

# VẤN ĐỀ AN NINH THẺ - NHỮNG VỤ VIỆC LIÊN QUAN VÀ GIẢI PHÁP

PGS.TS. Trần Hoàng Ngân  
Nguyễn Thị Thùy Linh\*

**Đ**ã gần tròn 10 năm kể từ ngày chiếc thẻ ATM đầu tiên ra đời ở Việt Nam vào năm 1996, thị trường thẻ ngân hàng của Việt Nam đã có những bước phát triển vượt bậc và đạt nhiều thành công rất đáng ghi nhận với 3 loại thẻ phổ biến: thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và thẻ ATM. Hiện nay, đã có 15/48 ngân hàng trang bị máy rút tiền tự động ATM, tổng số lượng máy ATM hiện có trên toàn quốc là 1.107 chiếc<sup>1</sup>, dự kiến đến tháng 12/2005 sẽ lắp thêm 1.830 máy, giai đoạn 2006-2010 sẽ lắp thêm 6.325 máy. Đối với thẻ thanh toán quốc tế, đã có 10 ngân hàng là thành viên chính thức của các tổ chức thẻ quốc tế như MasterCard, VisaCard và American Express..., số lượng phát hành vào khoảng 125.000 thẻ thanh toán quốc tế, tốc độ tăng trưởng khoảng 49% mỗi năm; và có khoảng 760.000 thẻ nội địa của 15 ngân hàng đã được phát hành. Với một sự phát triển nhanh chóng như vậy Việt Nam luôn được đánh giá là một thị trường đầy tiềm năng cho lĩnh vực thẻ.

Sự phát triển thị trường thẻ mang đến lợi ích không chỉ cho các ngân hàng phát hành thẻ qua việc đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao thu nhập từ các khoản thu từ dịch vụ thẻ, mà còn mang đến



lợi ích rất lớn cho những người sử dụng bằng việc nâng cao sự tiện lợi, an toàn, sạch sẽ và văn minh trong thanh toán; mang đến lợi ích cho các cơ sở chấp nhận thẻ bằng việc mở rộng thị trường và doanh số, hưởng lợi ích từ chính sách khách hàng của ngân hàng, tránh được hiện tượng khách hàng sử dụng tiền giả, đồng thời giảm chi phí giao dịch, và giúp các đơn vị này có điều kiện đẩy nhanh vòng quay đồng vốn; mang đến lợi ích cho các cơ quan quản lý nhà nước thông qua việc giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông, nâng cao khả năng kiểm soát với các kỹ thuật hiện đại, tạo nền tảng cho công tác quản lý vĩ mô của Nhà

nước, thực hiện chính sách tiền tệ quốc gia.

Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích mang đến từ việc sử dụng thẻ thì cũng còn rất nhiều điều đáng bàn về những rắc rối trong việc sử dụng thẻ của đông đảo khách hàng hiện nay. Trong số nhiều nguyên nhân gây ra những điều rắc rối này - như sự không tương thích về mạng thanh toán giữa các ngân hàng, chất lượng dịch vụ của những máy ATM còn chưa được cao - thì một phần không nhỏ là xuất phát từ những vấn đề liên quan đến an ninh thẻ mà thiệt hại lớn nhất là sẽ làm cho khách hàng bị mất tiền.

*Trường Đại học Kinh tế TP.HCM(\*)*

## 1. Những vụ việc liên quan đến vấn đề an ninh thẻ

Thị trường thẻ ngân hàng tăng trưởng mạnh, những vụ tranh chấp về mất tiền trong thẻ cũng tăng cao. Trong những vụ tranh chấp đó, cả ngân hàng và khách hàng đều có cách lập luận riêng, ai cũng cho rằng mình đúng. Kết quả cuối cùng là cả hai bên đều bị thiệt. Cái thiệt của khách hàng chính là tiền bạc, thời gian, còn cái thiệt của ngân hàng, ngoài những trường hợp đền bù về vật chất, thì còn là những thiệt hại về mặt uy tín, lòng tin của khách hàng dành cho ngân hàng. Đây là những thiệt hại lớn nhất và một khi đã mất đi rồi thì không dễ dàng để có thể lấy lại được.

Một số trường hợp điển hình có thể thống kê được xảy ra trong thời gian gần đây liên quan đến vấn đề an ninh trong thanh toán và sử dụng thẻ, đặc biệt là thẻ ATM:

Trường hợp thứ nhất là vụ việc của một khách hàng ngụ ở quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng khiếu nại Ngân hàng Ngoại thương CN Đà Nẵng (VCB Đà Nẵng) vì tài khoản của ông bị mất 8 triệu đồng vào ngày 10/10/2005. Theo các báo cáo chi tiết của VCB thì những giao dịch trên tài khoản được tiến hành vào các thời gian từ 11h42, 11h43, 11h45 và 11h46, tại máy số 11 đặt tại trụ sở Vietcombank chi nhánh Đà Nẵng, mỗi lần rút 2 triệu đồng. Về phía khách hàng thì khẳng định ngày 10/10 ông ở nhà làm việc, không hề đi rút tiền và “đảm bảo không có ai đụng

chạm đến thẻ”. Ngoài ra, khách hàng cũng đưa ra lập luận là thời gian thẻ hiện các lần giao dịch liên tiếp nhau như vậy cho thấy các thao tác là quá nhanh so với khả năng của một người bình thường. Chưa kể, giữa hai bản kê (nhật ký giao dịch) do ngân hàng cung cấp (bản tiếng Anh và bản tiếng Việt) thì mốc thời gian giao dịch không khớp nhau, bản tiếng Anh ghi trước một giờ (Theo ngân hàng, sở dĩ có sự chênh lệch giờ là do cài đặt). Câu trả lời của VCB Đà Nẵng đối với trường hợp này là những giao dịch trên hoàn toàn hợp lệ và không thể hiện một sự trục trặc nào liên quan đến lỗi của ngân hàng, ngân hàng khuyên khách hàng nên kiểm tra lại việc sử dụng thẻ của mình, tránh trường hợp bị lợi dụng để lấy mất tiền.

Trường hợp thứ hai liên quan đến ngân hàng Đầu tư – Phát triển (BIDV) khi bà Phạm Thị Chi (TPHCM), khách hàng của ngân hàng, cho biết đã mất 500.000 đồng vì máy chi tiền thiếu. BIDV trả lời rằng qua kiểm tra, đối chiếu, kết quả cho thấy “giao dịch thành công”. Câu trả lời này là phán quyết cuối cùng cho các khiếu nại của chủ thẻ ATM bị mất tiền.

Một trường hợp khác cũng là việc khách hàng thông báo bị mất tiền trong tài khoản ATM mở tại ngân hàng Ngoại thương chi nhánh TP.HCM. Khách hàng trong trường hợp này là bà Nguyễn Thị Thu Loan (Q.Phú Nhuận, TP.HCM), số tiền bị mất là 5 triệu đồng. VCB - TP.HCM cho biết vụ việc này đang được

giải quyết. Theo ghi nhận của máy ATM cũng như các dữ liệu tại Trung tâm thẻ VCB - TP.HCM thì 5 triệu đồng của bà Loan được rút từ 16h49 đến 16h51 ngày 1/10 tại một máy ATM đặt trên đường Nguyễn Thị Minh Khai. Bà Loan khẳng định rằng ở thời điểm trên, bà đang đưa con đi khám mắt nên không thể nào rút tiền được.

Trường hợp thứ tư gây xôn xao nhất là vụ chị Trần Thị Thanh Thủy (Hà Nội). Cách đây vài tháng, chị Thủy đã làm đơn kiện ra tòa đòi Ngân hàng kỹ thương bồi thường 30 triệu đồng. Theo trình bày của chị Thủy, ngày 18/1, khi thực hiện giao dịch rút tiền qua máy ATM ở sân bay Nội Bài, chị đã phát hiện tài khoản bị mất 30 triệu đồng và chị khẳng định rằng số tiền đó không do chị rút ra bởi vì chị luôn mang thẻ bên mình và chưa bao giờ cho người khác mượn.

Ngoài ra, để chứng minh các thao tác kỹ thuật của ngân hàng chưa hoàn thiện, chị Thủy dẫn chứng, nhân viên Techcombank từng phát nhầm thẻ ATM của người khác (trùng tên) cho chị khiến chị không thể thực hiện được giao dịch. Nghiêm trọng hơn là vào ngày 24-28/1, việc rút tiền tại máy ATM đặt tại sân bay Nội Bài đã xảy ra sự cố. Nhiều khách hàng đặt lệnh rút 50.000 nhưng được nhận từ 100.000 đồng. Chị Thủy cũng làm thử 10 giao dịch kiểu này, được trả thừa 500.000 đồng (Techcombank sau đó giải thích nguyên nhân là do nhân viên thủ quỹ đã nạp nhầm tiền 100.000 vào khay loại 50.000 đồng).

Theo phía Techcombank thì việc rút tiền bằng thẻ ATM chỉ có thể thực hiện được khi người rút có thẻ trong tay và biết mã PIN. Bất cứ ai có thẻ và mã PIN trong tay đều có thể thực hiện được lệnh rút tiền, không phân biệt người đó có phải là chủ thẻ hay không. Cụ thể đối với trường hợp của chị Thủy, ngân hàng đã ghi nhận 16 lần giao dịch rút tiền tổng cộng 30 triệu VND được thực hiện vào các ngày 10, 11 và 12 tháng 1 năm 2005 tại máy rút tiền tự động ATM ở khu vực Thái Hà (máy của Vietcombank - ngân hàng liên minh thẻ với Techcombank) và sân bay Nội Bài (máy của Techcombank) với mã PIN hợp lệ.

Hội đồng xét xử đã đưa ra phán quyết cuối cùng cho vụ kiện là Techcombank đã làm đúng trách nhiệm vì vậy yêu cầu đòi bồi thường của chị Thủy không được chấp nhận.

Sau phán quyết này, chị Thủy đã làm đơn kháng án gửi Tòa án nhân Thành phố Hà Nội. Tuy nhiên, kết thúc phiên phúc thẩm thì Tòa dân sự TAND TP Hà Nội cũng tuyên bố giữ nguyên bản án sơ thẩm và khẳng định không có cơ sở pháp lý cho thấy Techcombank đã làm mất tiền trong tài khoản của nguyên đơn Trần Thị Thanh Thủy.

Vụ kiện này đã để lại sự hoang mang lo lắng của không ít người đang sử dụng thẻ ATM. Rất nhiều người đặt nghi vấn về phía ngân hàng. Ngược lại, nhiều ngân hàng cho rằng điều này khiến họ thiệt hại về uy tín không ít.

Trường hợp thứ năm là một khó chịu mà khách hàng gặp phải do máy trả thiếu tiền. Đó là ông Nguyễn Văn Dũng - một khách hàng dùng ATM của VCB - khi rút tiền đã bị máy ATM trừ nhầm đi 1 triệu đồng trong tài khoản. Qua tìm hiểu, ngân hàng đã hoàn tiền cho khách hàng do đây là lỗi của thiết bị.

Trường hợp thứ sáu của khách hàng Nguyễn Ngọc Quang ngụ tại TP.HCM khiếu nại bị mất 2,5 triệu đồng. VCB cho biết theo thông tin ghi lại của hệ thống thì đã có hai giao dịch rút tiền từ thẻ của anh Quang ở Siêu thị An Phú. Anh Quang yêu cầu VCB cung cấp băng ghi hình ghi lại các giao dịch tại nơi đặt máy ATM nhưng VCB chỉ có các báo cáo từ máy tính. Tuy nhiên, theo quy định về sử dụng thẻ thì các báo cáo từ hệ thống giao dịch là cơ sở để chứng minh giao dịch hợp lệ và thành công.

Trường hợp thứ bảy là việc Ngân hàng Đông Á (EAB) cũng đã từng bị một cán bộ ngân hàng khiếu nại vì mất tiền trên thẻ. Sau khi kiểm tra lại băng ghi hình, hóa ra người rút tiền là nhân viên của vị cán bộ này, đã được đưa thẻ, cung cấp mật mã giao dịch để đi rút tiền.

Ngoài ra, theo ông Trần Phương Bình - TGD NH TMCP Đông Á cho biết thì số vụ việc khách hàng khiếu nại tại ngân hàng liên quan đến dịch vụ thẻ trong thời gian qua cũng rất nhiều. Chẳng hạn như vừa rồi cũng có một khách hàng ở Đà Nẵng đã khiếu nại bị mất 10 triệu trong tài khoản, tuy nhiên khi

ngân hàng điều tra và xem lại băng ghi hình thì thấy rằng thủ phạm lấy tiền của khách hàng chính là người bạn trai của cô, do cô đã bất cẩn để lộ số PIN cũng như để bạn lấy trộm thẻ. Đối với những trường hợp khiếu nại như vậy, ngân hàng đã giải quyết được trọn vẹn với một phương châm hết sức mới mẻ, đó là luôn tôn trọng và không nghi ngờ khách hàng, những sai sót trong giao dịch được xem là nhầm lẫn, những thiếu sót bảo mật được xem là khách hàng bất cẩn và mục tiêu cao nhất là gia tăng niềm tin của khách hàng.

Những trường hợp trên là thuộc về các khách hàng sử dụng thẻ ATM, còn sau đây là một số trường hợp liên quan đến an ninh của các thẻ thanh toán quốc tế. Trường hợp đầu tiên được biết đến là vụ “Kỹ sư tin học trộm tài khoản”, trong đó có hai đối tượng liên quan là Nguyễn Tiến Cường (1983) và Trương Đức Lượng (1983) đều từng là những sinh viên giỏi và đam mê lĩnh vực công nghệ thông tin. Lượng làm việc tại trung tâm điện toán và truyền số liệu khu vực I ở Hà Nội, còn Cường thì đam mê mạng đến mức quên cả học hành và bị đuổi học. Qua quá trình “lang thang” trên mạng toàn cầu, Lượng - một trong hai đối tượng được nêu ở trên, đã vào được một số trang web bán hàng quốc tế có trụ sở ở những nước phát triển. Lượng tấn công vào website của công ty Amazon - tập đoàn danh tiếng chuyên làm trung gian bán hàng trên phạm vi toàn cầu - và lần vào các forum trên mạng của công ty này để tìm tên các chủ

tài khoản, số hiệu tài khoản của khách hàng từng giao dịch mua bán với công ty, từ đó đột nhập, bẻ khóa mật mã của tài khoản này hoặc lợi dụng những mã khóa đã bị đối tượng hacker khác bẻ từ trước để lấy mã số tài khoản. Khi vào được các tài khoản đó, Lượng phát hiện có các thẻ tín dụng của chủ tài khoản chứa nhiều tiền. Từ đó Lượng thông đồng với Cường sử dụng tài khoản có được và sử dụng thẻ tín dụng của người khác với thông tin có sẵn để mua các mặt hàng trị giá dưới 1.000 USD. Đã có hàng chục chuyến hàng được chuyển về Việt Nam cho Cường và Lượng.

Trường hợp khác nghiêm trọng hơn ở mức độ toàn cầu diễn ra vào sáng ngày 17/6/2005 khi nhà cung cấp thẻ tín dụng toàn cầu MasterCard International cho biết một lỗ hổng bảo mật trong

hệ thống xử lý thẻ đã đặt toàn bộ các chi nhánh của họ trước hiểm họa lớn nhất từ trước đến nay.

Có khoảng 13,9 triệu thẻ tín dụng MasterCard đang phải đối mặt với nguy cơ bảo mật. Một ai đó đã xâm nhập được vào hệ thống dữ liệu người dùng ở một công ty chuyên xử lý dữ liệu liên quan đến MasterCard qua một số lỗ hổng bảo mật nằm trong hệ thống xử lý của Công ty CardSystems (thành phố Tucson – bang Arizona). CardSystems Solutions là Công ty chuyên xử lý dữ liệu giao dịch cho các công ty thương mại và tổ chức tài chính có liên quan đến MasterCard.

CardSystems đang nỗ lực thực hiện nhiều biện pháp để gia tăng khả năng bảo mật hệ thống của mình. MasterCard thừa nhận rằng sự kiện này xảy ra quá bất ngờ nên công ty chỉ có một

khoảng thời gian ngắn để thực thi các biện pháp bảo mật. MasterCard đã thông báo khẩn cấp đến mọi ngân hàng thương mại và cơ sở liên quan để họ có các biện pháp bảo mật hữu hiệu cho mọi người dùng MasterCard ở khắp nơi.

Ngoài ra, từ đầu năm đến nay cũng đã có hàng loạt các công ty tài chính thông báo về dữ liệu khách hàng của họ đã bị mất cắp ở nhiều cấp độ khác nhau. Bank of America, ChoicePoint và Reed Elsevier's LexisNexis là một trong những công ty lớn nhất đã bị các lỗ hổng bảo mật chưa được khắc phục gây thiệt hại lớn.

## 2. Giải pháp cho vấn đề an ninh trong thanh toán và sử dụng thẻ... (tiếp theo kỳ sau)

### CHÚ THÍCH

<sup>1</sup> Theo số liệu thống kê của Cục Công nghệ Tin học Ngân hàng.

## MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGÀNH NUÔI TÔM .... (tiếp theo trang 38)

- Nhà nước tổ chức thị trường mua bán các hợp đồng tương lai cho các sản phẩm Nông – Thủy – Hải sản.

- Quan hệ xúc tiến thương mại mở rộng thị trường xuất khẩu thông qua con đường ngoại giao. Tiếp cận các công nghệ mới, các thông tin thương mại quốc tế để tránh bị chèn ép giá, xuất thô không có giá trị thương phẩm cao.

- Cho vay ưu đãi cho các doanh nghiệp thu mua dự trữ hàng thủy hải sản khi vào mùa vụ thu hoạch rộ bằng cách bù đắp lãi suất sẽ được Bộ Tài chính cấp bù.

- Có chính sách thuế xuất khẩu hợp lý và có mức thưởng lũy tiến theo kim ngạch xuất để khuyến khích các doanh nghiệp tăng cường mở rộng thị trường và số lượng xuất khẩu.

Dưới góc độ là cán bộ Ngân Hàng, người viết xin nêu vài biện

pháp nhằm hỗ trợ ngành nuôi tôm xuất khẩu của tỉnh Sóc Trăng, hy vọng rằng với điều kiện địa lý thuận lợi, thiên nhiên ưu đãi, có sự lao động cần cù sáng tạo của ba dân tộc anh em (Kinh, Khmer, Hoa) cùng sống trên mảnh đất hạ lưu sông Mê Kông sẽ phát triển mạnh mẽ ngành thủy sản tỉnh Sóc Trăng, góp phần cùng cả nước phát triển nền kinh tế theo hướng công nghiệp hóa và hiện đại hóa ■