm vào việc nghiên cứu những vấn đề BVQLNTD dịch vụ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng mà không tập trung chuyên sâu vào vấn đề BVQLNTD dịch vụ tài chính trong lĩnh vực bảo hiểm.

Về thời gian: Luận văn nghiên cứu thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính từ năm 2019-2021.

Về không gian: Luận văn nghiên cứu thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính tại Ngân hàng Eximbank chi nhánh Đà Nẵng.

## **5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu**

### **5.1. Phương pháp luận**

Để đạt được mục đích nghiên cứu đã đề ra, trong quá trình thực hiện luận văn tác giả đã sử dụng phương pháp luận nghiên cứu khoa học duy vật biện chứng và duy vật lịch sử của Chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và các quan điểm phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế của Đảng và Nhà nước trong giai đoạn hiện nay.

### **5.2. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn sử dụng một số phương pháp nghiên cứu như phương pháp phân tích, tổng hợp, bình luận; Phương pháp thống kê; Phương pháp tình huống điển hình.

Phương pháp phân tích, tổng hợp, bình luận: Các phương pháp này được sử dụng chủ yếu trong toàn bộ các chương 1, chương 2 và chương 3 của luận văn nhằm giải quyết các mục tiêu nghiên cứu các vấn đề lý luận để giải quyết triệt để cơ sở lý luận về dịch vụ tài chính, BVNTD dịch vụ tài chính; Đánh giá thực trạng pháp luật, thực tiễn thực hiện pháp luật vấn đề về BVNTD dịch vụ tài chính; Đề xuất các phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật BVNTD trong các giao dịch của NTD dịch vụ tài chính.

Phương pháp thống kê, phương pháp tình huống điển hình: Chủ yếu được sử dụng tại chương 2 để xem xét đánh giá thực trạng pháp luật BVNTD trong hợp đồng dịch vụ ngân hàng nhằm đánh giá và phát hiện những ưu điểm và những hạn chế cần khắc phục trong thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính tại Ngân hàng Eximbank chi nhánh Đà Nẵng.

## **6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn**

- Về mặt lý luận: Luận văn là công trình nghiên cứu, luận giải những vấn đề lý luận về BVNTD dịch vụ tài chính như khái niệm, đặc điểm, vai trò của BVNTD dịch vụ tài chính và nội dung của pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính dựa trên các cơ sở khoa học về BVNTD dịch vụ tài chính.

- Về mặt thực tiễn: Luận văn góp phần làm sáng tỏ các khía cạnh pháp lý và thực tiễn liên quan đến bảo vệ quyền lợi NTD dịch vụ tài chính ở Việt Nam. Do vậy, luận văn là tài liệu tham khảo cho các cơ quan chức năng khi sửa đổi, bổ sung các chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD dịch vụ tài chính ở Việt Nam. Những kết quả nghiên cứu của luận văn có giá trị tham khảo cho các cơ

quan, các ngân hàng tổ chức tín dụng trong quá trình thực hiện các quy định pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính. Luận văn cũng có thể được sử dụng như một tài liệu nghiên cứu trong hoạt động giảng dạy và nghiên cứu cho giảng viên, người học ngành luật cũng như bất kì cá nhân, đơn vị quan tâm đến pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ tài chính.

### **7. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu và phần kết luận, luận văn được kết cấu thành 3 chương với nội dung như sau:

Chương 1. Một số vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.

Chương 2. Thực trạng pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính và thực tiễn thực hiện tại chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng.

Chương 3. Định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.

# CHƯƠNG 1

## MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH

### 1.1. Khái quát về người tiêu dùng dịch vụ tài chính và bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính

#### 1.1.1. Khái quát về người tiêu dùng dịch vụ tài chính

##### 1.1.1.1 Khái niệm người tiêu dùng

Khái niệm NTD được sử dụng trong nhiều trường hợp với các mục đích, ngữ cảnh khác nhau. Vì thế, hiện nay định nghĩa về NTD cũng rất đa dạng. Dưới góc độ pháp lý, tại Việt Nam, khái niệm NTD được đề cập lần đầu tiên trong Pháp lệnh Bảo vệ NTD năm 1999.<sup>4</sup> Sau đó, Luật BVQLNTD năm 2010 được ban hành thay thế Pháp lệnh này, nhiều nội dung đã được sửa đổi, bổ sung song khái niệm “Người tiêu dùng” vẫn được quy định kế thừa nội dung trên cơ sở của Pháp lệnh NTD năm 1999. Theo đó, khái niệm NTD được đề cập tại khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2010 như sau: “NTD là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”.

##### 1.1.1.2. Khái niệm, phân loại, vai trò của dịch vụ tài chính

###### \* Khái niệm dịch vụ tài chính

Sự xuất hiện của các dịch vụ tài chính đã cho phép một quốc gia cải thiện tiềm lực kinh tế của mình. Dịch vụ tài chính vững vàng và hoạt động tốt sẽ là động lực mạnh mẽ cho tăng trưởng kinh tế bởi nó chuyển các khoản tiết kiệm của cá nhân thành các khoản đầu tư. Hiểu một cách đơn giản nhất, *Dịch vụ tài chính (Financial Services) là hệ thống các dịch vụ kinh tế cung cấp bởi thị trường tài chính.*

###### \* Phân loại dịch vụ tài chính

Một là, dịch vụ bảo hiểm và những dịch vụ liên quan tới bảo hiểm bao gồm: Bảo hiểm trực tiếp (bao gồm cả đồng bảo hiểm); Tái bảo hiểm và nhượng tái bảo hiểm; Trung gian bảo hiểm như môi giới, đại lí; Các dịch vụ hỗ trợ bảo hiểm như tư vấn thống kê bảo hiểm.

Hai là, dịch vụ ngân hàng và những dịch vụ tài chính khác, bao gồm:

*Thứ nhất là những dịch vụ ngân hàng thông thường:* Dịch vụ nhận tiền gửi và các nguồn tài chính phải hoàn trả khác từ nhân dân; Dịch vụ cho vay dưới các

---

<sup>4</sup> Xem Điều 1 Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 1999.

hình thức, bao gồm tín dụng tiêu dùng, tín dụng thế chấp, mua nợ và tài trợ các dịch vụ cho hoạt động giao dịch thương mại; Dịch vụ bảo lãnh và thế chấp; Dịch vụ cho thuê tài chính.

*Thứ hai là những dịch vụ tài chính khác:* Dịch vụ kinh doanh chứng khoán và các sản phẩm phái sinh; Dịch vụ quản lý tài sản như quản lý tiền mặt hoặc đầu tư gián tiếp, tất cả các hình thức đầu tư tập thể, quản lý quỹ hưu trí, các dịch vụ tín thác, gửi tiền và lưu kho tiền tệ; Dịch vụ cung cấp và chuyển giao thông tin tài chính và xử lý dữ liệu tài chính.

*\* Vai trò của dịch vụ tài chính*

Một là, dịch vụ tài chính có đóng góp quan trọng cho phát triển kinh tế.

Hai là, sự phát triển của dịch vụ tài chính góp phần gia tăng tiện ích, nâng cao đời sống xã hội.

Ba là, dịch vụ tài chính với sự phát triển của thị trường dịch vụ tài chính góp phần gia tăng hiệu quả đầu tư.

Bốn là, sự phát triển của dịch vụ tài chính thúc đẩy hội nhập quốc tế.

*1.1.1.3. Khái niệm người tiêu dùng dịch vụ tài chính*

Trên cơ sở nghiên cứu khái niệm NTD được đề cập tại khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2010 và khái niệm dịch vụ tài chính đã phân tích trên, có thể hiểu rằng:

*NTD dịch vụ tài chính là các cá nhân, tổ chức sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính trên thị trường tài chính.*

***1.1.2. Khái quát về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính***

*1.1.2.1. Khái niệm bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính*

Có thể hiểu rằng, *BVNTD dịch vụ tài chính là hệ thống các quy tắc và thiết chế được thiết lập để đảm bảo quyền lợi hợp pháp của NTD dịch vụ tài chính cũng như đảm bảo giao dịch và cạnh tranh công bằng, thông tin sản phẩm/dịch vụ tài chính minh bạch trên thị trường tài chính, ngăn chặn các tổ chức tài chính thực hiện các hành vi gian lận, trái luật hoặc hưởng lợi bất hợp pháp từ các giao dịch với cá nhân hoặc tổ chức tài chính khác.*<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Xem thêm *Sơ lược về tài chính toàn diện*

<http://khoaahocnganhang.org.vn/news/wp-content/uploads/2017/09/So-luoc-tai-chinh-toan-dien.pdf>

### *1.1.2.2. Vai trò của bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính:*

BVNTD dịch vụ tài chính không chỉ có ý nghĩa đối với cá nhân người tiêu dùng mà còn có tầm quan trọng sâu sắc đối với sự ổn định và phát triển thị trường tài chính. Để việc BVNTD dịch vụ tài chính hiệu quả, trước tiên, cần một khung pháp lý vững chắc và toàn diện.

Thứ nhất, tăng tính chủ động của NTD trong việc tham gia vào các giao dịch tài chính.

Thứ hai, nâng cao năng lực của các tổ chức tài chính cung ứng dịch vụ.

Thứ ba, tạo môi trường ổn định để vận hành các giao dịch tài chính.

## **1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính**

### ***1.2.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính***

#### *1.2.1.1. Khái niệm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính*

Pháp luật BVNTD dịch vụ tài chính là hệ thống các nguyên tắc và các qui phạm pháp luật do nhà nước ban hành hoặc thừa nhận nhằm điều chỉnh các quan hệ xã hội trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### *1.2.1.2. Đặc điểm của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính*

Thứ nhất, pháp luật bảo vệ NTD dịch vụ tài chính có phạm vi rộng và có mối quan hệ chặt chẽ giữa rất nhiều ngành luật khác nhau.

Thứ hai, pháp luật bảo vệ NTD dịch vụ tài chính là một lĩnh vực công được dùng để điều chỉnh quan hệ tư giữa thương nhân và NTD tài chính.

Thứ ba, Pháp luật bảo vệ NTD dịch vụ tài chính có rất nhiều qui định đặc biệt và ngoại lệ so với dân luật truyền thống.

#### *1.2.1.3. Vai trò của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính*

Trong hệ thống pháp luật bảo vệ NTD nói chung và bảo vệ NTD dịch vụ tài chính nói riêng thì luật bảo vệ NTD nói chung cũng như bảo vệ NTD dịch vụ tài chính nói riêng có vai trò quan trọng đặc biệt, giữ vị trí trọng tâm trong hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Pháp luật BVQLNTD dịch vụ tài chính qui định những vấn đề cơ bản nhất và một số chế định đặc thù của pháp luật BVQLNTD.

### ***1.2.2. Nội dung pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính***

Nội dung pháp luật về BVQLNTD dịch vụ tài chính bao gồm các nhóm quy phạm chủ yếu sau:

*\* Nhóm quy phạm pháp luật điều chỉnh về nguyên tắc BVQLNTD dịch vụ tài chính:*

Nhóm quy phạm pháp luật điều chỉnh về nguyên tắc BVQLNTD dịch vụ tài chính bao gồm tổng hợp các quy định của pháp luật điều chỉnh về các vấn đề liên quan đến trách nhiệm bảo đảm quyền lợi của NTD dịch vụ tài chính; Các cơ chế để đảm bảo việc BVQLNTD dịch vụ tài chính phải được thực hiện kịp thời, công bằng, đúng pháp luật.

*\* Nhóm quy phạm pháp luật điều chỉnh về chủ thể BVQLNTD dịch vụ tài chính:*

Về nhóm quy phạm pháp luật điều chỉnh về chủ thể BVQLNTD dịch vụ tài chính bao gồm: Cơ quan thực hiện chức năng quản lý, giám sát; Cơ quan tư pháp; Các tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.

*\* Nhóm quy phạm pháp luật điều chỉnh về phương thức về BVQLNTD dịch vụ tài chính.*

Theo quy định của Luật BVQLNTD năm 2010 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, khi NTD dịch vụ tài chính bị xâm phạm thì các chủ thể có thể thực hiện tự bảo vệ hoặc lựa chọn các phương thức khác để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Theo đó, hiện nay, pháp luật Việt Nam đã ban hành các quy định về phương thức giải quyết có thể được lựa chọn là thương lượng giữa NTD dịch vụ tài chính với tổ chức cung cấp dịch vụ hoặc thông qua tổ chức BVNTD để tiến hành hòa giải. Ngoài ra, NTD dịch vụ tài chính cũng có thể lựa chọn phương thức hoà giải hoặc yêu cầu giải quyết tranh chấp bằng cách gửi đơn khởi kiện đến Tòa án hoặc Trọng tài.

*\* Nhóm quy phạm pháp luật điều chỉnh về biện pháp xử lý hành vi vi phạm pháp luật về BVQLNTD dịch vụ tài chính.*

Nhóm quy phạm pháp luật quy định về biện pháp xử lý hành vi vi phạm pháp luật về BVQLNTD dịch vụ tài chính được quy định chủ yếu trong Luật BVQLNTD năm 2010; Luật xử lý vi phạm hành chính năm 2012 (sửa đổi, bổ sung năm 2020); Bộ luật Dân sự năm 2015; Bộ Luật Hình sự năm 2015... và các văn bản hướng dẫn thi hành. Nội dung cơ bản của nhóm quy phạm pháp luật này được ban hành nhằm hướng đến việc thiết lập hành lang pháp lý để tạo cơ sở cho việc xem xét, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về BVQLNTD theo các chế tài khác nhau, tùy theo chủ thể và tính chất, mức độ vi phạm.



## **Kết luận Chương 1**

Trong phạm vi của chương 1, tác giả đã phân tích đánh giá những vấn đề lý luận liên quan đến NTD dịch vụ tài chính cũng như pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính. Qua đó, hệ thống hoá cơ sở sở lý luận và làm sáng tỏ các khái niệm, đặc điểm, vai trò của NTD, NTD dịch vụ tài chính; BVNTD dịch vụ tài chính và pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG EXIMBANK ĐÀ NẴNG

#### 2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính

##### 2.1.1. Nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính

Nguyên tắc BVQLNTD là tư tưởng chỉ đạo xuyên suốt trong các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng. Theo đó, việc thực hiện các quy định về BVNTD dịch vụ tài chính, cần đảm bảo những vấn đề cụ thể sau:

Một là, BVQLNTD là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội.

Hai là, quyền lợi của NTD dịch vụ tài chính được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật.

Ba là, BVQLNTD dịch vụ tài chính phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật.

Bốn là, hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.

##### 2.1.2. Chủ thể bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính

###### 2.1.2.1. Cơ quan quản lý, giám sát

Theo pháp luật Việt Nam, hiện có các cơ quan nhà nước thực hiện việc quản lý, giám sát về BVQLNTD trong lĩnh vực tài chính, bao gồm: Bộ Công Thương, Bộ Thông tin – Truyền thông chịu trách nhiệm bảo vệ NTD nói chung; Ngân hàng Nhà nước quản lý trong lĩnh vực ngân hàng; Bộ Tài chính quản lý lĩnh vực chứng khoán và bảo hiểm.<sup>6</sup>

\* Bộ Công Thương:

Bộ Công Thương là chủ thể có trách nhiệm chính trong việc BVNTD trong các lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế. Bộ Công Thương có những trách nhiệm cụ thể theo quy định tại Điều 48 Luật BVQLNTD năm 2010. Theo đó, đối với vấn đề BVNTD dịch vụ tài chính, Bộ Công Thương có vai trò quan trọng trong việc quản lý cũng như giải quyết các vấn đề pháp lý phát sinh.

\* Bộ Thông tin và Truyền thông:

---

<sup>6</sup> Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu của luận văn, tác giả giới hạn về BVNTD dịch vụ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng nên không đề cập phân tích vai trò của Bộ Tài chính với tư cách là cơ quan quản lý nhà nước về BVNTD dịch vụ tài chính.

Trong vấn đề quản lý nhà nước về Bộ Thông tin và Truyền thông BVQLNTD dịch vụ tài chính, Bộ Thông tin và Truyền thông đóng vai trò là cơ quan giám sát các hoạt động của các công ty, tổ chức có ảnh hưởng tới NTD tài chính; Tuyên truyền, phản ánh các thông tin về bảo vệ NTD nói chung và NTD dịch vụ tài chính nói riêng từ đó góp phần nâng cao nhận thức xã hội về vị thế và quyền lợi của NTD dịch vụ tài chính, về sự cần thiết phải BVQLNTD dịch vụ tài chính ở Việt Nam.

\* Ngân hàng Nhà nước Việt Nam:

Vai trò quan trọng của Ngân hàng nhà nước trong việc BVNTD dịch vụ tài chính đã được nêu rõ tại Điều 50 Luật Ngân hàng nhà nước năm 2010. Theo đó, Ngân hàng nhà nước thực hiện chức năng “... *bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người gửi tiền và khách hàng của tổ chức tín dụng*...”. Ngân hàng nhà nước chỉ đạo việc giám sát và thanh tra tất cả các tổ chức tín dụng theo Luật CTCTD năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2017) và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về tiền tệ và ngân hàng.

#### *2.1.2.2. Cơ quan tư pháp*

Trong số các cơ quan tham gia BVNTD dịch vụ tài chính thì Tòa án có một vai trò, vị trí hết sức đặc biệt, bởi lẽ khi xử lý các hành vi xâm phạm lợi ích của NTD dịch vụ tài chính, Tòa án phải tuân theo một trình tự, thủ tục hết sức chặt chẽ, và nhân danh nhà nước để xử lý; Các chế tài được Tòa án áp dụng cho các đối tượng xâm phạm lợi ích NTD dịch vụ tài chính, trong nhiều trường hợp là rất nghiêm khắc, có tính răn đe, giáo dục mạnh mẽ. Hơn nữa, quyết định của Tòa án có hiệu lực thi hành cao và bảo vệ được triệt để quyền lợi của NTD dịch vụ tài chính.

#### *2.1.2.3. Các tổ chức xã hội bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính*

BVNTD dịch vụ tài chính hiện nay có sự tham gia tích cực của các tổ chức xã hội. Theo Khoản 1, Điều 27 Luật BVQLNTD năm 2010, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD là tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ được tham gia hoạt động BVQLNTD. Các tổ chức xã hội bảo vệ NTD nói chung và NTD dịch vụ tài chính nói riêng có thể kể đến như: Hội Bảo vệ NTD Việt Nam (VICOPRO), Hiệp hội doanh nghiệp, Hiệp hội ngành nghề... Tuy nhiên, trong các tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi NTD thì hoạt động của Hội bảo vệ NTD là chủ yếu và có ý nghĩa quan trọng trong công tác bảo vệ quyền lợi NTD, bao gồm cả NTD dịch vụ tài chính.

### ***2.1.3. Phương thức bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính***

Theo quy định tại Điều 30 Luật BVQLNTD năm 2010, có bốn phương thức có thể sử dụng để giải quyết tranh chấp phát sinh giữa NTD nói chung và NTD dịch vụ tài chính nói riêng với chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính: Thương lượng; Hòa giải; Trọng tài; Tòa án.

Khi có tranh chấp xảy ra, để đảm bảo hiệu quả, NTD dịch vụ tài chính nên ưu tiên thực hiện giải quyết theo phương thức thương lượng hoặc hòa giải trước khi sử dụng phương thức trọng tài hoặc khởi kiện ra Tòa án.

Về phương thức thương lượng, NTD dịch vụ tài chính có quyền gửi yêu cầu đến chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm; chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với NTD trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Về phương thức hòa giải, tổ chức kinh doanh dịch vụ dịch vụ tài chính và NTD có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba là cá nhân hoặc tổ chức hòa giải để thực hiện việc hòa giải.

Về trọng tài hòa giải, hiệu lực của điều khoản trọng tài: Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải thông báo về điều khoản trọng tài trước khi giao kết hợp đồng và được NTD chấp thuận. Trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, NTD là cá nhân có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác.

Về phương thức giải quyết tranh chấp tại tòa án: Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD nói chung và NTD dịch vụ tài chính nói riêng được giải quyết theo thủ tục tố tụng dân sự. Điều 41 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định: Vụ án dân sự về BVQLNTD là vụ án mà bên khởi kiện là người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD theo quy định của Luật BVQLNTD.

### ***2.1.4. Xử lý hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính***

Đối với biện pháp hành chính:

Hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD có thể bị xử phạt bởi một trong các hình thức sau: Cảnh cáo; Phạt tiền; Tịch thu tang vật, phương tiện; Tước quyền sử dụng có thời hạn giấy phép kinh doanh, hoặc đình chỉ có thời hạn một phần hoặc toàn bộ hoạt động kinh doanh dịch vụ vi phạm.

Đối với các biện pháp hình sự:

Tội phạm liên quan trong hoạt động tài chính ngân hàng được Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017) điều chỉnh tại chương “Các tội phạm xâm phạm trật tự quản lý kinh tế”. Có thể thấy các quy định về hành vi vi phạm pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng còn rất hạn chế. Do vậy, để tạo cơ sở cho việc đảm bảo thực thi quy định của pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính, việc hoàn thiện các quy định về việc áp dụng biện pháp hình sự là vô cùng cần thiết trong thời gian tới.

## **2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng**

### **2.2.1. Tình hình thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng**

Ngân hàng Xuất Nhập Khẩu Việt Nam (Vietnam Export Import Bank – Eximbank) hiện là một trong những Ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn trong khối Ngân hàng thương mại cổ phần tại Việt Nam. Eximbank có địa bàn hoạt động rộng khắp cả nước trong đó có Eximbank chi nhánh Đà Nẵng.

NTD dịch vụ tài chính được Eximbank Đà Nẵng bảo vệ dữ liệu thông tin cá nhân. Đồng thời trước khi thu thập thông tin cá nhân của khách hàng ngân hàng đều có sự đồng thuận của họ. Hơn nữa, Eximbank hoàn toàn minh bạch, có chuyên môn quản trị công nghệ thông tin tốt, có trách nhiệm lớn trong việc bảo mật thông tin của NTD cũng như tài sản của NTD tại chính tại Eximbank Đà Nẵng là cá nhân, doanh nghiệp hay các đối tác khác.

Chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng hoạt động dưới sự giám sát chặt chẽ từ trụ sở chính, từ ngân hàng nhà nước Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng, Eximbank luôn tuân thủ tốt việc BVQLNTD tài chính được quy định trong Luật BVQLNTD năm 2010, Luật CTCTD năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2017), Luật chứng khoán năm 2019, Luật kinh doanh Bảo hiểm năm 2022 và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

Trong ba năm từ 2019-2020-2021, chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng phát sinh các vụ khiếu nại khiếu kiện hay tranh chấp khởi kiện ra tòa án không nhiều.

Tất cả các khiếu nại, khiếu kiện mà NTD dịch vụ tài chính khiếu nại trực tiếp lên lãnh đạo Ngân hàng chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng đều được lãnh đạo đơn căn cứ vào quy định của ngân hàng Eximbank, căn cứ vào quy định pháp

luật hiện hành giải quyết thỏa đáng cho khách hàng, đảm bảo sự công bằng cho khách hàng và cũng gửi lời xin lỗi chân thành về phía khách hàng, tạo được niềm tin cho khách hàng khi giao dịch tại Eximbank chi nhánh Đà Nẵng.

### ***2.2.2. Những hạn chế, vướng mắc trong thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng***

Hiện nay NTD dịch vụ tài chính là cá nhân tại ngân hàng Eximbank đa phần họ chưa hiểu rằng có hệ thống quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi của họ.

Từ thực tế kể trên cho thấy, vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD nói chung và NTD tài chính nói riêng hiện được nhiều cơ quan tham gia, nhưng NTD không tìm hiểu kỹ dịch vụ, đồng thời khi thấy quyền lợi của mình bị xâm phạm thì họ lại rất ngại việc phản ánh tới các cơ quan chức năng, các tổ chức xã hội tham gia công tác bảo vệ quyền lợi NTD thì đây là điều đáng lo lắng và cần được quan tâm nhiều hơn

Có thể thấy rằng, sự phát triển của nền kinh tế đi kèm với nhu cầu về tài chính, đặc biệt là tài chính tiêu dùng của người dân tăng cao. Tuy nhiên, theo đánh giá, tại Eximbank Đà Nẵng có một bộ phận không nhỏ người dân vẫn chưa nhận thức đầy đủ, cũng như chưa được trang bị kỹ năng tiêu dùng tài chính.

### ***2.2.3. Nguyên nhân của những hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại ngân hàng Eximbank chi nhánh Đà Nẵng***

Những hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại ngân hàng chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng được phân tích trên xuất phát từ một số nguyên nhân chủ yếu sau:

Một là, do những bất cập, hạn chế từ những quy định của pháp luật hiện hành. Pháp luật hiện nay vẫn còn tồn tại những thiếu sót nhất định trong những quy định riêng về BVNTD dịch vụ tài chính.

Hai là, thực tiễn thực hiện pháp luật cho thấy, công tác giải quyết khiếu nại về bảo mật an toàn thông tin NTD dịch vụ tài chính chưa thật sự hiệu quả.

Ba là, hiện nay tại các ngân hàng thương mại nói chung và Eximbank nói riêng, chi phí đầu tư cho công tác an toàn thông tin khách hàng chưa thỏa đáng.

## **Kết luận Chương 2**

Qua nghiên cứu thực trạng pháp luật Việt Nam hiện hành và thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính tại chi nhánh Ngân hàng Eximbank Đà Nẵng về BVNTD dịch vụ tài chính nhận thấy rằng, về cơ bản, các vấn đề quan trọng là cơ sở để thiết lập hành lang pháp lý điều chỉnh về BVNTD dịch vụ tài chính đã được đảm bảo. Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực đạt được, thực trạng pháp luật Việt Nam hiện hành về BVNTD dịch vụ tài chính vẫn còn tồn tại một số hạn chế, thiếu sót, chưa đảm bảo tính tương thích giữa lý luận và thực tiễn. Quá trình thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính vẫn phát sinh nhiều vấn đề phức tạp và cần thiết phải được điều chỉnh kịp thời.

## **CHƯƠNG 3**

### **ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH**

#### **3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính**

Một là, bảo đảm sự cân bằng trong giao dịch dân sự giữa NTD dịch vụ tài chính và tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ tài chính. Bản chất của quan hệ dân sự là dựa trên sự thoả thuận của các bên.

Hai xây dựng và hoàn thiện pháp luật và thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính cần đảm bảo xã hội hóa công tác BVNTD dịch vụ tài chính. Nhà nước khuyến khích các tổ chức, cá nhân trong xã hội tham gia cùng Nhà nước trong công tác BVNTD dịch vụ tài chính.

Ba là, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của NTD dịch vụ tài chính đồng thời bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân kinh doanh

#### **3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính**

##### **3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính.**

Trên cơ sở nghiên cứu đánh giá thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính, theo tác giả, cần thực hiện có hiệu quả đồng bộ các giải pháp sau:

Thứ nhất, xây dựng khung pháp lý về BVNTD dịch vụ tài chính. Đồng thời, cần nhanh chóng đẩy mạnh tiến độ nghiên cứu xây dựng Luật BNQLNTD sửa đổi, bổ sung Luật BVQLNTD năm 2010 để tạo cơ sở pháp lý cho các bộ, ngành hoàn thiện các quy định pháp luật có liên quan, tạo môi trường giao dịch thuận lợi cho BVQLNTD dịch vụ tài chính

Thứ hai, xây dựng cơ sở dữ liệu về rủi ro, quản trị kiểm soát rủi ro trong dịch vụ tài chính. NTD tài chính phải đối mặt với nhiều rủi ro như: Rủi ro về sản phẩm, công nghệ, tiếp thị, gian lận và bán hàng khi mức độ hiểu biết về tài chính của người dân vẫn còn thấp. Vì vậy, nếu chỉ có Luật Bảo vệ quyền lợi NTD áp dụng chung cho tất cả NTD thì mức độ và phạm vi điều chỉnh đối với NTD dịch vụ tài chính sẽ thấp và thiếu tính cụ thể.



Thứ ba, nghiên cứu quy định về việc thành lập cơ quan chuyên trách giám sát việc tuân thủ của các tổ chức tài chính trong thực hiện trách nhiệm BVNTD dịch vụ tài chính với những quy định cụ thể về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan chuyên trách về BVNTD dịch vụ tài chính.

Thứ tư, ban hành văn bản hướng dẫn quy định về thành lập Hiệp hội NTD dịch vụ tài chính, quy định chức năng, nhiệm vụ của Hiệp hội để làm đại diện bảo vệ quyền lợi cho NTD tài chính mỗi khi bị xâm hại quyền lợi đồng thời là kênh thông tin cung cấp các kiến thức tài chính và cảnh báo các nguy cơ rủi ro an ninh mạng đến NTD dịch vụ tài chính để nâng cao nhận thức và chủ động phòng tránh.

Thứ năm, cần hoàn thiện cơ chế giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo: Các cơ quan quản lý nhà nước hiện nay cần mở rộng thêm cơ chế để NTD dịch vụ tài chính dễ tiếp cận và tiện phản hồi ý kiến cá nhân của mình.

### ***3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính***

#### ***3.2.2.1. Giải pháp chung***

Thứ nhất, cần đẩy mạnh hơn công tác tuyên truyền giáo dục kiến thức về dịch vụ tài chính.

Thứ hai, đẩy mạnh công tác xử lý tranh chấp trong lĩnh vực tiêu dùng dịch vụ tài chính thông qua việc sửa đổi và hoàn thiện khung pháp lý, đơn giản hóa thủ tục khiếu kiện của NTD sản phẩm tài chính.

Thứ ba, xây dựng một chương trình, chiến lược tổng thể, dài hạn về giáo dục và tăng cường hiểu biết tài chính.

Thứ tư, nâng cao trách nhiệm của ngân hàng, các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính trong BVNTD dịch vụ tài chính.

Thứ năm, xây dựng cơ chế tự bảo vệ cho NTD tài chính. Tăng cường giáo dục tài chính, nâng cao nhận thức và hiểu biết của công chúng về các sản phẩm dịch vụ tài chính, qua đó giảm thiểu rủi ro bị thiệt hại về tài chính trong quá trình sử dụng dịch vụ, và giúp người dân có thể đưa ra những quyết định tài chính một cách sáng suốt.

Thứ sáu, tăng cường giáo dục, tuyên truyền về các hành vi vi phạm, các cơ chế xử lý để giáo dục và răn đe hành vi trái pháp luật và đạo đức kinh doanh của các chủ thể cung cấp dịch vụ, giúp NTD tài chính có thể bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

*3.2.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính đối với chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng*

Tăng cường trách nhiệm của Eximbank Đà Nẵng trong công tác tuyên truyền, giáo dục về tài chính đối với người tiêu dùng, mở rộng địa bàn tuyên truyền đối với đồng bào dân tộc thiểu số. Đưa ra qui trình cụ thể về việc tiếp nhận giải quyết các khiếu nại của NTD dịch vụ tài chính.

Chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng nên mở rộng nhiều kênh thông tin hơn nữa để nâng cao nhận thức đến NTD và đồng thời cũng tiện để tiếp nhận các phản hồi tiêu cực từ phía NTD dịch vụ tài chính.

Tăng cường trách nhiệm của Eximbank Đà Nẵng trong việc công bố công khai chính sách tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của tổ chức cá nhân người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại đơn vị.

Eximbank nên công khai quy trình giải quyết khiếu nại và các kênh tiếp nhận ý kiến của của khách hàng. Trong quá trình tư vấn tài chính, phải luôn đảm bảo tính minh bạch

Chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng nên thành lập bộ phận chuyên trách về xử lý khiếu nại, thường xuyên phân tích, đánh giá các khiếu nại của khách hàng theo nội dung khiếu nại, theo kênh tiếp nhận khiếu nại, và khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng, cải thiện chất lượng dịch vụ.

### **Kết luận Chương 3**

Trên cơ sở những đánh giá về mặt lý luận cũng như phân tích quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành và thực tiễn thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính, trong nội dung của chương 3, tác giả tiến hành nghiên cứu định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật cũng như giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính. Trên cơ sở những phương hướng được xác định, nội dung chương 3 đã đưa ra những đề xuất những giải pháp hoàn thiện nhằm khắc phục những bất cập của các quy định trong hệ thống pháp luật hiện hành và các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về BVNTD dịch vụ tài chính trong giai đoạn hiện nay.

## KẾT LUẬN

Qua phân tích về tình hình nghiên cứu pháp luật BVNTD dịch vụ tài chính có thể khẳng định rằng, BVNTD dịch vụ tài chính là một vấn đề cần thiết trong giai đoạn hiện nay. Kết quả nghiên cứu của luận văn rút ra những kết luận cụ thể sau đây: Về phương diện lý luận, dựa trên cơ sở phân tích một cách có hệ thống về quan hệ giữa NTD với tổ chức kinh doanh dịch vụ trong các tiêu dùng về dịch vụ tài chính cho thấy cơ sở lý luận cho việc bảo vệ quyền lợi NTD dịch vụ tài chính hiện nay khá đầy đủ nhưng vẫn cần làm sáng tỏ một số khái niệm và nhận diện bản chất đặc trưng của vấn đề này để tạo cơ sở cho việc xây dựng và hoạch định chính sách; Về phương diện thực tiễn, trên cơ sở nghiên cứu, phân tích, đánh giá một cách có hệ thống và toàn diện thực trạng pháp luật về bảo vệ người tiêu tài chính qua thực tiễn tại ngân hàng Eximbank Đà Nẵng cho thấy bên cạnh những mặt tích cực cũng còn tồn tại những hạn chế cần sửa đổi, bổ sung của pháp luật Việt Nam về pháp luật bảo vệ người tiêu dùng tài chính từ đó cần xây dựng những giải pháp được đề xuất nhằm đáp ứng yêu cầu BVNTD dịch vụ tài chính ở Việt Nam hiện nay.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### I. Văn bản quy phạm pháp luật

1. Quốc hội, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 (Luật số 59/2010/QH12).
2. Quốc hội, Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2017).
3. Quốc hội, Luật Chứng khoán năm 2019.
4. Quốc hội, Luật Cạnh tranh năm 2018.
5. Chính phủ, Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
6. Hiệp định Đối tác thương mại xuyên Thái Bình Dương (TPP).

### II. Sách, tạp chí, đề tài, báo cáo

7. Báo cáo thống kê của chi nhánh ngân hàng Eximbank Đà Nẵng giai đoạn 2019 – 2021.
8. Phan Huy Hồng, *Vai trò của các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam*

[https://vibonline.com.vn/bao\\_cao/vai-tro-cua-cac-to-chuc-bao-ve-nguoi-tieu-dung-o-viet-nam-ts-phan-huy-hong-dh-luat-tp-hcm](https://vibonline.com.vn/bao_cao/vai-tro-cua-cac-to-chuc-bao-ve-nguoi-tieu-dung-o-viet-nam-ts-phan-huy-hong-dh-luat-tp-hcm).

9. Hoàng Thị Thu Hiền, Nguyễn Thị Vân, Đỗ Thị Hồng Hạnh (2020), *BVNTD dịch vụ tài chính trong bối cảnh phát triển tài chính toàn diện tại Việt Nam*, Tạp chí khoa học & Đào tạo Ngân Hàng số 218, Tháng 7/2020.
10. Nguyễn Thị Hiền (2017), *Chính sách bảo vệ người tiêu dùng tài chính: Kinh nghiệm quốc tế và một vài khuyến nghị đối với Việt Nam*.
11. Đinh Thế Hưng, Lê Thị Hồng Xuân (2019), *Tội phạm công nghệ cao trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Tòa án nhân dân, số 7/2019.

### III. Tài liệu nước ngoài

12. Bryan A. Garner, *Từ điển Black's Law Dictionary*, trang 382-383.
13. David D. Pearce, *Từ điển Kinh tế học hiện đại* (1999), NXB Chính trị Quốc gia, tr. 193.

14. Organisation for Economic Co-operation and Development (2011), *G20 high-level principles on financial consumer*  
<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>

15. World Bank (2017), *Good Practices for Financial Consumer Protection: 2017 Edition*,  
<https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/ff9c9482-5ffe-5c98-b6f3-5b97eeab5ed1>