



BÀN VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG TRONG VIỆC BẢO MẬT THÔNG TIN NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG

Văn Phạm Kim Xuyên

Trường Đại học Luật, Đại học Huế, Đường Võ Văn Kiệt, TP Huế, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: **Văn Phạm Kim Xuyên** <vpkxuyen.dhl23@hueuni.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 02-12-2023; Ngày chấp nhận đăng: 30-11-2024)

Tóm tắt: Bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là việc làm cần thiết do liên quan tới tài sản có giá trị của khách hàng. Thực tế hiện nay cho thấy bên cạnh những ưu điểm thì việc bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng đang đối mặt với những hạn chế, khó khăn nhất định. Xuất phát từ thực tiễn đó, bài viết tập trung nghiên cứu một số quy định về trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam hiện nay. Thông qua sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp từ các nguồn báo cáo của ngân hàng nhà nước, tạp chí, Internet... và bằng thủ pháp phân tích, tổng hợp, nghiên cứu đã phản ánh một số nét thực trạng về trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Trên cơ sở đó, bài viết cũng đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: Trách nhiệm của ngân hàng; bảo mật thông tin; người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng

THE RESPONSIBILITY OF BANKS IN SECURING CUSTOMER INFORMATION WHEN USING BANKING SERVICES

Van Pham Kim Xuyen

University of Law, Hue University, Vo Van Kiet St., Hue City, Vietnam

Correspondence to **Van Pham Kim Xuyen** <vpkxuyen.dhl23@hueuni.edu.vn>

(Received: December 02, 2023; Accepted: November 30, 2024)

Abstract: The confidentiality of banking service consumers' information is necessary because it relates to valuable assets of customers. The current reality shows that, alongside its advantages, the confidentiality of banking service consumers' information is facing certain limitations and difficulties. Based on that reality, the article focuses on researching some regulations on the responsibility of banks in the confidentiality of banking service consumers' information in Vietnam. Through the use of secondary research methods from reports of the State Bank, magazines, the Internet... and by the method of analysis and synthesis, the research has reflected some of the current situation of the responsibility of banks in the confidentiality of banking service consumers' information. On that basis, the article also proposes some solutions to enhance the responsibility of banks in the confidentiality of banking service consumers' information in Vietnam.

Keywords: Responsibilities of the bank; information security; Consumers of banking services

1. Đặt vấn đề

Bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là một trong các vấn đề mang tính “sống còn” trong kế hoạch phát triển kinh doanh của các ngân hàng. Đặc biệt, trong bối cảnh tác động của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay, khi mà việc xây dựng và phát triển các ngân hàng số là xu thế phổ biến đã đặt ra không ít thách thức cho các cơ quan quản lý, đặc biệt là trong vấn đề bảo mật thông tin liên quan đến ngân hàng. Việc phát triển các dịch vụ ngân hàng số đã tạo kẽ hở cho các đối tượng xấu lợi dụng để lừa đảo, đánh cắp thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng nhằm thực hiện các hành vi phạm tội. Trong thời gian qua, xuất hiện nhiều vụ việc làm rò rỉ thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng đã gây ra những hậu quả đối với ngân hàng cũng như phía khách hàng. Chính vì vậy, nâng cao trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam, nhất là trong bối cảnh chuyển đổi số là yêu cầu rất cần thiết hiện nay.

2. Khái quát về người tiêu dùng và người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng

2.1. Người tiêu dùng (NTD)

Khái niệm NTD được đề cập đến trong *Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi NTD năm 1999*. Theo đó, tại Điều 1 ghi rõ: “NTD là người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng sinh hoạt của cá nhân, gia đình và tổ chức”. Tại Khoản 1, Điều 3 *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023* quy định như sau: “Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại”. Theo đó, người mua, sử dụng hàng hóa dịch vụ với mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức được xem là NTD. Như vậy, quan niệm của pháp luật Việt Nam về NTD khá đồng nhất với quan niệm hiện nay của các nước trên thế giới. Theo đó, NTD được hiểu chỉ bao gồm cá nhân tham gia vào các giao dịch dân sự không nhằm mục đích thương mại. Cách tiếp cận như trên là hợp lý và đảm bảo được sự thống nhất cũng như ý nghĩa

của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.

Người tiêu dùng phải được hiểu là những cá thể mua và sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sinh hoạt (end consumer). Cá thể hóa khái niệm trên giúp từng người tiêu dùng cụ thể ý thức được chính họ đang có các quyền mà pháp luật quy định. Mỗi người đều có khả năng sử dụng các công cụ pháp lý để tự vệ khi có sự vi phạm, cho dù sự vi phạm chỉ là cá biệt, không phổ biến và giá trị thiệt hại không đáng kể. Người tiêu dùng là một bên trong quan hệ pháp luật dân sự, thương mại với tư cách là người sử dụng dịch vụ hoặc tiêu thụ sản phẩm hàng hóa của thương nhân – chủ thể còn lại trong quan hệ pháp luật. Người tiêu dùng là người có nhu cầu, có khả năng mua sắm các sản phẩm dịch vụ trên thị trường phục vụ cho đời sống hàng ngày, người tiêu dùng có thể là cá nhân hoặc hộ gia đình. Người tiêu dùng là khái niệm rộng và được nghiên cứu dưới nhiều góc độ khác nhau:

- Dưới góc độ pháp lý, người tiêu dùng là đối tượng được bảo vệ theo luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với tư cách là bên yếu thế: Quan hệ tiêu dùng là một loại quan hệ pháp luật được thực hiện trên cơ sở các giao dịch hợp pháp được pháp luật bảo vệ. Trong quan hệ pháp luật này, tồn tại hai chủ thể cơ bản là bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ (bên bán) và bên sử dụng hàng hóa, dịch vụ (bên mua). Nguyên tắc tự do thỏa thuận và nguyên tắc bình đẳng giữa các chủ thể sẽ chi phối các giao dịch này. Tuy nhiên, do tính chất xã hội của quan hệ tiêu dùng, mà người tiêu dùng khó có cơ hội được tự do, bình đẳng với bên còn lại. Nhằm hướng tới việc khắc phục thế yếu của người tiêu dùng, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng là loại pháp luật mang tính can thiệp vào quyền tự do của bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ, buộc họ phải tuân thủ các chuẩn mực theo hướng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo góc độ quyền cơ bản của con người.

- Dưới góc độ kinh tế, người tiêu dùng là những chủ thể tiêu thụ của cải, vật chất được tạo ra bởi nền kinh tế: Người tiêu dùng là những người sử dụng hàng hóa, dịch vụ cuối cùng và làm chúng tiêu hao hoặc biến mất qua việc sử dụng đó. Trong bất cứ nền kinh tế nào, người tiêu dùng cũng giữ vai trò quan trọng, bởi lẽ chính họ là nhân tố định hướng cho hoạt động sản xuất và khiến cho nó trở nên có ý nghĩa. Nếu không có hoạt động tiêu dùng sản phẩm thì không có thương mại hàng hóa. Theo đó, nền kinh tế không thể vận hành, nhu cầu đa dạng của con người cũng không được đáp ứng, xã hội không thể phát triển.

Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức; và cũng là các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, trong đó có các tổ chức tín dụng, ngân hàng.

Từ phân tích trên, trong phạm vi bài viết này, tác giả quan niệm:

2.2. Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng

Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là các cá nhân, tổ chức sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính trong hoạt động ngân hàng. Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trước hết, là một người tiêu dùng với đầy đủ các đặc điểm vốn có. Người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là đối tượng được bảo vệ bởi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Họ là những cá nhân cụ thể trực tiếp tiêu dùng sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Có thể hiểu, người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là cá nhân hoặc tổ chức, cơ quan, đơn vị sử dụng dịch vụ ngân hàng; người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng là một bên trong hoạt động ngân hàng. Quy mô người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng ngày càng gia tăng, do sự bao phủ của các dịch vụ ngân hàng tăng khi các quốc gia áp dụng các chương trình thúc đẩy tài chính toàn diện và ứng dụng công nghệ vào các dịch vụ ngân hàng. Sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tương đối phức tạp, nhiều quy trình và nghiệp vụ đặc thù nên tồn tại sự mất cân đối thông tin giữa bên cung cấp và người tiêu dùng. Khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng, người tiêu dùng dịch vụ thường phải đối diện với những thách thức từ sự phức tạp của các sản phẩm và dịch vụ tài chính, chi phí tiếp cận, không quen thuộc với các hợp đồng pháp lý, tính mới của các loại dịch vụ tài chính công nghệ, dẫn đến có nguy cơ vi phạm pháp luật, bị mất thông tin cá nhân,... Điều này đặt người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng vào vị thế bất lợi và cần có cơ chế bảo vệ.

Người tiêu dùng thông thường vốn được xác định đã là bên yếu thế trong mối quan hệ giao dịch tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh như yếu thế về sức mạnh kinh tế, về nhận thức, về thông tin, về khả năng gánh chịu rủi ro,... Trong khi đó, ngoài những khía cạnh yếu thế của người tiêu dùng thông thường, người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng mang những yếu tố, hoàn cảnh, đặc tính bất lợi riêng còn phải chịu những bất lợi khác như về khả năng tiếp cận thông tin, về sức khỏe, về tài sản,... khi tham gia vào các giao dịch ngân hàng. Vì vậy, cần phải có những chính sách, quy định riêng ưu tiên, hỗ trợ cho nhóm người tiêu dùng đặc thù này nhằm đạt mục tiêu bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp tối đa cho người tiêu dùng.

3. Quy định trách nhiệm của ngân hàng về bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng

Vấn đề bảo mật thông tin cá nhân nói chung và bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng nói riêng ở Việt Nam đã được cụ thể hóa trong các văn bản quy phạm pháp luật. Trong *Hiến pháp nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam* đã quy định “mọi người có quyền bí mật thư tín, điện thoại, điện tín và các hình thức trao đổi thông tin riêng tư khác”¹. Từ những quy định về bảo mật thông tin cá nhân trong lĩnh vực thư tín, điện thoại, điện tín sẽ là cơ sở để các nhà làm luật xây dựng các quy định về bảo mật thông tin cá nhân trong

¹ Điều 73 Hiến pháp năm 1992 đã quy định: “thư tín, điện thoại, điện tín được đảm bảo an toàn và bí mật”. Hiện nay, nội dung này được khẳng định tại Khoản 2 Điều 21 Hiến pháp năm 2013.

những lĩnh vực khác, trong đó có bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng.

Từ *Hiến pháp*, Quốc hội đã cụ thể hóa quyền bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng trong các bộ luật. Điều 38, *Bộ luật Dân sự năm 2015* quy định, “các bên trong hợp đồng không được tiết lộ thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình của nhau mà mình đã biết được trong quá trình xác lập, thực hiện hợp đồng, trừ trường hợp có thỏa thuận khác”²; Điều 517 Bộ luật này quy định, “bên cung ứng dịch vụ có nghĩa vụ giữ bí mật thông tin mà mình biết được trong thời gian thực hiện công việc, nếu có thỏa thuận hoặc pháp luật có quy định”³. Ngoài ra, tại Điều 38, *Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam năm 2010* và Điều 13 *Luật các tổ chức tín dụng năm 2024* quy định về bảo vệ bí mật thông tin. Tại Điều 14, *Luật các tổ chức tín dụng 2024* cũng đã quy định về an toàn dữ liệu và bảo đảm hoạt động liên tục. Tiếp đến tại Điều 4, *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023* quy định “Quyền của người tiêu dùng được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, bảo vệ thông tin, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp. Ngày 04/7/2023⁴, ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã có công văn số 5238/NHNN-TTGSNH gửi các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài về việc bảo mật thông tin khách hàng. Từ 01/7/2023, Nghị định 13/NĐ-CP ban hành ngày 17/4/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân chính thức có hiệu lực thi hành. Theo đó, trong lĩnh vực tài chính tiền tệ, với tư cách là bên lưu trữ, xử lý dữ liệu cá nhân của người dùng, các ngân hàng có trách nhiệm phải bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng.

Quy định này có nghĩa là, ngân hàng phải bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của khách hàng tại tổ chức tín dụng. Ngân hàng không được cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi, các giao dịch của khách hàng tại tổ chức tín dụng cho tổ chức, cá nhân khác, 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.

Hành vi vi phạm bảo mật thông tin người dùng dịch vụ của các ngân hàng có thể dẫn đến những thiệt hại ở những mức độ khác nhau cho khách hàng. Chính vì vậy, pháp luật Việt Nam cũng đã quy định các loại chế tài có thể áp dụng nhằm điều chỉnh các hành vi vi phạm nghĩa vụ đảm bảo bí mật thông tin của khách hàng; các biện pháp chế tài như bị xử lý kỷ luật, phạt vi phạm hành chính, truy cứu trách nhiệm hình sự, phải bồi thường thiệt hại sẽ được áp dụng tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm. Việc bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh của ngân hàng, hay tổ chức tín dụng trong mắt các khách hàng; hay đối tác của mình. Chỉ khi bảo mật tốt thông tin của khách hàng thì họ mới có thể yên tâm giao tài sản của chính mình để ngân hàng hay tổ chức tín dụng

² Điều 38, Luật Dân sự năm 2015.

³ Điều 517, Luật Dân sự năm 2015.

⁴ Điều 4, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

nắm giữ. Điều này cũng được pháp luật thừa nhận, theo đó nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng cũng được quy định cụ thể tại Điều 4 Nghị định 117/2018/NĐ-CP.

Bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ là trách nhiệm của ngân hàng, tuy nhiên, trong một số trường hợp nhất định, ngân hàng được phép cung cấp thông tin khách hàng cho cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 11 Nghị định 117/2018/NĐ-CP. Theo đó, “tổ chức khác, cá nhân có quyền yêu cầu tổ chức tín dụng; chi nhánh ngân hàng nước ngoài cung cấp thông tin khách hàng được quy định cụ thể tại bộ luật; luật, nghị quyết của Quốc hội; có chấp thuận của khách hàng bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác theo thỏa thuận với khách hàng”⁵. Tại Quyết định số 810/QĐ-NHNN ngày 11/5/2021 phê duyệt kế hoạch chuyển đổi số của toàn ngành ngân hàng đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030. Trong đó, công tác bảo đảm an ninh an toàn và bảo mật được hết sức chú trọng. Không chỉ yêu cầu ngân hàng nhà nước mà cả các tổ chức tín dụng phải hết sức quan tâm về đầu tư và có con số định lượng, quy định cụ thể cho tăng cường công tác an ninh, an toàn và bảo mật. Tại Chỉ thị số 02/CT-NHNN ngày 13/01/2022 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc đẩy mạnh chuyển đổi số và bảo đảm an ninh, an toàn thông tin trong hoạt động ngân hàng, yêu cầu các ngân hàng “tăng cường công tác quản lý, theo dõi, giám sát, thanh tra, kiểm tra để phát hiện, xử lý theo thẩm quyền các vi phạm pháp luật trong hoạt động ngân hàng điện tử và công tác đảm bảo an ninh, an toàn tài sản, bảo mật thông tin khách hàng”.

Như vậy, đối với ngân hàng, khi yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin để phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình thì ngân hàng phải có nghĩa vụ bảo đảm bí mật thông tin khách hàng mà họ có được⁶, đồng thời các ngân hàng cũng có quyền từ chối yêu cầu cung cấp thông tin của bên thứ ba nhằm đảm bảo lợi ích của khách hàng⁷. Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng phải được bảo mật tuyệt đối, trừ các trường hợp pháp luật quy định được phép cung cấp. Bảo mật thông tin của khách hàng là trách nhiệm của các tổ chức tín dụng, các chi nhánh ngân hàng, các cơ quan, tổ chức này không được tự ý tiết lộ thông tin khách hàng ra bên ngoài hay thực hiện bất kỳ hành vi bất chính nào như việc trục lợi, sử dụng trái phép, mua bán, trao đổi, tặng cho, sửa chữa, thay đổi hoặc công khai hóa thông tin đó.

4. Thực trạng vấn đề bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam hiện nay

Thời gian qua, việc lộ lọt dữ liệu cá nhân đã ảnh hưởng không nhỏ đến quyền riêng tư, là cơ sở để vấn nạn mua bán thông tin cá nhân, lừa đảo công nghệ cao diễn ra tràn lan và ngày

⁵ Điều 11, Nghị định 117/2018/NĐ-CP.

⁶ Điều 94, Luật các tổ chức tín dụng năm 2010.

⁷ Điều 13, 14, Luật các tổ chức tín dụng năm 2010.

càng nhức nhối. Do đó, việc bảo mật thông tin khách hàng là yêu cầu quan trọng không chỉ đối với cá nhân khách hàng mà còn là uy tín của các ngân hàng. Trong thời gian qua, tác động của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đã thúc đẩy các dịch vụ ngân hàng số phát triển mạnh mẽ, phù hợp với xu thế thanh toán của các nước trong khu vực và trên thế giới trong thời đại số, đáp ứng kịp thời nhu cầu của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng. Đồng thời với xu thế phát triển đó là các hành vi khai thác thông tin khách hàng cũng ngày càng tinh vi hơn, dẫn đến những hậu quả không đáng có trong hoạt động ngân hàng.

Theo số liệu báo cáo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tính đến cuối tháng 6/2022, có gần 5,5 triệu tài khoản mở bằng phương thức trực tuyến (eKYC) đang hoạt động, gần 8,9 triệu thẻ mở bằng eKYC đang lưu hành và khoảng 123 triệu tài khoản thanh toán⁸. Với sự phát triển của thương mại điện tử, thanh toán điện tử cũng tăng trưởng mạnh mẽ. Tuy nhiên, cũng từ đó, kẻ gian lợi dụng lỗi bất cẩn hay nhẹ dạ của khách hàng khi sử dụng tài khoản ngân hàng và khi giao dịch trên môi trường điện tử để lừa đảo. Theo ghi nhận từ cổng cảnh báo an toàn thông tin Việt Nam (canhbao.khonggianmang.vn), năm 2022 đã ghi nhận hơn 12.935 trường hợp lừa đảo trực tuyến, với 2 loại hình lừa đảo chính: Lừa đảo để đánh cắp thông tin cá nhân (chiếm 24,4%) và lừa đảo tài chính (chiếm 75,6%)⁹. Đây là những con số báo động về tình trạng đánh cắp thông tin người sử dụng các dịch vụ nói chung, trong đó có dịch vụ ngân hàng. Chính vì vậy, bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng phải là nhiệm vụ thường xuyên và liên tục của ngành Ngân hàng. Đặc biệt an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu khách hàng luôn được các ngân hàng quan tâm. Đây còn trách nhiệm của các ngân hàng và tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phải bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Theo số liệu từ Bộ Công an, “trong 2 năm 2019 và 2020, dữ liệu cá nhân mua bán trái phép trên thị trường chợ đen lên tới gần 1.300 GB dữ liệu, chứa hàng tỷ thông tin về các cá nhân của nhiều tổ chức, doanh nghiệp trên cả nước. Những con số dữ liệu người dùng khổng lồ mà có lẽ, chính những người là nạn nhân cũng không hề hay biết rằng, thông tin của mình đang trở thành một món “hàng hóa” cho việc thu lợi bất chính của các đối tượng”¹⁰. Theo ghi nhận của tác giả Thu Hằng (2023), “năm 2022, diễn ra hơn 12.935 trường hợp lừa đảo trực tuyến, với 2

⁸ Phạm Hà (2022), “An toàn, bảo mật thông tin tài khoản của khách hàng – Nhiệm vụ quan trọng của ngân hàng trong cung cấp dịch vụ”, truy cập tại:

https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/sm/chitiet/inbaiviet?dDocName=SBV540815&_afLoop=43453981771320023#%40%3F_afLoop%3D43453981771320023%26centerWidth%3D100%2525%26dDocName%3DSBV540815%26leftWidth%3D0%2525%26pageTemplate%3D%252Fforacle%252Fwebcenter%252Fsiteresources%252FscopedMD%252Fs8bba98ff_4cbb_40b8_bee_296c916a23ed%252FsiteTemplate%252Fgsreb7f299f_0d88_4514_a092_22e830e01a86%252FTemplate.jspx%26rightWidth%3D0%2525%26showFooter%3Dfalse%26showHeader%3Dfalse%26_adf.ctrl-state%3Dhb53ljwj8_183, ngày 11/11/2022.

⁹ Hoàng Nam (2023), “Năm 2022, ghi nhận hơn 12.935 trường hợp lừa đảo trực tuyến”, truy cập tại:

<https://thanhtra.com.vn/phap-luat/an-ninh-trat-tu/nam-2022-ghi-nhan-hon-12-935-truong-hop-lua-dao-truc-tuyen-206377.html>, ngày 09/01/2023.

¹⁰ Trương Vui (2023), “Khi dữ liệu cá nhân trở thành món hàng”, *Báo Dân tộc và Phát triển*, truy cập tại:

<https://baodantoc.vn/khi-du-lieu-ca-nhan-tro-thanh-mon-hang-1691835896342.htm>, ngày 13/8/2023.

loại hình chính là lừa đảo để đánh cắp thông tin cá nhân và lừa đảo tài chính;... chỉ trong vài ngày đầu năm 2023, đã có 181 website lừa đảo chiếm đoạt thông tin người dùng được phát hiện và ngăn chặn"¹¹. Xu hướng tấn công lừa đảo hiện nay là giả mạo các trang web ngân hàng, ví điện tử để lừa người dùng đăng nhập nhằm lấy trộm thông tin. Nguyên nhân chính dẫn đến tình trạng này ngày càng gia tăng là do nhận thức của một bộ phận không nhỏ người dân trong việc bảo vệ thông tin cá nhân còn thấp. Bên cạnh đó, còn có nguyên nhân từ một số nhân viên ngân hàng vì mục đích thu lợi đã cho phép bên thứ ba tiếp cận phần mềm lưu trữ dữ liệu thông tin cá nhân của khách hàng.

Trong bối cảnh đó, các ngân hàng đã chủ động theo dõi và nắm bắt tình hình an ninh mạng trong ngành và là đầu mối thường xuyên tiếp nhận các cảnh báo về lỗ hổng bảo mật, nguy cơ mất an toàn công nghệ thông tin từ các đơn vị, đối tác và cảnh báo các đơn vị trong ngành kịp thời cập nhật các lỗ hổng bảo mật và sẵn sàng các biện pháp để phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời các sự cố (nếu có phát sinh). Hằng năm, ngân hàng nhà nước tổ chức kiểm tra tuân thủ các quy định về an toàn bảo mật tại các tổ chức tín dụng, tổ chức trung gian thanh toán để đánh giá, phát hiện và xử lý sớm các rủi ro, sai phạm cũng như khuyến nghị, chấn chỉnh kịp thời những tồn tại hạn chế về an ninh, bảo mật tại các tổ chức tín dụng. Đồng thời, ngân hàng nhà nước đã triển khai công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của khách hàng trong việc sử dụng ngân hàng điện tử, khuyến khích, hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, sử dụng hiệu quả các dịch vụ ngân hàng trực tuyến; giáo dục tài chính cho người dân, với các chương trình như "Tiền khéo, tiền khôn", "Tay hòm chìa khóa",... nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng cho khách hàng trong sử dụng dịch vụ ngân hàng, giúp giảm thiểu rủi ro, đảm bảo an toàn thông tin tài khoản khách hàng. Các ngân hàng thương mại đã phối hợp với ngân hàng nhà nước để thực hiện các biện pháp nhằm bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ, việc đầu tư của các ngân hàng thương mại cho an toàn thông tin chiếm 15% đầu tư cho công nghệ thông tin ứng dụng công nghệ mới (AI, Big Data,...) hoặc thuê ngoài để giám sát an toàn thông tin"¹². Các ngân hàng đã tích cực tiếp nhận ý kiến trực tiếp từ khách hàng nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

Bên cạnh đó, công tác thanh tra, giám sát ngân hàng, mặc dù đã có nhiều đổi mới và chuyển biến tích cực, nhưng vẫn còn hạn chế trong việc phát hiện và xử lý các hành vi tiêu cực và tội phạm; nhiều vụ việc phát sinh không được phát hiện kịp thời. Trong thời gian qua, việc thông tin khách hàng bị rò rỉ, bị mất cắp trở nên khá phổ biến, có cả trường hợp nhân viên của các ngân hàng vì những lý do khác nhau đã không thực hiện đúng nghĩa vụ bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng mà pháp luật đã quy định. Chẳng hạn, thông báo số dư tài

¹¹ Thu Hằng (2023), "Ngân hàng và trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng", truy cập tại: <https://vov2.vov.vn/phap-luat/ngan-hang-va-trach-nhiem-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-cua-khach-hang-43108.vov2>, ngày 01/7/2023.

¹² Quỳnh Lê (2022), "Quản trị rủi ro các giao dịch và thanh toán điện tử", *Tạp chí Thị trường Tài chính tiền tệ*, truy cập tại: <https://thitruongtaichinhliente.vn/quan-tri-rui-ro-cac-giao-dich-va-thanh-toan-dien-tu-42732.html>, ngày 16/10/2022.

khoản của khách hàng mặc dù khách hàng không thực hiện thủ tục yêu cầu ngân hàng kiểm tra số dư tài khoản¹³; hoặc cung cấp thông tin tài khoản của khách hàng (qua tổng đài chăm sóc khách hàng) khi chưa xác thực cẩn thận khách hàng, từ đó dẫn đến việc nhiều khách hàng bị mất tiền trong tài khoản. Một số trường hợp, nhân viên ngân hàng đã không tuân thủ quy định nội bộ của các ngân hàng, truy cập vào mạng lưu trữ dữ liệu nội bộ, sao chép thông tin khách hàng để “dự phòng” cho bản thân (ví dụ dự phòng cho một công việc mới khi cần đến dữ liệu của khách hàng)¹⁴, hoặc lấy cắp thông tin khách hàng để rút tiền của khách hàng¹⁵, rao bán kiếm lời hoặc theo đặt hàng¹⁶. Trong một số trường hợp nhân viên ngân hàng lợi dụng việc trực tiếp theo dõi, liên hệ khách hàng đã sử dụng các thông tin của khách hàng, rút tiền của khách hàng làm thiệt hại đến lợi ích của khách hàng, ảnh hưởng đến niềm tin của khách hàng với các ngân hàng. Điển hình là vụ 245 tỷ đồng của bà Chu Thị Bình tại ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam (Eximbank) bị chiếm đoạt bất hợp pháp từ hệ thống Corebank của Eximbank. Lợi dụng việc trực tiếp theo dõi, liên hệ khách hàng cũng như phê duyệt trên chứng từ giấy và trên hệ thống Corebank của Eximbank, ông Lê Nguyễn Hưng, nguyên Phó Giám đốc Eximbank chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh đã lập giấy ủy quyền giả mạo việc khách hàng ủy quyền rút tiền đã rút hơn 245 tỷ đồng của khách hàng. Vụ án này đã được đưa ra xét xử. Ngày 23/11/2019, Tòa án Nhân dân thành phố Hồ Chí Minh tuyên án đối với 6 bị cáo nguyên là nhân viên Eximbank về hành vi “thiếu trách nhiệm gây thiệt hại đến tài sản của Nhà nước, cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp” gây thiệt hại 264 tỷ đồng cho ngân hàng này. Hành vi của Lê Nguyễn Hưng đã phạm tội lừa đảo chiếm đoạt tài sản¹⁷. Cũng có nhiều trường hợp do ý thức của khách hàng chưa cao nên vẫn còn không ít người chia sẻ quá nhiều thông tin cá nhân lên mạng xã hội. Đây là nguyên nhân khiến tình trạng lừa đảo trong thời kỳ công nghệ hiện đại diễn biến phức tạp. Hoặc nhiều khách hàng quá tin vào nhân viên ngân hàng, không tuân thủ đầy đủ, đúng

¹³ Hồng Dung (2015), *Bảo mật thông tin khách hàng: lỗ hổng từ ngân hàng*, truy cập tại: <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/bao-mat-thong-tin-khach-hang-lo-hong-tu-ngan-hang-post123621.html>, cập nhật ngày 10/11/2015.

¹⁴ Việt Dũng (2013), *Một nhân viên ngân hàng Techcombank bán thông tin khách VIP gửi tiền*, truy cập tại: <https://cafebiz.vn/phap-luat/mot-nhan-vien-ngan-hang-techcombank-ban-thong-tin-khach-vip-gui-tien-2013012206035828.chn>, cập nhật ngày 22/01/2013. Quá trình điều tra xác định, từ tháng 6/2011, Hương nhiều lần mượn tài khoản của đồng nghiệp truy cập vào mạng lưu trữ dữ liệu nội bộ, sao chép thông tin khách hàng và copy vào máy tính cá nhân tại nơi làm việc. Mục đích của Hương là sau này nếu chuyển việc thì sẽ sử dụng để thu hút khách gửi tiền về ngân hàng mới và sẽ rao bán kiếm lời. Khoảng cuối tháng 7/2012, Hương gửi thư chào bán danh sách này trên Internet. Ngày 25/7/2012, Hương thu 10 triệu đồng khi giao danh sách 1.000 khách hàng ở khu vực Hà Nội có số dư tài khoản từ 500 triệu đồng trở lên cho một người ở ngân hàng khác.

¹⁵ Bùi Trang, Đỗ Mến (2019), *Nhân viên ngân hàng tuồn thông tin khách hàng: Rủi ro hiện hữu*, truy cập tại: <https://tinnhanhchungkhoan.vn/phapluat/nhan-vien-ngan-hang-tuon-thong-tin-khach-hang-rui-ro-hien-huu-254672.html>, truy cập 14/01/2019.

¹⁶ Nguyễn Việt Thế (2016), Nghiên cứu đề xuất các giải pháp bảo mật thông tin cho hệ thống ngân hàng, *Banking Việt Nam, Kỷ yếu Hội thảo Đổi mới và sáng tạo – Những nhân tố then chốt nâng cao hiệu quả hoạt động và lợi thế cạnh tranh của hệ thống ngân hàng Việt Nam trong bối cảnh hội nhập*, Tr. 135.

¹⁷ Tuyết Mai (2018), *Xét xử 6 nhân viên Eximbank trong vụ 245 tỉ đồng của khách “bóc hơi”*, truy cập tại: <https://tuoitre.vn/xet-xu-6-nhan-vien-eximbank-trong-vu-245-ti-dong-cua-khach-boc-hoi-20181122124430614.htm>, cập nhật ngày 22/11/2018.

quy trình giao dịch với ngân hàng, tạo điều kiện để kẻ gian lợi dụng và dẫn đến tình trạng mất tiền. Như vụ khách hàng mất 245 tỷ đồng tại Eximbank¹⁸.

Có thể thấy, tính chất, mức độ và những hành vi vi phạm có thể khác nhau, song các hành vi đó đều thể hiện sự việc không thực hiện đúng nghĩa vụ bảo mật thông tin khách hàng do pháp luật quy định, không tuân thủ các quy định của pháp luật cũng như quy chế quản lý nội bộ của các ngân hàng, cần phải có những giải pháp khắc phục. Chính vì vậy, nâng cao trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng là rất cần thiết hiện nay.

5. Một số giải pháp nâng cao trách nhiệm của ngân hàng về bảo mật thông tin người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam

Trong thời gian tới, để nâng cao trách nhiệm của các ngân hàng trong bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ, cần tập trung vào các giải pháp sau đây:

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, khuyến cáo và hướng dẫn để khách hàng nhận biết các hình thức lừa đảo qua kênh ngân hàng, nhận thức đầy đủ, căn kẽ các quy trình nghiệp vụ, các rủi ro trong thanh toán điện tử. Bên cạnh đó, phổ cập tài chính toàn diện đến tất cả người dân, phổ cập chuyển đổi số đến mọi người dân là một vấn đề hết sức quan trọng. Các ngân hàng nên chủ động hơn nữa trong việc cảnh báo các thủ đoạn của các đối tượng lừa đảo bằng các hình thức dán thông báo ở các trụ sở, các chi nhánh, phòng giao dịch,... để mọi người dân được biết và tránh được những rủi ro mất thông tin, mất tiền.

- Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện pháp luật về bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng, tham khảo kinh nghiệm của một số quốc gia có những quy định về vấn đề này, từ đó xây dựng khuôn khổ pháp lý bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng. Tiếp tục rà soát các quy định hiện hành về pháp luật bảo mật thông tin của khách hàng, qua đó sửa đổi những quy định còn chồng chéo hoặc không còn phù hợp để hoàn thiện các quy định pháp luật về bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng cho đồng bộ, nhất quán với các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan. Đồng thời, rà soát, bổ sung các chế tài nhằm xử lý các hành vi vi phạm nghĩa vụ bảo mật các thông tin khách hàng khác của khách hàng.

- Rà soát các quy định của pháp luật trách nhiệm bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng như: Nghị định 117/2018/NĐ-CP “về việc giữ bí mật, cung cấp thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài” để tiếp tục hoàn thiện các quy định của pháp luật. Đẩy mạnh công tác nghiên cứu lý luận, thực tiễn thực thi pháp luật về bảo

¹⁸ Cường Ngô (2018), *Vụ khách hàng mất 245 tỷ đồng tại Eximbank: Có thể khởi kiện ngân hàng để đòi quyền lợi*, truy cập tại: <https://laodong.vn/phap-luat/vu-khach-hang-mat-245-ty-dong-tai-eximbank-co-the-khoi-kien-ngan-hang-de-doi-quyen-loi-592653.lido>, cập nhật ngày 23/02/2018.

mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng; tham khảo kinh nghiệm của một số quốc gia có những quy định về vấn đề này, từ đó xây dựng khuôn khổ pháp lý về bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam hiện nay.

- Các ngân hàng phải đảm bảo an toàn cho các hệ thống công nghệ thông tin cung cấp dịch vụ ngân hàng là nhiệm vụ thường xuyên và liên tục của ngành Ngân hàng. Đặc biệt an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu khách hàng luôn được các ngân hàng quan tâm. Tăng cường công tác truyền thông về những sản phẩm, dịch vụ đổi mới, an toàn, tiện ích; nâng cao nhận thức khách hàng trước rủi ro an ninh mạng, hoạt động gian lận, lừa đảo trên không gian mạng; hướng dẫn khách hàng về các kiến thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ ngân hàng an toàn, hợp lý và giải đáp kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng; chủ động áp dụng các hình thức khuyến nghị, cảnh báo kịp thời, hiệu quả tới khách hàng về các phương thức, thủ đoạn gian lận, lừa đảo của tội phạm công nghệ cao.

- Ngân hàng nhà nước cần thường xuyên ban hành các văn bản hướng dẫn, đơn đốc, nhắc nhở các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán (bao gồm tổ chức tín dụng, tổ chức trung gian thanh toán) phải tăng cường công tác bảo mật, liên tục chấn chỉnh các hiện tượng lừa đảo, gian lận thông qua sử dụng các dịch vụ thanh toán; phối hợp chặt chẽ với Bộ Công an và các cơ quan có thẩm quyền để kịp thời rà soát, phát hiện nắm bắt các hình thức lừa đảo, gian lận. Tiếp tục rà soát và ban hành các chính sách đẩy mạnh ứng dụng chữ ký số và các giải pháp xác thực mạnh trong các loại hình dịch vụ điện tử.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng số phục vụ người dân đi đôi với đảm bảo an ninh an toàn hoạt động ngân hàng, các giao dịch ngân hàng số, thanh toán số. Đồng thời, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị thuộc Bộ Công an và các cơ quan liên quan trong nghiên cứu, triển khai các phương án kết nối, chia sẻ, khai thác thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu Căn cước công dân, thông tin trên Căn cước công dân gắn chip để phục vụ việc định danh, xác minh chính xác thông tin nhận biết khách hàng.

- Tăng cường các hoạt động kiểm soát nội bộ nhằm bảo đảm bí mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng. Các ngân hàng cần xác định các chính sách và thủ tục kiểm soát có được tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định của pháp luật về bảo mật thông tin cũng như quy chế nội bộ của ngân hàng về hệ thống kiểm soát nội bộ. Thiết lập hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng vừa tổ chức theo cơ cấu tổ chức quản lý (kiểm soát theo từng bộ phận và cá nhân) và vừa thiết lập theo quy trình nghiệp vụ.

- Nâng cao nhận thức của cán bộ, nhân viên ngân hàng trong việc thực thi pháp luật về bảo đảm bí mật thông tin người sử dụng dịch vụ. Tăng cường tuyên truyền đối với khách hàng trong việc nâng cao ý thức và trách nhiệm trong việc bảo mật thông tin của chính mình. Cảnh báo khách hàng cần cẩn trọng trong việc cung cấp thông tin cá nhân trên các phương tiện thông tin đại chúng, khi giao dịch qua mạng. Các nội dung cảnh báo cần được thông tin thường xuyên

cho khách hàng thông qua tin nhắn, email, trước khi thực hiện các giao dịch tại các máy ATM.

- Mỗi khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng phải luôn nêu cao tinh thần cảnh giác, tránh cung cấp những thông tin cá nhân tràn lan trên mạng xã hội, tránh truy cập vào những đường link giả mạo, các trang web có yêu cầu điền thông tin cá nhân, chỉ cung cấp các thông tin cá nhân cho các tổ chức tin cậy và thực sự cần, với những mục đích và những cam kết bảo mật thông tin rõ ràng.

6. Kết luận

Có thể thấy, đến nay khuôn khổ pháp luật về bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng không ngừng được củng cố và điều chỉnh phù hợp với thực tiễn phát triển của hoạt động ngân hàng và sự phát triển nền kinh tế của đất nước. Hệ thống pháp luật về bảo mật thông tin khách hàng của các ngân hàng đã tạo lập được hành lang pháp lý cho các chủ thể tham gia hoạt động ngân hàng thực hiện các quyền và nghĩa vụ bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ. Trong thời gian qua, vấn đề bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ ngân hàng đã đạt được một số thành tựu, tuy nhiên vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định. Do đó, tiếp tục nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp nâng cao trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo mật thông tin người sử dụng dịch vụ là yêu cầu cần thiết hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội (1992), *Hiến pháp nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam*, Hà Nội.
2. Quốc hội (2015), *Luật số: 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015, Luật Dân sự*, Hà Nội.
3. Quốc hội (2023), *Luật số: 19/2023/QH15 ngày 20/06/2023, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Hà Nội.
4. Quốc hội (2024), *Luật số: 32/2024/QH15 ngày 18/01/2024, Luật Các tổ chức tín dụng*, Hà Nội.
5. Chính phủ (2018), *Nghị định số 117/2018/NĐ-CP ngày 11/09/2018 về việc giữ bí mật, cung cấp thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*, Hà Nội.
6. Hồng Dung (2015), “Bảo mật thông tin khách hàng: lỗ hổng từ ngân hàng”, truy cập tại: <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/bao-mat-thong-tin-khach-hang-lo-hong-tu-ngan-hang-post123621.html>, ngày 10/11/2015.
7. Thu Hằng (2023), “Ngân hàng và trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng”, truy cập tại: <https://vov2.vov.vn/phap-luat/ngan-hang-va-trach-nhiem-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-cua-khach-hang-43108.vov2>, ngày 01/7/2023.

8. Quỳnh Lê (2022), “Quản trị rủi ro các giao dịch và thanh toán điện tử”, *Tạp chí Thị trường Tài chính tiền tệ*, truy cập tại: <https://thitruongtaichinhliente.vn/quan-tri-rui-ro-cac-giao-dich-va-thanh-toan-dien-tu-42732.html>, ngày 16/10/2022.
9. Nguyễn Viết Thế (2016), “Nghiên cứu đề xuất các giải pháp bảo mật thông tin cho hệ thống ngân hàng, Baking Việt Nam”, *Kỷ yếu Hội thảo Đổi mới và sáng tạo – Những nhân tố then chốt nâng cao hiệu quả hoạt động và lợi thế cạnh tranh của hệ thống ngân hàng Việt Nam trong bối cảnh hội nhập*, Hà Nội.
10. Bùi Trang, Đỗ Mến (2019), “Nhân viên ngân hàng tuồn thông tin khách hàng: Rủi ro hiện hữu”, truy cập tại: <https://tinnhanhchungkhoan.vn/phapluat/nhan-vien-ngan-hang-tuon-thong-tin-khach-hang-rui-ro-hien-huu-254672.html>, ngày 14/01/2019.
11. Trương Vui (2023), “Khi dữ liệu cá nhân trở thành món hàng”, *Báo Dân tộc và Phát triển*, truy cập tại: <https://baodantoc.vn/khi-du-lieu-ca-nhan-tro-thanh-mon-hang-1691835896342.htm>, ngày 13/8/2023.
12. Phạm Hà (2022), “An toàn, bảo mật thông tin tài khoản của khách hàng- Nhiệm vụ quan trọng của ngân hàng trong cung cấp dịch vụ”, truy cập tại: https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/sm/chitiet/inbaiviet?dDocName=SBV540815&_afrLoop=43453981771320023#%40%3F_afrLoop%3D43453981771320023%26centerWidth%3D100%2525%26dDocName%3DSBV540815%26leftWidth%3D0%2525%26pageTemplate%3D%252Foracle%252Fwebcenter%252Fsiteresources%252FscopedMD%252Fs8bba98ff_4cbb_40b8_beee_296c916a23ed%252FsiteTemplate%252Fgsreb7f299f_0d88_4514_a092_22e830e01a86%252FTemplate.jspx%26rightWidth%3D0%2525%26showFooter%3Dfalse%26showHeader%3Dfalse%26_adf.ctrl-state%3Dhb53ljwj8_183, ngày 11/11/2022.