

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI RỦI RO TRONG DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN - THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

PHẠM NGỌC NGOẠN*

Tính đến cuối tháng 6-2009, đã có hơn 17 triệu thẻ thanh toán được phát hành ra lưu thông với tốc độ tăng trưởng bình quân khoảng 150-300%/năm. Tuy nhiên, sự phát triển chóng mặt của thị trường thẻ Việt Nam lại tiềm ẩn nguy cơ rủi ro cao. Đặc biệt là khi kinh nghiệm xử lý rủi ro còn hạn chế, hệ thống quản lý thẻ chưa được tiêu chuẩn hóa và hành lang pháp lý cho lĩnh vực này còn nhiều bất cập. Bởi vậy, để ngăn ngừa, giảm thiểu rủi ro, thúc đẩy dịch vụ thẻ thanh toán (DVTĐT) tại các ngân hàng thương mại phát triển, rất cần sự hoàn thiện và nhập cuộc tích cực của công tác quản lý nhà nước (QLNN).

1. Nhận diện rủi ro trong dịch vụ thẻ thanh toán Việt Nam.

Rủi ro trong DVTĐT là khả năng tổn thất về vật chất hoặc phi vật chất của các chủ thẻ tham gia (ngân hàng, đơn vị chấp nhận thẻ, chủ thẻ) bởi các sự cố kỹ thuật hoặc hành vi gian lận.

Rủi ro gian lận có thể xảy ra trong toàn bộ quá trình kinh doanh thẻ, từ khâu phát hành đến khâu thanh toán như giả mạo thông tin phát hành thẻ; thẻ giả (bao gồm thẻ bị dập nổi lại, thẻ bị mã hoá lại, thẻ bị làm giả hoàn toàn); đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) giả mạo; sao chép và tạo băng từ giả (Skimming); các giao dịch thanh toán không có sự xuất trình thẻ (giao dịch qua mạng, fax...).

Rủi ro kỹ thuật là loại rủi ro liên quan đến hệ thống quản lý thẻ như các sự cố về nghẽn mạng, xử lý thông tin, bảo mật... Đây là loại rủi ro cần được quan tâm vì khi sự cố xảy ra, tác hại của nó rất lớn, không

chỉ ảnh hưởng đến một khách hàng, một ngân hàng mà còn tác động đến cả hoạt động của hệ thống thẻ. Nguyên nhân có thể do sự cố bất khả kháng, nhưng cũng có thể do hệ thống quản lý, công tác cập nhật, bảo quản không được đầu tư đúng mức để kẻ gian xâm nhập hệ thống đánh cắp dữ liệu, thông tin.

Tại Việt Nam, rủi ro gian lận trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ gây thiệt hại lớn hơn cho các ngân hàng thương mại (NHTM) so với rủi ro kỹ thuật. Trong đó, thẻ giả mạo là loại hình rủi ro phổ biến nhất, chiếm 75% tổng các loại rủi ro trong phát hành thẻ. Cũng theo thống kê, tỉ lệ gian lận thẻ trong tổng thanh toán thẻ tại Việt Nam hiện là 0,15%, thấp hơn rất nhiều mức trung bình 0,6% của thế giới. Dù chưa đáng báo động nhưng nhìn xa hơn, Việt Nam rất có thể là miền đất hứa cho tội phạm thẻ. Hiện nay, cơ sở hạ tầng, công nghệ bảo mật thông tin của Việt Nam còn yếu và thiếu tính đồng bộ; hệ thống quản lý rủi ro của các ngân hàng kinh doanh thẻ chưa được tiêu chuẩn hóa; ý thức cảnh giác, bảo mật thông tin của chủ thẻ, ĐVCNT lại chưa cao... Trong khi đó, tội phạm thẻ ngày càng tinh vi, táo bạo, có tổ chức và không ngừng mở rộng phạm vi hoạt động. Vụ án Nguyễn Anh Tuấn năm 2005 phần nào cho thấy tay nghề và trình độ của tội phạm công nghệ cao tại Việt Nam cũng ngang tầm thế giới. Với 3 chiếc máy làm thẻ ATM giả, đường dây này đã “rút hầu bao” của người nước ngoài hàng tỉ đồng.

* Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.

Như vậy, nếu không quản lý chặt chẽ, rủi ro trong DVTTT sẽ phát sinh những diễn biến phức tạp, không chỉ gây trở ngại lớn cho việc phát triển DVTTT mà còn đem đến tổn thất tài chính nặng nề cho các chủ thể tham gia và tạo ra sự bất ổn trong xã hội. Thực tế đó tất yếu đặt công tác QLNN cũng như của các NHTM trước yêu cầu tự hoàn thiện và kiểm soát chặt chẽ hơn nữa hoạt động phát hành, thanh toán thẻ.

2. Những bất cập của quản lý nhà nước đối với rủi ro trong DVTTT.

QLNN đối với rủi ro trong DVTTT được thực hiện qua nhiều phương thức như ban hành các văn bản pháp luật liên quan đến DVTTT; hoạt động thanh tra, kiểm tra và công tác quản lý, tổ chức cán bộ. Chính phủ cũng như Ngân hàng Nhà nước (NHNN) tạo lập môi trường pháp lý cho công tác quản lý rủi ro DVTTT nhưng hoạt động phòng ngừa, quản lý rủi ro lại được thực hiện trực tiếp bởi các NHTM. Các cơ quan chức năng của Nhà nước (Công an, Viện kiểm sát, Thanh tra) thực hiện thanh tra, kiểm tra và xử lý khi có tranh chấp, lừa đảo, gian lận trong DVTTT.

Thời gian qua, theo sự chỉ đạo của NHNN, các NHTM Việt Nam đã tăng cường công tác quản lý rủi ro trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, rà soát, báo cáo hàng ngày để phát hiện và xử lý kịp thời các giao dịch gian lận nhằm hạn chế rủi ro phát sinh. NHTM cũng tăng cường chấn chỉnh và kiểm soát hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ của các ĐVCNT như chấm dứt hợp đồng với các giao dịch gian lận hoặc kiểm soát chặt chẽ các ĐVCNT có nguy cơ phát sinh gian lận. Tuy nhiên, công tác QLNN đối với rủi ro trong DVTTT cũng bộc lộ những bất cập nhất định.

Lý luận cũng như thực tiễn cho thấy rằng, hệ thống pháp luật đồng bộ, chi tiết và chế tài có tính răn đe mạnh là yếu tố góp phần hạn chế các rủi ro trong DVTTT. Tuy nhiên, hiện nay chưa có quy định pháp luật cụ thể về phòng, chống rủi ro trong DVTTT, thiếu các chế tài nghiêm ngặt để bảo vệ người tiêu dùng, trừng phạt kẻ xấu

lợi dụng cơ chế để trục lợi. Ngay cả *Bộ luật Hình sự* cũng chưa có điều khoản quy định cụ thể tội danh và khung hình phạt cho hình thức tội phạm thẻ, mà chỉ có thể quy vào tội danh "lừa đảo chiếm đoạt tài sản". Điều đó gây khó khăn cho việc phán xử, giải quyết các tranh chấp và tổn kém cho các NHTM, đặc biệt trong lĩnh vực thanh toán thẻ tín dụng quốc tế.

Hơn nữa, giữa các văn bản pháp luật điều chỉnh hoạt động liên quan đến dịch vụ thẻ, tội phạm thẻ và các quy định về quản lý ngoại hối, rửa tiền cũng chưa có sự đồng bộ, thống nhất. Khoản 2 Điều 26 của Quyết định số 226/QĐ-NHNN ngày 26-3-2002 của Ngân hàng Nhà nước quy định tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có nghĩa vụ: "Từ chối thực hiện giao dịch thanh toán đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp". Nhưng do chưa có hướng dẫn thực hiện chi tiết nên có thể tồn tại kẽ hở cho hoạt động rửa tiền qua hệ thống ngân hàng. Hiện mới chỉ có hướng dẫn về hạn mức số dư đối với thẻ trả trước vô danh tại Quyết định số 32/2007/QĐ-NHNN ngày 09-7-2007 của Ngân hàng Nhà nước nhằm giảm thiểu rủi ro trong thanh toán thẻ và hạn chế việc lợi dụng giao dịch thẻ của các hoạt động tội phạm, gian lận thương mại, rửa tiền do tính chất vô danh của thẻ.

Bên cạnh đó, các hoạt động QLNN khác đối với rủi ro thẻ cũng chưa được quan tâm đúng mức. Trước thực tế tội phạm thẻ gia tăng, rủi ro gây ra cho hệ thống thanh toán cũng như toàn bộ nền kinh tế ngày một lớn, nhiều nước trên thế giới và trong khu vực đã lựa chọn giải pháp chuyển từ công nghệ thẻ từ hiện nay sang công nghệ thẻ chip theo chuẩn toàn cầu EMV có độ bảo mật cao. Tuy nhiên, Chính phủ, NHNN Việt Nam cũng như các cơ quan hữu quan và các NHTM chưa sâu sát trong việc xây dựng cơ chế hợp tác hiệu quả; thiết lập một hành lang pháp lý thích hợp cho hoạt động thẻ thanh toán. Đặc biệt, chưa có quy chế về dự phòng rủi ro cho các ngân hàng trong lĩnh vực kinh doanh thẻ nói chung và giả mạo thẻ nói riêng, chưa có định hướng về nền tảng công nghệ và tiêu chuẩn an toàn cần

thiết kế chuyển đổi từ công nghệ thẻ từ sang công nghệ thẻ chip EMV.

Cuối cùng, vai trò cầu nối của hiệp hội thẻ còn khá mờ nhạt. Hội thẻ Việt Nam hiện có tới 30 thành viên, gồm hầu hết các ngân hàng tham gia kinh doanh thẻ ở Việt Nam. Tuy nhiên, Hội chưa đề ra được một chương trình hành động cụ thể để liên kết các ngân hàng tham gia vào hoạt động phòng, chống rủi ro chung trong lĩnh vực thẻ của thị trường Việt Nam mà mới dừng ở việc tuyên truyền về dịch vụ thẻ trên các phương tiện truyền thông, hỗ trợ các NHTM Việt Nam tiến hành các hoạt động khảo sát tại nước ngoài, tiếp cận các công nghệ sản phẩm thẻ mới.

3. Một số giải pháp.

Để phòng ngừa và giảm thiểu thiệt hại, bên cạnh nỗ lực của bản thân các NHTM thì sự định hướng và hỗ trợ của công tác QLNN đối với rủi ro trong DVTTT rất quan trọng. Các cơ quan vĩ mô như Chính phủ, NHNN và Hội thẻ Việt Nam cần có những giải pháp đồng bộ, hiệu quả.

Thứ nhất, cần hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về kinh doanh DVTTT, xây dựng môi trường kinh tế, xã hội ổn định và phát triển, tạo tiền đề chủ động ngăn ngừa các hiện tượng tiêu cực, gian lận, hạn chế rủi ro. NHNN nghiên cứu trình Chính phủ, Quốc hội ban hành các quy định pháp luật liên quan trực tiếp đến nghiệp vụ thẻ để điều chỉnh, xử lý các hành vi vi phạm, đặc biệt liên quan đến giải quyết các tranh chấp, rủi ro. Đồng thời, có những biện pháp xử phạt nghiêm khắc đối với các ngân hàng vi phạm quy định, nhằm tạo sự cạnh tranh lành mạnh, góp phần thúc đẩy thị trường thẻ tại Việt Nam phát triển.

Thứ hai, sớm ban hành văn bản quy phạm pháp luật phòng, chống tội phạm thẻ, quy định cụ thể tội danh và khung hình phạt nghiêm khắc, phù hợp với thông lệ, chuẩn mực quốc tế, tránh những tranh chấp xảy ra do mâu thuẫn với hệ thống pháp luật Việt Nam. Mặt khác, cần nhanh chóng xây dựng và đưa vào thực thi *Luật Tội phạm máy tính*, *Luật Tội phạm thẻ*, *Luật Tội*

phạm thương mại điện tử, *Luật Chữ kí điện tử* v.v.

Thứ ba, thành lập cơ quan thông tin gian lận thẻ và cơ quan phòng, chống tội phạm thẻ. Khi tội phạm thẻ ngày càng phổ biến, các hình thức gian lận ngày càng tinh vi và mức độ thiệt hại đối với ngân hàng, người tiêu dùng và nền kinh tế càng lớn thì việc thành lập các cơ quan trên rất quan trọng trong việc ngăn chặn và xử lý các vụ phạm tội ngoài khả năng kiểm soát và xử lý của các ngân hàng.

Thứ tư, có chính sách về đầu tư công nghệ tiên tiến hiện đại đáp ứng yêu cầu kỹ thuật cao cho quản lý rủi ro đối với các NHTM. Có thể tận dụng các phần mềm phát hiện, kiểm soát và phòng, chống rủi ro thẻ của các tổ chức thẻ quốc tế như chương trình FRS (Hệ thống báo cáo gian lận), FAMS (Hệ thống quản lý cảnh báo gian lận), AIS (Chương trình an ninh thông tin tài khoản) của Visa hoặc tự nghiên cứu, phát triển các phần mềm phát hiện và phòng, chống gian lận. Ngoài ra, cần chuyên toàn bộ thẻ từ đang lưu hành hiện nay sang công nghệ thẻ chip. Đây cũng là yêu cầu bắt buộc của các tổ chức thẻ quốc tế đối với ngân hàng thành viên.

Thứ năm, có chính sách về xây dựng cơ chế trích lập và sử dụng Quỹ dự phòng rủi ro đối với nghiệp vụ thẻ. Cũng như những dịch vụ khác, để đảm bảo hoạt động bình thường cho ngân hàng khi xảy ra rủi ro trong dịch vụ thẻ, dẫn tới tổn thất lớn, các NHTM Việt Nam cần phải mua bảo hiểm cho nghiệp vụ thẻ hoặc trích lập dự phòng rủi ro theo quy định để bù đắp cho các rủi ro phát sinh từ nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ. Điều này hết sức quan trọng vì nó giúp các NHTM đỡ lúng túng, bị động khi gặp các rủi ro cũng như thiệt hại tài chính.

Thứ sáu, thành lập trung tâm thông tin tín dụng cá nhân. Hiện nay, Trung tâm thông tin tín dụng NHNN mới cung cấp thông tin tín dụng về khách hàng doanh nghiệp cho các NHTM, giúp các ngân hàng

(Xem tiếp trang 53).

đơn vị lá cờ đầu của khối quận của thành phố Hải Phòng.

3. Từ thực tế thực hiện mô hình “*Một cửa hiện đại liên thông*” ở quận Ngô Quyền, có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm sau:

Một là, lãnh đạo phải quyết tâm, thống nhất cao, chỉ đạo quyết liệt, giám sát chặt chẽ và phải gương mẫu làm trước.

Hai là, con người là yếu tố quyết định, hệ thống máy móc trang thiết bị, các phần mềm ứng dụng tại bộ phận “*Một cửa*” chỉ là công cụ phục vụ công tác quản lý, điều hành còn thành công hay không phải là do con người, tức là bộ máy cán bộ, công chức vận hành nó. Vì vậy, phải nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ như tuyển dụng đầu vào thông qua thi tuyển theo đúng tiêu chuẩn, phải lựa chọn các công chức trẻ, có

chuyên môn nghiệp vụ cao, có đạo đức công vụ tốt.

Ba là, nâng cao ý thức cho lãnh đạo và công chức, viên chức về CCHC, tiến hành đào tạo, đào tạo lại và thường xuyên tập huấn nghiệp vụ cho công chức để sẵn sàng đáp ứng nhiệm vụ.

Bốn là, phải đầu tư cơ sở vật chất, máy tính đồng bộ đạt đến một mức độ nhất định vì đây là công cụ cần thiết để thực thi công vụ, công cụ tốt, phù hợp thì chất lượng công việc sẽ tốt hơn.

Năm là, cần đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong CCHC, đây là khâu đột phá và là công cụ quan trọng trong CCHC.

Sáu là, đẩy mạnh công tác kiểm tra, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thi hành công vụ của cán bộ, công chức và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp □

* * * * *

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI RỦI RO...

(*Tiếp theo trang 45*)

đánh giá doanh nghiệp để quyết định đầu tư mà chưa đề cập đến số lượng khách hàng cá nhân. Do vậy, hệ thống thông tin tín dụng cần được tiếp tục bổ sung thông tin về chủ thể tín dụng của các NHTM. Đây sẽ là nguồn thông tin quan trọng để các NHTM tiến hành thẩm định, tính điểm khách hàng một cách chính xác, khách quan, từ đó hạn chế rủi ro tín dụng thẻ. Trước mắt, NHNN cần xây dựng các yêu cầu bắt buộc đối với các NHTM trong việc cập nhật thông tin của chủ thể vào hệ thống thông tin chung, trên một nền tảng công nghệ thống nhất. Sau đó, cần phải thành lập riêng Trung tâm thông tin tín dụng cá nhân, phục vụ cho dịch vụ ngân hàng bán lẻ; trong đó, có dịch vụ thẻ.

Thứ bảy, có chính sách phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. Do tính chất đặc thù của dịch vụ thẻ dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, các NHTM Việt Nam cần phải có kế hoạch đào tạo phát triển đội ngũ

cán bộ nghiệp vụ cũng như cán bộ kỹ thuật có trình độ, hiểu biết về công nghệ thông tin, có thể vận hành và tiến tới làm chủ hệ thống, đảm bảo cho hệ thống hoạt động an toàn, hiệu quả. Nhằm hạn chế sự phát triển tùy tiện, tản mạn của các NHTM, NHNN nên đưa ra chính sách phát triển nguồn nhân lực trong dịch vụ thẻ, làm cơ sở để các NHTM chủ động xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực của đơn vị mình hiệu quả, hợp lý.

Cuối cùng, Hội thẻ Việt Nam cần nâng cao năng lực, thực hiện tốt vai trò là đầu cầu phối hợp hành động phòng chống rủi ro thẻ. Hội nên đưa ra những quy định cụ thể và xây dựng cơ chế trao đổi thông tin hiệu quả giữa các thành viên về kinh nghiệm và giải pháp hạn chế rủi ro. Tập hợp các kiến nghị của thành viên để đề xuất, tư vấn cho NHNN trong xây dựng hành lang pháp lý, hệ thống thông tin khách hàng cá nhân. Đồng thời, phối hợp với các tổ chức trong nước và quốc tế đào tạo về quản lý rủi ro trong phát hành và thanh toán thẻ □