

# MINH BẠCH THÔNG TIN TRONG BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TÀI CHÍNH TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ NGÂN HÀNG: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN

ĐÀO ÁNH TUYẾT  
Trường Đại học Luật Hà Nội

Nhận bài ngày 08/01/2026. Sửa chữa xong 23/02/2026. Duyệt đăng 25/02/2026.

## Abstract

Banking digital transformation is fundamentally reshaping the initiation and execution of financial transactions while intensifying information asymmetry between credit institutions and financial consumers. In this context, information transparency has become a central legal safeguard for ensuring consumers' informed decision-making and autonomy. Vietnamese law recognizes the right to information and imposes disclosure obligations on credit institutions through legislation on consumer protection, credit institutions, and electronic transactions. However, the current framework largely ensures transparency in a formal sense and has yet to fully address the distinctive challenges of the digital environment, particularly in relation to automated decision-making and digital platform design. This article analyzes the legal framework governing information transparency in financial consumer protection amid banking digital transformation, identifies key limitations, and proposes reforms aimed at strengthening substantive transparency, extending disclosure obligations to algorithmic processes, and enhancing enforcement mechanisms.

**Keywords:** Automated decision-making, banking digital transformation, financial consumer protection, information asymmetry, information transparency.

## 1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số ngân hàng đang làm thay đổi căn bản cấu trúc quan hệ giữa tổ chức tín dụng và người tiêu dùng (NTD) tài chính khi giao dịch ngày càng được thực hiện thông qua nền tảng số và hệ thống xử lý tự động dựa trên dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo. Sự chuyển dịch này làm gia tăng mức độ bất cân xứng thông tin [1, tr.488-500] vốn mang tính cấu trúc trong thị trường tài chính, đặc biệt trong các quyết định tự động như chấm điểm tín dụng và phân tích hành vi, nơi NTD khó tiếp cận căn cứ và logic ra quyết định. Trong bối cảnh đó, minh bạch thông tin trở thành điều kiện thiết yếu để bảo đảm quyền tự quyết có hiểu biết của NTD tài chính. Tuy nhiên, minh bạch trong hoạt động ngân hàng số không thể chỉ dừng ở việc công bố thông tin theo nghĩa hình thức, mà phải bảo đảm khả năng hiểu, khả năng kiểm chứng và tính công bằng trong thiết kế nền tảng. Trên cơ sở này, bài viết phân tích thực trạng pháp luật Việt Nam về minh bạch thông tin trong bảo vệ NTD tài chính trong bối cảnh chuyển đổi số ngân hàng và đề xuất định hướng hoàn thiện theo hướng tăng cường minh bạch thực chất.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Pháp luật về minh bạch thông tin trong bảo vệ người tiêu dùng tài chính trong bối cảnh chuyển đổi số ngân hàng

Minh bạch thông tin là nền tảng của bảo vệ NTD tài chính do đặc thù phức tạp của dịch vụ tài chính – ngân hàng và tình trạng bất cân xứng thông tin mang tính cấu trúc giữa tổ chức cung ứng và

(\*) Nghiên cứu này được thực hiện trong khuôn khổ Đề tài khoa học cấp cơ sở: “Pháp luật Việt Nam về bảo vệ người tiêu dùng tài chính trong bối cảnh chuyển đổi số của lĩnh vực ngân hàng”, Trường Đại học Luật Hà Nội, 2026.

Email: daoanhtuyet@gmail.com

DOI: 10.64410/QSOT9913

người sử dụng dịch vụ. Nhận thức được điều này, pháp luật Việt Nam đã từng bước thiết lập nghĩa vụ cung cấp và công khai thông tin của tổ chức tín dụng, từ điều kiện giao dịch, lãi suất, phí đến giải thích sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng. Trong bối cảnh chuyển đổi số ngân hàng, cơ chế minh bạch còn được củng cố bởi pháp luật về giao dịch điện tử và bảo vệ NTD, với yêu cầu bảo đảm tính chính xác, đầy đủ và không gây nhầm lẫn của thông tin cung cấp. Cụ thể, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (Điều 4 và Điều 37) ghi nhận quyền được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về hàng hóa, dịch vụ và các nội dung liên quan trực tiếp đến quyết định tiêu dùng. Trong lĩnh vực ngân hàng, Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 (Điều 10, Điều 12) quy định nghĩa vụ công khai thông tin về sản phẩm, dịch vụ, lãi suất, phí, điều kiện phát sinh quyền và nghĩa vụ, thời gian giao dịch và thông tin tài khoản theo thỏa thuận. Đồng thời, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 (Điều 8) thừa nhận giá trị pháp lý của thông tin và giao dịch điện tử, tạo cơ sở cho việc cung cấp thông tin trong giao dịch ngân hàng số. Đáng chú ý, Luật Công nghiệp Công nghệ số năm 2025 (Luật số 71/2025/QH15) bước đầu đặt ra nguyên tắc quản lý trí tuệ nhân tạo, cấm hành vi “AI thao túng người dùng mà họ không biết” và yêu cầu kết nối cơ sở dữ liệu ngành, mở đường cho việc hoàn thiện quy định về minh bạch thuật toán. Như vậy, pháp luật Việt Nam đã ghi nhận quyền được cung cấp thông tin như một quyền pháp lý độc lập và cơ bản trong bảo vệ NTD tài chính, đồng thời bước đầu thích ứng với yêu cầu của chuyển đổi số ngân hàng thông qua việc thừa nhận hình thức cung cấp thông tin điện tử và giao dịch trên nền tảng số. Tuy nhiên, khi đặt các quy định pháp luật này vào thực tiễn giao dịch ngân hàng số, minh bạch thông tin hiện nay vẫn bộc lộ nhiều hạn chế. Cụ thể như sau:

*2.1.1. Pháp luật hiện hành mới chỉ bảo đảm quyền được cung cấp thông tin của người tiêu dùng tài chính ở phương diện hình thức, trong khi hiệu quả bảo vệ thực chất còn nhiều hạn chế*

Pháp luật hiện hành tập trung vào việc yêu cầu tổ chức tín dụng “cung cấp” hoặc “công khai” thông tin, mà chưa thiết lập các tiêu chuẩn pháp lý cụ thể nhằm bảo đảm rằng thông tin được cung cấp thực sự có thể được người tiêu dùng tài chính tiếp nhận, hiểu và sử dụng trong quá trình ra quyết định giao dịch. Các khái niệm như “đầy đủ”, “chính xác” hay “kịp thời” được sử dụng phổ biến trong các văn bản pháp luật, nhưng lại thiếu các tiêu chí định lượng hoặc định tính rõ ràng để đánh giá mức độ tuân thủ trong môi trường ngân hàng số. Trên thực tế, nhiều tổ chức tín dụng thực hiện nghĩa vụ cung cấp thông tin thông qua các hợp đồng điện tử theo mẫu với nội dung dài, phức tạp và mang nặng thuật ngữ chuyên môn pháp lý và kỹ thuật phức tạp, cùng với cơ chế xác nhận “nhấp chuột đồng ý”. Mặc dù về mặt hình thức, tổ chức tín dụng đã công khai đầy đủ các điều khoản giao dịch theo quy định của pháp luật, nhưng trên thực tế, người tiêu dùng tài chính thường chấp nhận các điều khoản này mà không đọc kỹ hoặc không hiểu đầy đủ nội dung. Như vậy có thể thấy rằng hiện tượng “quá tải thông tin” trong môi trường số khiến việc cung cấp nhiều thông tin phức tạp không những không nâng cao mức độ bảo vệ NTD, mà còn làm suy giảm khả năng nhận thức và lựa chọn của họ. Trong bối cảnh đó, quyền được cung cấp thông tin có nguy cơ bị giản lược thành quyền “được tiếp cận văn bản”, thay vì quyền “được hiểu và được lựa chọn trên cơ sở thông tin đầy đủ”, làm suy yếu mục tiêu bảo vệ người tiêu dùng tài chính mà pháp luật hướng tới.

*2.1.2. Pháp luật Việt Nam hiện nay chưa có quy định rõ ràng về quyền được biết và quyền được giải thích của người tiêu dùng tài chính đối với các quyết định được đưa ra trên cơ sở tự động và thuật toán trong hoạt động ngân hàng số*

Hiện nay, các quyết định liên quan đến định danh điện tử, xếp hạng tín nhiệm, xác định hạn mức tín dụng hoặc từ chối cung ứng dịch vụ ngày càng được thực hiện thông qua hệ thống trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn. Tuy nhiên, NTD tài chính thường chỉ được thông báo về kết quả cuối cùng của các quyết định này, mà không có cơ chế pháp lý để tiếp cận căn cứ, tiêu chí hoặc logic ra quyết định. Trên thực tế, “thiên vị thuật toán” là một rủi ro nổi bật và có tác động trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng tài chính. Thiên vị thuật toán phát sinh khi các hệ thống trí tuệ nhân tạo đưa ra quyết định bất lợi một cách có hệ thống đối với một số nhóm khách hàng nhất định, do được huấn luyện trên

dữ liệu lịch sử vốn đã chứa đựng các định kiến và bất bình đẳng xã hội [7]. Thực tiễn quốc tế cho thấy rủi ro này không mang tính giả định. Báo cáo của Barclays (2019) [3] chỉ ra rằng các mô hình AI trong hoạt động tín dụng có xu hướng tái tạo và khuếch đại sự thiên lệch của dữ liệu đầu vào. Trường hợp Apple Card do Goldman Sachs phát hành năm 2019, khi thuật toán bị cáo buộc cấp hạn mức tín dụng cho nam giới cao hơn đáng kể so với nữ giới trong cùng điều kiện tài chính, đã minh họa rõ nét nguy cơ phân biệt đối xử phát sinh từ các quyết định tự động, ngay cả khi không tồn tại chủ đích từ phía tổ chức cung ứng dịch vụ. Không những vậy, nhiều mô hình trí tuệ nhân tạo hiện nay, đặc biệt là các mô hình học sâu, vận hành như những “hộp đen”, trong đó ngay cả người thiết kế hệ thống cũng khó có thể giải thích đầy đủ logic ra quyết định. Khi người tiêu dùng tài chính bị từ chối khoản vay hoặc bị hạn chế tiếp cận dịch vụ ngân hàng số, việc ngân hàng chỉ viện dẫn “quyết định của hệ thống” không chỉ làm suy giảm niềm tin của khách hàng, mà còn đặt người tiêu dùng vào tình trạng bất lợi nghiêm trọng trong việc bảo vệ quyền lợi của mình. Như vậy, việc thiếu vắng các quy định về nghĩa vụ giải thích của tổ chức tín dụng đối với quyết định tự động làm gia tăng mức độ bất cân xứng thông tin trong môi trường ngân hàng số, đồng thời đặt người tiêu dùng tài chính vào vị thế bị động và khó bảo vệ quyền lợi khi phát sinh tranh chấp. So với pháp luật Việt Nam, pháp luật Liên minh châu Âu đã tiếp cận vấn đề này theo hướng tiến bộ hơn thông qua việc ghi nhận “quyền được giải thích” đối với các quyết định được đưa ra hoàn toàn bằng phương thức tự động theo Điều 22 của Quy định bảo vệ dữ liệu chung (GDPR)<sup>1</sup>. Quy định này yêu cầu các tổ chức sử dụng hệ thống tự động phải bảo đảm khả năng giải trình, cho phép chủ thể dữ liệu hiểu được căn cứ cơ bản của quyết định và có cơ chế khiếu nại, can thiệp của con người. Đây là một chuẩn mực quan trọng nhằm cân bằng giữa hiệu quả công nghệ và bảo vệ quyền của người tiêu dùng trong nền kinh tế số.

### 2.1.3. Sự khiếm khuyết của tiêu chuẩn “minh bạch trong thiết kế”

Một hạn chế đáng chú ý của pháp luật trong bảo vệ quyền được cung cấp thông tin của NTD tài chính là cách tiếp cận thiên về kiểm soát nội dung thông tin theo nghĩa “tĩnh”, trong khi chưa quan tâm đầy đủ đến vai trò điều hướng hành vi của thiết kế giao diện và trải nghiệm người dùng trong giao dịch ngân hàng số. Các quy định hiện hành chủ yếu yêu cầu tổ chức tín dụng công khai, cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm, dịch vụ và điều kiện giao dịch, nhưng chưa đặt ra các tiêu chuẩn pháp lý đối với cách thức trình bày, sắp xếp và dẫn dắt thông tin trên nền tảng số. Khoảng trống này tạo điều kiện cho việc áp dụng các “mô thức tối” (dark patterns)<sup>2</sup> [8] trong thiết kế giao diện ngân hàng số. Trên thực tế, tổ chức tín dụng có thể đáp ứng nghĩa vụ minh bạch về mặt hình thức bằng cách công khai đầy đủ thông tin về phí dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm liên kết hoặc các điều kiện ràng buộc, nhưng lại thiết kế giao diện khiến người tiêu dùng tài chính dễ dàng bỏ qua các cảnh báo quan trọng hoặc bị dẫn dụ lựa chọn các phương án mặc định có lợi cho ngân hàng. Trong trường hợp này, nghĩa vụ cung cấp thông tin tuy được thực hiện đầy đủ về mặt văn bản, nhưng quyền được thấu hiểu và lựa chọn trên cơ sở thông tin của người tiêu dùng tài chính lại không được bảo đảm một cách thực chất. Việc thiếu vắng các tiêu chuẩn pháp lý về “thiết kế giao diện công bằng” và “minh bạch theo thiết kế” trong các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 cho thấy pháp luật Việt Nam vẫn đang chạy theo mô hình điều chỉnh truyền thống, chưa theo kịp sự phát triển của công nghệ và hành vi tiêu dùng số. Điều này làm suy giảm hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng tài chính ngay từ giai đoạn tiếp cận và lựa chọn dịch vụ ngân hàng.

### 2.1.4. Rào cản từ ngôn ngữ chuyên biệt và sự “cào bằng” chủ thể thụ hưởng trong nghĩa vụ cung cấp thông tin

Việc áp dụng nghĩa vụ cung cấp thông tin hiện nay còn mang tính “cào bằng” cho mọi đối tượng NTD tài chính, mà chưa tính đến sự khác biệt đáng kể về trình độ hiểu biết tài chính và kỹ năng số. Mặc dù Điều 8 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 có đề cập tới việc bảo vệ quyền lợi NTD dễ bị tổn

1) EU (2016). *General Data Protection Regulation (GDPR)*. Nguồn: <https://gdpr-info.eu>. Truy cập lần cuối ngày 20/1/2026.

2) Theo đó có các mẫu tối gồm: cưỡng ép hành động; can thiệp giao diện; thúc giục phiên nhiều; gây trở ngại; che giấu, nguy trang tri hoãn việc tiết lộ thông tin liên quan đến quyết định của người tiêu dùng về chi phí; bằng chứng xã hội; thúc ép khẩn cấp.

thương, tuy nhiên đối với nghĩa vụ cung cấp thông tin, pháp luật chưa có sự phân định đáng kể giữa các đối tượng người tiêu dùng tài chính thông thường và người tiêu dùng tài chính yếu thế. Trên thực tế, nhiều thông tin được coi là minh bạch theo chuẩn pháp lý lại được thể hiện bằng ngôn ngữ kỹ thuật và thuật ngữ chuyên biệt, như “mã hóa đầu cuối”, “xác thực đa nhân tố” hay “truy xuất dữ liệu nhạy cảm”, gây khó khăn cho việc tiếp nhận và hiểu thông tin của các nhóm NTD tài chính dễ bị tổn thương, đặc biệt là người cao tuổi, người ở khu vực nông thôn hoặc người có trình độ công nghệ hạn chế. Pháp luật Việt Nam hiện nay chưa đặt ra yêu cầu bắt buộc đối với việc sử dụng “ngôn ngữ bình dân” hoặc cơ chế “phân tầng thông tin” theo nhóm đối tượng NTD tài chính. Hệ quả là quyền được cung cấp thông tin tuy được ghi nhận và thực hiện về mặt hình thức, nhưng trên thực tế lại chỉ phát huy hiệu quả đối với nhóm khách hàng có trình độ công nghệ và khả năng tiếp cận thông tin cao. Đối với các nhóm yếu thế, quyền này dễ trở thành một khái niệm mang tính hình thức, không đủ khả năng hỗ trợ họ đưa ra quyết định giao dịch an toàn và có hiểu biết trong môi trường ngân hàng số.

## **2.2. Một số kiến nghị hoàn thiện pháp luật về minh bạch thông tin trong bảo vệ người tiêu dùng tài chính trong bối cảnh chuyển đổi số ngân hàng**

Mặc dù pháp luật Việt Nam đã ghi nhận quyền được cung cấp thông tin và nghĩa vụ minh bạch của tổ chức tín dụng, các quy định hiện hành chủ yếu dừng ở mức nguyên tắc chung, chưa được cụ thể hóa đầy đủ trong bối cảnh chuyển đổi số ngân hàng và chưa chuyển hóa thành các quyền thực chất của NTD tài chính. Trên thực tế, cơ chế minh bạch hiện nay vẫn thiên về hình thức, trong khi hiệu quả bảo vệ còn hạn chế do tác động của bất cân xứng thông tin, quyết định tự động và thiết kế giao diện số. Vì vậy, việc hoàn thiện pháp luật về minh bạch thông tin cần được định hướng theo ba hướng cơ bản: 1) Chuyển từ minh bạch hình thức sang minh bạch thực chất; 2) Mở rộng phạm vi minh bạch từ nội dung thông tin sang quy trình ra quyết định và thiết kế hệ thống; 3) Thiết kế nghĩa vụ minh bạch theo hướng phân tầng, phù hợp với các nhóm NTD tài chính khác nhau. Trên cơ sở đó, các giải pháp hoàn thiện cần tập trung vào các nhóm nội dung chủ yếu sau:

### **2.2.1. Hoàn thiện chuẩn mực pháp lý về minh bạch thực chất trong giao dịch ngân hàng số**

Pháp luật cần chuyển từ việc chỉ yêu cầu “cung cấp thông tin” sang yêu cầu bảo đảm khả năng hiểu thông tin của NTD tài chính, thông qua việc luật hóa các chuẩn mực minh bạch thực chất sau:

Một là, chuẩn “dễ hiểu”: Pháp luật cần yêu cầu các tổ chức tín dụng: 1) Sử dụng ngôn ngữ bình dân trong các điều khoản trọng yếu; 2) Hạn chế thuật ngữ kỹ thuật pháp lý – công nghệ; 3) Bắt buộc kèm giải thích nếu sử dụng thuật ngữ chuyên môn.

Hai là, chuẩn “dễ tiếp cận”: Thông tin về phí, lãi suất, rủi ro, nghĩa vụ tài chính phải: được hiển thị trực tiếp trên giao diện chính; không được “ẩn” trong các liên kết phụ hoặc văn bản dài khó tìm.

Ba là, chuẩn “dễ so sánh”: Cần luật hóa việc chuẩn hóa cách trình bày thông tin tài chính theo biểu mẫu thống nhất, cho phép NTD: so sánh giữa các sản phẩm; so sánh giữa các ngân hàng khác nhau từ đó đưa ra lựa chọn có cơ sở.

Một giải pháp khả thi có thể xem xét tới là Ngân hàng Nhà nước ban hành mẫu “Bảng thông tin trọng yếu” (Key Information Sheet) bắt buộc áp dụng trong giao dịch ngân hàng số, tương tự mô hình: “Key Facts Statement” tại Anh [6]; “Product Disclosure Statement” tại Úc [2]; “Standardised Information Sheet” của EU<sup>3</sup> [5].

### **2.2.2. Tăng cường nghĩa vụ cảnh báo rủi ro trọng yếu và điều khoản bất lợi**

Pháp luật cần bổ sung nghĩa vụ: cảnh báo riêng biệt và nổi bật đối với: rủi ro tài chính chính yếu, các điều khoản giới hạn trách nhiệm của ngân hàng, các nghĩa vụ tài chính bất lợi cho NTD; không được “gộp chung” các điều khoản này vào các văn bản dài, khó đọc. Theo đó tác giả đề xuất bổ sung trong

3) Xem thêm tại: European Commission. *Key information documents for packaged retail and insurance-based investment products (PRIIPs)*. Nguồn: [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/key-information-documents-packaged-retail-and-insurance-based-investment-products-priips\\_en](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/key-information-documents-packaged-retail-and-insurance-based-investment-products-priips_en). Truy cập ngày 10/01/2026.

Luật Các tổ chức tín dụng hoặc văn bản hướng dẫn: “Các điều khoản giới hạn quyền lợi NTD tài chính chỉ có hiệu lực khi được hiển thị riêng biệt và được NTD xác nhận độc lập”. Giải pháp này giúp bảo đảm NTD thực sự nhận thức được rủi ro, thay vì chỉ “đồng ý hình thức”.

### 2.2.3. Hoàn thiện minh bạch đối với quyết định tự động và thuật toán trong ngân hàng số

Pháp luật Việt Nam cần bổ sung các quyền đặc thù của NTD tài chính, bao gồm: 1) Quyền được biết khi quyết định liên quan đến mình được đưa ra hoàn toàn hoặc một phần bởi hệ thống tự động; 2) Quyền yêu cầu tổ chức tín dụng giải thích về: tiêu chí chính; logic cơ bản của quyết định; hệ quả pháp lý đối với quyền và nghĩa vụ tài chính; 3) Quyền yêu cầu xem xét lại bởi con người đối với các quyết định ảnh hưởng nghiêm trọng đến tài sản hoặc khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính. Theo đó cần bổ sung trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc Luật Các tổ chức tín dụng: “*Người tiêu dùng tài chính có quyền yêu cầu tổ chức tín dụng giải thích và xem xét lại các quyết định được đưa ra trên cơ sở xử lý tự động ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ tài chính của mình*”. Giải pháp này có thể tham khảo Điều 22 GDPR của EU về quyền không bị ràng buộc tuyệt đối bởi quyết định tự động.

### 2.2.4. Thiết lập nghĩa vụ giải trình hợp lý của tổ chức tín dụng

Để quyền được giải thích không trở thành hình thức, pháp luật cần đặt ra nghĩa vụ giải trình hợp lý đối với ngân hàng, theo đó: ngân hàng không phải công khai toàn bộ thuật toán hay bí mật kinh doanh nhưng phải cung cấp thông tin đủ để NTD: hiểu được vì sao mình bị từ chối và có cơ sở khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại. Do đó, cần bổ sung nghĩa vụ: “*Tổ chức tín dụng phải bảo đảm khả năng giải trình ở mức hợp lý đối với các quyết định tự động, bảo đảm người tiêu dùng có thể kiểm tra, khiếu nại và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình*”. Giải pháp này đặc biệt phù hợp trong bối cảnh rủi ro “thiên vị thuật toán” mà Chuyên đề đã chỉ ra.

### 2.2.5. Luật hóa nguyên tắc minh bạch trong thiết kế và kiểm soát “mô thức tối”

Pháp luật cần mở rộng điều chỉnh từ nội dung thông tin sang cách thức trình bày và dẫn dắt thông tin, thông qua việc: Cấm các hành vi thiết kế giao diện nhằm: che giấu thông tin bất lợi; gây khó khăn khi từ chối giao dịch; mặc định lựa chọn có lợi cho ngân hàng. Do đó yêu cầu các lựa chọn trong giao dịch ngân hàng số phải được trình bày cân bằng, không thiên lệch. Vì vậy, cần bổ sung quy định: “*Thiết kế giao diện và trải nghiệm người dùng trong dịch vụ ngân hàng số không được nhằm mục đích thao túng, gây nhầm lẫn hoặc hạn chế khả năng lựa chọn tự do của người tiêu dùng tài chính*”. Giải pháp này phù hợp với tiếp cận của EU trong Đạo luật Dịch vụ số (DSA) và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng số hiện đại.

### 2.2.6. Thiết kế nghĩa vụ minh bạch thông tin theo hướng bảo vệ phân tầng

Pháp luật cần thiết kế nghĩa vụ minh bạch theo hướng phân tầng, theo đó: 1) Đối với NTD tài chính thông thường. Áp dụng chuẩn minh bạch chung như: bảng thông tin trọng yếu; cảnh báo rủi ro; quyền yêu cầu giải thích; 2) Đối với NTD tài chính yếu thế. Pháp luật cần yêu cầu ngân hàng: giải thích trực tiếp, rõ ràng hơn; không chỉ dựa vào cơ chế “nhấp chuột đồng ý”; tăng cường xác nhận nhiều lớp với giao dịch rủi ro cao. 3) Đối với NTD tài chính dễ bị tổn thương đặc biệt cần thiết kế: cơ chế bảo vệ đặc biệt; yêu cầu sự tham gia của người đại diện hợp pháp hoặc giám sát tăng cường. Do đó cần bổ sung trong luật: “*Đối với người tiêu dùng tài chính yếu thế và dễ bị tổn thương, tổ chức tín dụng có nghĩa vụ áp dụng các biện pháp minh bạch thông tin và xác nhận giao dịch tăng cường nhằm bảo đảm khả năng nhận thức và tự bảo vệ của người tiêu dùng*”.

Ngoài ra, để các giải pháp trên có hiệu quả thực tế, pháp luật cần hoàn thiện cơ chế thực thi, bao gồm: 1) Trao thẩm quyền cho Ngân hàng Nhà nước ban hành chuẩn mẫu công bố thông tin trong ngân hàng số; 2) Tăng cường giám sát minh bạch thông tin thông qua công nghệ 3) Áp dụng chế tài nghiêm khắc đối với hành vi cung cấp thông tin gây nhầm lẫn hoặc thao túng hành vi NTD; 4) Tạo điều kiện cho tổ chức xã hội, hiệp hội NTD tham gia giám sát minh bạch thông tin trong ngân hàng số.

*Xem tiếp theo trang 247*