



BẢO VỆ BÍ MẬT thông tin của khách hàng

Vào đầu năm 2006, Tập đoàn Visa đã công bố kết quả cuộc khảo sát ý kiến người tiêu dùng trên toàn cầu với sự tham gia của hơn 6.000 người tiêu dùng ở Mỹ, Canada, Anh, Đức, Nga, Nam Phi, Trung Quốc, Ấn Độ, Nhật Bản, Mexico, Australia và Brazil.

• TS. TRINH QUỐC TRUNG

Kết quả khảo sát cho thấy, có 64% số người tham gia khảo sát cho rằng việc bị mất cấp thông tin cá nhân và tài chính là đáng lo ngại nhất. Trong khi tỷ lệ tương tự với các mối lo như sự xuống cấp của môi trường chỉ là 62% và nguy cơ khủng bố là 58%. Các vấn đề khác cũng được người tiêu dùng quan tâm đến là thất nghiệp (57%), dịch bệnh (55%) và thảm họa thiên nhiên (48%).

Trong các nước được khảo sát, Trung Quốc đứng đầu danh sách khi có tỷ lệ lo ngại bị lộ hoặc mất thông tin tài chính cá nhân lên tới 77% số người được hỏi. Sau Trung Quốc là Ấn Độ với 76% và mức độ lo ngại đã giảm đáng kể ở Nhật Bản (52%) và Australia (48%).

Như vậy, mặc dù có những sự chênh lệch đáng kể giữa các quốc gia khác nhau về vấn đề bảo mật thông tin của khách hàng nhưng tỉ lệ này vẫn ở một mức khá cao. Tại Việt Nam hiện nay, tuy chưa có những khảo sát chính thức và qui mô nhưng điều này không phải không có. Tình trạng khách hàng bị mất tiền từ tài khoản thẻ cũng đã xảy ra tại Techcombank hoặc Vietcombank.

Tuy nhiên kết quả tranh chấp cho dù được đưa ra xét xử tại Tòa án cũng chưa giải quyết thỏa đáng. Vấn đề dư luận quan tâm là khách hàng được bảo vệ ra sao khi có những tranh chấp vì phía ngân hàng cho rằng với công nghệ hiện đại hiện nay việc khách hàng mất tiền do giới tội phạm hoặc những người có ý đồ xấu là điều khó tránh khỏi.

Khi thiết lập quan hệ giao dịch với ngân hàng, khách hàng phải lập hàng loạt các hồ sơ khác nhau tùy thuộc vào từng loại giao dịch và nộp cho ngân hàng. Các thông tin mà khách hàng phải cung cấp cho ngân hàng bao gồm các nhóm thông tin sau:

- Tình hình pháp lý;
- Tình hình tài chính;
- Tình hình dư nợ;
- Tình hình tài sản đảm bảo tiền vay;
- Các thông tin khác có liên quan.

Tuy nhiên, vấn đề đặt ra là thông tin riêng tư của khách hàng sẽ được ngân hàng bảo vệ ra sao trước cuộc săn lùng thông tin của các đối tượng khác nhau. Liệu ngân hàng có quyền bán một phần cơ sở dữ liệu của mình về khách hàng hay không như chia sẻ danh sách khách hàng cho các công ty bảo hiểm nhân thọ hoặc các công ty khác cùng kinh doanh trong lĩnh vực tài chính.

Theo pháp luật hiện nay, có vẻ như các khách hàng của các ngân hàng Việt Nam được bảo vệ rất tốt về bảo mật thông tin của mình khi cung cấp để thiết lập và các thông tin tài chính phát sinh trong quá trình duy trì mối quan hệ với ngân hàng thông qua hàng loạt các văn bản pháp luật sau:

1. Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (1999);
2. Luật cạnh tranh (2004);
3. Luật các tổ chức tín dụng (1997, 2004);

Bên cạnh đó, vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn được đề cập ở các mức độ khác nhau tại các văn bản quy phạm pháp luật như: Bộ luật Dân sự

(2005), Bộ luật Hình sự (2000), Luật Thương mại (2005), Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật (2006), Luật Bảo vệ môi trường sửa đổi (2005), Pháp lệnh Chất lượng sản phẩm (1999), Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm (2003), Pháp lệnh Quảng cáo (2001),...

Nghĩa vụ của ngân hàng theo qui định của Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- Bảo đảm cung cấp hàng hóa, dịch vụ để người tiêu dùng tự do lựa chọn; tự do mua hoặc không mua; chấp nhận hoặc không chấp nhận bất kỳ kiểu, loại hàng hóa, phương thức, điều kiện dịch vụ nào đó.

- Tạo điều kiện để người tiêu dùng thực hiện việc mua hàng hoá, sử dụng dịch vụ với chất lượng đảm bảo, giá cả phù hợp và kèm theo các biện pháp bảo hành, sửa chữa theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của mình theo cam kết đã thỏa thuận với người tiêu dùng.

- Công bố tiêu chuẩn chất lượng và bảo đảm đúng tiêu chuẩn, chất lượng đã công bố đối với hàng hóa thuộc Danh mục phải công bố phù hợp tiêu chuẩn; thực hiện đúng quy định về ghi nhãn hàng hóa, kiểm tra về vệ sinh, an toàn, chất lượng; thực hiện việc cân, đóng, đo đếm chính xác đối với hàng hóa, dịch vụ của mình theo quy định của pháp luật.

- Bảo đảm chất lượng, vệ sinh, an toàn trong trường hợp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không thuộc đối tượng phải công bố phù hợp tiêu chuẩn chất lượng.

- Cung cấp các thông tin chính xác, trung thực về xuất xứ, nhãn hiệu hàng hóa, nơi sản xuất, công dụng, đặc tính, tiêu chuẩn, cấp hạng, các thành phần chính, ngày sản xuất, chứng chỉ đã được kiểm tra, kiểm soát về chất lượng, hướng dẫn việc vận hành, sử dụng, bảo quản hàng hoá dịch vụ; công khai niêm yết giá cả các loại hàng hóa, dịch vụ tại các cửa

hàng của mình; giao hóa đơn bán hàng hóa, hóa đơn thu tiền dịch vụ theo đúng các quy định của cơ quan thuế cho người tiêu dùng.

- Cung cấp hàng hóa, dịch vụ đảm bảo an toàn, không gây ảnh hưởng xấu tới môi trường, sức khoẻ của người tiêu dùng.

- Đối với hàng hóa, dịch vụ khi sử dụng có thể gây tác hại về sức khoẻ, ảnh hưởng xấu đến môi trường, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh phải lưu ý cảnh báo trước cho người tiêu dùng; giải thích rõ ràng và chỉ dẫn cách sử dụng hàng hóa cùng các biện pháp phòng tránh các tác hại có thể xảy ra.

Các ngân hàng không được đưa ra các quy tắc trái pháp luật và ép buộc người tiêu dùng trong cam kết, trong các quy ước bán hàng, quy ước phục vụ; không được trì hoãn hoặc kéo dài việc thực hiện trách nhiệm dân sự khi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng. Ngoài ra, các ngân hàng phải thực hiện nghĩa vụ bảo hành, sửa chữa, đổi lại hàng hóa, trả lại tiền, nhận lại hàng hóa đã bán hoặc chịu các trách nhiệm khác với người tiêu dùng theo đúng các cam kết đã thỏa thuận, không được trì hoãn hoặc từ chối thực hiện nghĩa vụ này.

Quyền của khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ do ngân hàng cung cấp:

Theo quy định tại Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Người tiêu dùng được hiểu là "người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng sinh hoạt của cá nhân, gia đình và tổ chức" và có các quyền chính như sau:

- Quyền lựa chọn hàng hóa, dịch vụ; được cung cấp các thông tin trung thực về chất lượng, giá cả, phương pháp sử dụng hàng hóa, dịch vụ; được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe và môi trường khi sử dụng hàng hóa, dịch vụ; được hướng dẫn những hiểu biết cần thiết về tiêu dùng.

- Quyền đòi bồi hoàn, bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn,

chất lượng, số lượng, giá cả đã công bố hoặc hợp đồng đã giao kết; khiếu nại, tố cáo, khởi kiện theo quy định của pháp luật đối với việc sản xuất, kinh doanh hàng cấm, hàng giả, hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, chất lượng, số lượng và việc thông tin, quảng cáo sai sự thật.

- Quyền đóng góp ý kiến trong việc xây dựng và thực hiện chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; yêu cầu tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện đúng trách nhiệm trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh bảo đảm tiêu chuẩn, chất lượng hàng hóa, dịch vụ thuộc nhu cầu thiết yếu về ăn, mặc, ở, đi lại, học tập, bảo vệ sức khỏe, bảo vệ môi trường và các hàng hóa, dịch vụ khác đã đăng ký, công bố.

- Quyền được thành lập tổ chức để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật. Người tiêu dùng trực tiếp hoặc thông qua đại diện để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.



1. Không đến tòa soạn được

Khoảng cách ba ô in.
Khoảng cách nửa màn.
Chạy qua email.

Về cơ bản, những quyền được quy định tại Pháp lệnh là phù hợp với 8 quyền mà Liên hợp quốc, cộng đồng quốc tế và chính phủ nhiều nước thừa nhận, bao gồm:

- Quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản.
- Quyền được an toàn.
- Quyền được thông tin.
- Quyền được lựa chọn.
- Quyền được lắng nghe.
- Quyền được khiếu nại và bồi thường.

- Quyền được giáo dục, đào tạo về tiêu dùng.
- Quyền được có môi trường sống lành mạnh và bền vững.

Đối với vấn đề bảo mật thông tin của khách hàng, Luật các Tổ chức tín dụng 1997 và Luật sửa đổi bổ sung 2004 có qui định đối với các ngân hàng như sau:

- Ngân hàng phải bảo đảm bí mật số dư tiền gửi của khách hàng; từ chối việc điều tra, phong tỏa, cầm giữ, trích chuyển tiền gửi mà không có sự đồng ý của khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Ngân hàng được trao đổi thông tin với nhau về hoạt động ngân hàng và về khách hàng.

- Ngân hàng được quyền từ chối yêu cầu của tổ chức, cá nhân về việc cung cấp thông tin liên quan đến tiền gửi, tài sản của khách hàng và hoạt động của tổ chức tín dụng, trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng.

Tuy nhiên, theo chúng tôi, để đảm bảo cho thông tin tài chính của khách hàng được bảo vệ tốt hơn, các ngân hàng nhà nước cần bổ sung thêm các qui định sau đối với các ngân hàng khi cung cấp dịch vụ cho khách hàng như sau:

- Hướng dẫn đầy đủ cho khách về những cách thức thông tin cá nhân của khách hàng bị kẻ gian lấy trộm để sử dụng;
- Cung cấp đầy đủ các tiện ích bảo vệ an toàn cho khách hàng khi sử dụng các máy móc, thiết bị như ATM;

- Qui định cụ thể về các quyền tiếp cận thông tin khách hàng cho nhân viên của ngân hàng theo từng cấp;

- Qui định về việc bồi thường và phạt do tiết lộ thông tin tài chính của khách hàng ■



Gửi bài cho chúng tôi bằng cách nào?



2. Gửi thăm tòa soạn:

Khoảng cách ba ô in.
Khoảng cách email.

Chạy qua USB hoặc đĩa mềm chứa dữ liệu.

Chi tiết bài viết:

Hội thảo ngộ đồng viết
Tablet tham khảo.
Phản chuỗi (nếu có)

Thư từ liên lạc:

Hội thảo + nhà chèo -> Nhà báo biển.
Số 16 Khoa -> Nhà như 1 buổi
Số 16 thảo luận -> Liên lạc nhanh khi cần.

