

BẢO VỆ NGƯỜI VAY TRONG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH

THS TRẦN THẾ HỆ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT, ĐẠI HỌC HUẾ

NCS HOÀNG MINH THÀNH

Tóm tắt: Ở Việt Nam những năm vừa qua, hoạt động cho vay tiêu dùng của các công ty tài chính đã có những đóng góp quan trọng trong sự phát triển kinh tế; góp phần hạn chế và đẩy lùi nạn "tín dụng đen".

Hoạt động cho vay tiêu dùng là lĩnh vực quan trọng nhất trong các hoạt động kinh doanh mà các công ty tài chính hướng đến và mong muốn phát triển nhằm tìm kiếm lợi nhuận. Tuy nhiên trong thời gian qua, hoạt động này đã bộc lộ một số hạn chế, bất cập như việc áp dụng lãi suất, phí trong cho vay tiêu dùng chưa phù hợp; công ty tài chính chưa minh bạch hóa trong hoạt động cho vay tiêu dùng đối với người vay; quản lý nhà nước về cho vay tiêu dùng tại các công ty tài chính chưa được quan tâm đúng mức dẫn tới một số vi phạm pháp luật của các công ty tài chính, ảnh hưởng đến quyền lợi của người vay. Bài viết dưới đây đề cập đến vấn đề bảo vệ người vay trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại các công ty tài chính ở Việt Nam.

Từ khóa: Công ty tài chính, cho vay tiêu dùng, bảo vệ người vay trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Abstract: Vietnam in recent years, the consumer lending activities of financial companies have made important contributions to the economic development; contribute to limiting and repelling the problem of "black credit".

Consumer lending activities is the most important area of business activities that financial companies aim and desire to develop to make a profit. However, in recent times, this activity has showed some shortcomings such as inappropriate application of interest rates and fees in consumer loans; financial companies have not been transparent in their consumer lending activities for borrowers; State management of consumer lending at financial companies has not been paid due attention, leading to some violations of the law by financial companies, affecting the interests of borrowers. This article deals with the issue of borrower protection in consumer lending activities at financial companies in Vietnam.

Keywords: Financial company, consumer lending, borrower protection in consumer lending activities.

Pháp luật về hoạt động cho vay tiêu dùng tại các công ty tài chính ở Việt Nam

Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010 được sửa đổi bổ sung năm 2017 quy định hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tín dụng nhằm bảo đảm tính pháp lý cho giao dịch tín dụng trên thị trường. Theo đó, cấp tín dụng được hiểu là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác⁽¹⁾. Theo quy định tại khoản 16 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng thì cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi. Như vậy, cho vay tiêu dùng (CVTD) được xem là một phần trong hoạt động cho vay mà các tổ chức tín dụng có thể sử dụng như một công cụ hoạt động nhằm tìm kiếm lợi nhuận.

Để cụ thể hóa các quy định về hoạt động cho vay trong Luật Các tổ chức tín dụng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành Thông tư số 43/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 quy định cụ thể về cho vay tiêu dùng của công ty tài chính, Thông tư số 18/2019/TT-NHNN ngày 04/11/2019 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 43/2016/TT-NHNN với kỳ vọng góp phần hoàn thiện các quy định pháp luật giúp người dân tiếp cận tín dụng chính thống thay vì vay ở tín dụng đen. Theo đó, hoạt động CVTD của công ty tài chính là việc công ty tài chính cho vay bằng đồng

Việt Nam đối với khách hàng là cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng của khách hàng, như chi phí học tập, chữa bệnh, du lịch, văn hóa, thể dục, thể thao, chi phí sửa chữa nhà..., với tổng dư nợ CVTD đối với một khách hàng tại công ty tài chính đó không vượt quá 100.000.000 đồng⁽²⁾.

Về hình thức của hoạt động CVTD, các công ty tài chính và người vay sẽ ký hợp đồng CVTD theo mẫu mà công ty tài chính đã đăng ký tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam được quy định tại Điều 2 Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015⁽³⁾. Ngoài ra, theo quy định tại khoản 1 Điều 405 Bộ luật Dân sự năm 2015 và khoản 5 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 được sửa đổi bổ sung 2018 quy định về hợp đồng mẫu thì các điều khoản trong hợp đồng sẽ được soạn sẵn bởi các công ty tài chính, các công ty tài chính dùng hợp đồng mẫu để ký kết với nhiều chủ thể vay khác nhau.

Thực trạng về bảo vệ người vay trong hoạt động CVTD tại các công ty tài chính ở Việt Nam

Ở Việt Nam trong 2 năm 2020, 2021, do tác động của đại dịch Covid-19 làm thu nhập của người dân bị giảm sút dẫn tới nhu cầu vay tiêu dùng cũng bị ảnh hưởng. Tuy nhiên, nhờ kiểm soát tốt dịch bệnh, tốc độ tăng trưởng GDP năm 2020 đạt 2,91%, năm 2021 đạt 2,58% thuộc nhóm cao trên thế giới. Kéo theo đó, thị trường tiêu dùng của Việt Nam tiếp tục tăng trưởng dương tính chung cả năm 2021, tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng ước đạt 4.789,5 ngàn tỷ đồng⁽⁴⁾.

Hai nhóm chủ thể chính cung cấp dịch vụ tài chính tiêu dùng gồm

các ngân hàng thương mại và các công ty tài chính. Thông thường, các ngân hàng sẽ có mức lãi suất cho vay thấp nhưng thủ tục giấy tờ và thời gian phê duyệt khoản vay phức tạp và lâu hơn công ty tài chính. Trong khi đó, các công ty tài chính có thủ tục vay, bộ hồ sơ giấy tờ đơn giản, gọn nhẹ hơn, đi kèm là mức lãi suất cao hơn so với mức của các ngân hàng. Ví dụ, đối với mức lãi suất mua hàng trả góp, trong khi các ngân hàng thương mại có mức lãi suất trung bình dao động từ 10% đến 25%/năm thì mức lãi suất của công ty tài chính từ 55% đến trên 84%/năm⁽⁵⁾.

Thông tư số 18 ngày 04/11/2019/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 43/2016/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động CVTD của công ty tài chính đã khắc phục những hạn chế, bất cập về hoạt động CVTD. Tuy nhiên, hiện nay hoạt động CVTD của các công ty tài chính vẫn còn một số bất cập như sau:

Thứ nhất, còn phát sinh nhiều tranh chấp về các nội dung trong hợp đồng CVTD như lãi suất, phí, thời hạn trả nợ...

Nhiều khiếu nại của người vay tiêu dùng cho rằng, tại thời điểm ký kết hợp đồng vay tiêu dùng, nhân viên của các công ty tài chính thường viện các lý do về thời gian, sắp gọi có việc nên ký gấp, lợi dụng khung thời gian gần cuối ngày để tranh thủ giải ngân... để hối thúc người tiêu dùng nhanh chóng ký mà ít để người vay tiêu dùng đọc, nghiên cứu kỹ nội dung hợp đồng nên các nội dung về lãi suất vay, các khoản phí và phạt trả nợ trước hạn không đúng với tư vấn của nhân viên khi tư vấn cho khách hàng. Sau khi ký kết hợp đồng CVTD, nhân viên từ chối giao bản hợp đồng gốc để người tiêu dùng lưu giữ hoặc không cho phép người

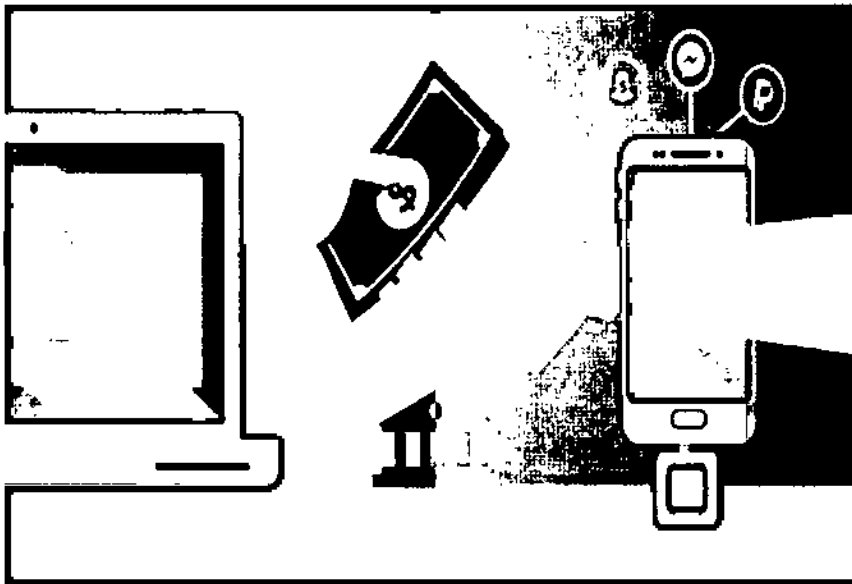
(1) Khoản 14 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010.

(2) Khoản 1, 2 Điều 3 Thông tư số 43/2016/TT-NHNN.

(3) Điều 2 Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 quy định các tổ chức tín dụng phải đăng ký hợp đồng mẫu nếu thực hiện cho vay tiêu dùng.

(4) <https://nld.com.vn/kinh-tesgdp-nam-2021-cua-viet-nam-tang-258-20211229100549072.htm>

(5) <https://vcca.gov.vn>



quản lý giao dịch này, hợp đồng cho vay là tài liệu quan trọng để xác định trách nhiệm của các bên, cũng như là bằng chứng để bảo vệ quyền lợi người vay tiêu dùng.

Giải pháp về bảo vệ người vay trong hoạt động CVTD tại các công ty tài chính ở Việt Nam

Theo quy luật, khi kinh tế phát triển, tiêu dùng tăng thì hoạt động vay để phục vụ tiêu dùng của người dân cũng tăng phù hợp với xu thế chuyển dịch từ mô hình tăng trưởng dựa vào chi tiêu chính phủ và đầu tư sang dựa vào tiêu dùng tư nhân. Trong những năm qua, hoạt động CVTD tại Việt Nam phát triển khá mạnh, với sự tham gia tích cực của nhiều tổ chức tín dụng, đặc biệt là các công ty tài chính. Để hoạt động CVTD tại các công ty tài chính đạt hiệu quả cao đồng thời bảo vệ người vay cần có các giải pháp sau đây:

Hoàn thiện quy định pháp luật về CVTD tại các công ty tài chính

Với sự ra đời của Thông tư 43/2016/TT-NHNN, được sửa đổi, bổ sung bằng Thông tư số 18/2019/TT-NHNN, hoạt động CVTD của các công ty tài chính hiện đã có một khung pháp lý riêng, tạo môi trường phát triển lành mạnh cho thị trường tài chính tiêu dùng ở Việt Nam. Tuy nhiên, hành lang pháp lý về CVTD vẫn chưa đủ vì thị trường vẫn đang trong giai đoạn phát triển và có thể sẽ còn tiếp tục phát sinh vấn đề mới, pháp luật Việt Nam cần bổ sung và khắc phục dần các tồn tại để thúc đẩy nền kinh tế phát triển bền vững hơn. Đặc biệt, về lâu dài cần xem xét loại công ty tài chính ra khỏi Luật Các tổ chức tín dụng, để không phải áp dụng các điều kiện, chế tài ngặt nghèo như đối với các tổ chức tín dụng. Từ đó, các công ty tài chính có "đất" riêng để phát triển, bảo đảm quyền tự chủ trong kinh doanh.

Ngoài ra, so với ngân hàng thương mại, công ty tài chính bị hạn chế một số dịch vụ và điều kiện

vay tiêu dùng sao chụp hợp đồng. Trong những trường hợp này, nhân viên tư vấn thường lấy lý do phải chuyển hợp đồng về công ty để lấy dấu, hẹn sẽ chuyển theo đường bưu điện cho người vay sau. Khi người vay không có hợp đồng thì không có cơ sở để thực hiện và buộc theo ý của các công ty tài chính.

Thứ hai, công ty tài chính không ghi nhận, không giải quyết, kéo dài thời gian giải quyết yêu cầu của khách hàng vay

Khi có tranh chấp phát sinh, người vay tiêu dùng gặp nhiều khó khăn trong quá trình phản ánh và làm việc với các công ty tài chính. Ví dụ, việc gọi điện tới tổng đài điện thoại của công ty thường tốn nhiều tiền cước, trả lời của nhân viên dài dòng, khó hiểu; nhân viên tổng đài không ghi nhận nội dung khiếu nại, dẫn tới, khi lần sau gọi lại, người vay tiêu dùng mất thêm thời gian để trình bày vụ việc... Nhiều trường hợp người tiêu dùng không thể chứng minh được thời điểm gửi khiếu nại tới công ty tài chính do hình thức liên lạc qua điện thoại không được ghi nhận đầy đủ.

Thứ ba, có những hành vi đe dọa, quấy rối người tiêu dùng khi nhắc, thu hồi nợ

Theo khiếu nại của người vay tiêu dùng liên quan đến hành vi

thu hồi nợ của các bên liên quan, phổ biến là việc người vay, bạn bè, người thân của người vay liên tục nhận được các cuộc gọi, tin nhắn có nội dung đe dọa, quấy rối, làm phiền để buộc người vay tiêu dùng phải trả nợ. Các hành vi nêu trên đều được xem là có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người vay tiêu dùng.

Thứ tư, thông qua các gói lãi suất ưu đãi, thậm chí gói dịch vụ CVTD 0% lãi suất để thu hút khách hàng

Khi có nhu cầu mua sắm hàng hóa, dịch vụ, người vay tiêu dùng sẽ được nhân viên giới thiệu gói tài chính hỗ trợ 0% lãi suất, người tiêu dùng chỉ phải trả góp tiền gốc hàng tháng. Trong tình huống đó, nếu người tiêu dùng không nhận định đầy đủ về tổng giá trị khoản vay, về các điều kiện đi kèm khi vay và chỉ tập trung vào mức tiền trả góp hàng tháng (thường là không lớn) thì rất dễ đi đến quyết định vay tiền để mua sắm. Với những trường hợp này, thường chỉ khi xảy ra tranh chấp thì người tiêu dùng mới nhận thấy những bất cập hoặc sự không phù hợp của khoản vay với năng lực tài chính của bản thân. Thực tế cho thấy, giao dịch tài chính là một hoạt động bao gồm nhiều nội dung phức tạp, có tính chuyên môn cao. Để giám sát và

nên phải cạnh tranh với ngân hàng thương mại khốc liệt hơn. Bên cạnh đó, trong cơ cấu huy động vốn của công ty tài chính có sự tồn tại của các nguồn vốn có kỳ hạn khác nhau. Quy định này tạo ra khe hở khi tiến hành hoạt động cấp tín dụng, công ty tài chính có thể sử dụng các khoản vốn huy động ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn, dẫn tới sự thiếu an toàn và vững bền trong hoạt động kinh doanh của công ty tài chính, ảnh hưởng xấu tới toàn bộ hệ thống các tổ chức tín dụng. Pháp luật cần có những quy định đồng bộ để khắc phục vướng mắc trên, tạo ra sự thống nhất cho các công ty tài chính khi thực thi.

Hoàn thiện quy định pháp luật về lãi suất trong hoạt động CVTD tại các công ty tài chính

Theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng và các quy định có liên quan của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận về lãi suất cho vay theo cung cầu vốn thị trường, nhu cầu vay vốn và mức độ tín nhiệm của khách hàng, trừ trường hợp Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có quy định về lãi suất. Lãi suất CVTD của công ty tài chính thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng được quy định tại khoản 1 Điều 9 Thông tư số 43/2016/TT-NHNN. Ngân hàng Nhà nước nên quy định mức lãi suất tối đa và phí trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại các công ty tài chính, tránh việc công ty tài chính tùy tiện quy định lãi suất và phí khi CVTD. Ban hành quy định về khung lãi suất CVTD áp dụng thống nhất trong toàn hệ thống, trong từng thời kỳ, bao gồm mức lãi suất cho vay cao nhất, mức lãi suất cho vay thấp nhất đối với từng sản phẩm CVTD và được quyền thỏa thuận lãi suất với từng đối tượng khách hàng.



Tăng cường quản lý nhà nước đối với hoạt động CVTD của các công ty tài chính

Song song với việc hoàn thiện các quy định pháp luật về hoạt động CVTD tại các công ty tài chính, cần nâng cao hơn nữa vai trò quản lý của Nhà nước trong hoạt động CVTD nói chung và tại các công ty tài chính nói riêng thông qua hoạt động cấp phép thành lập và hoạt động, hoạt động thanh tra, kiểm tra nhằm chấn chỉnh hoạt động của các công ty tài chính. Cùng với đó, cần có các chế tài nghiêm khắc để xử lý đối với các công ty tài chính có hành vi vi phạm nhằm bảo vệ hài hòa lợi ích các bên trong hoạt động CVTD.

Nâng cao nhận thức của người vay khi lựa chọn công ty tài chính và ký kết hợp đồng

Người vay chỉ ký các tài liệu khi đã nghiên cứu, tìm hiểu các nội dung và bảo đảm chắc chắn các thông tin đó được thể hiện chính xác trên tài liệu được yêu cầu ký. Đồng thời, yêu cầu bên cung cấp dịch vụ phải chuyển hợp đồng, tài liệu giao dịch có đầy đủ chữ ký, con dấu làm căn cứ giải quyết các tranh chấp nếu xảy ra.

Trong trường hợp có tranh chấp, ngoài việc phản ánh qua điện thoại tới bộ phận có liên quan của đơn vị cung cấp dịch vụ, người tiêu dùng nên kết hợp gửi email hoặc

gửi thư để bảo đảm lưu vết thông tin, tránh trường hợp các công ty cung cấp dịch vụ tài chính đưa ra lý do không tiếp nhận được khiếu nại của người tiêu dùng nên không có cơ sở giải quyết.

Kết luận

Trong những năm qua, hoạt động CVTD tại Việt Nam phát triển khá mạnh, với sự tham gia tích cực của nhiều tổ chức tín dụng trong đó có sự tham gia của các công ty tài chính ngày càng nhiều. Dù còn ở mức khiêm tốn nhưng tổng dư nợ tín dụng tiêu dùng và tỷ trọng tín dụng CVTD so với tổng tín dụng đối với nền kinh tế tăng mạnh trong những năm qua. Hoạt động CVTD của các công ty tài chính về cơ bản đã đáp ứng tốt nhu cầu của người dân, làm tăng khả năng tiếp cận tài chính, góp phần kích thích tiêu dùng từ đó hỗ trợ tăng trưởng kinh tế. Cho vay tiêu dùng chính là một lĩnh vực đầy tiềm năng mà các ngân hàng cũng như các công ty tài chính đang hướng đến. Tuy nhiên, do thời gian phát triển chưa được lâu, hoạt động CVTD tại Việt Nam thời gian qua bộc lộ một số vấn đề cần phải điều chỉnh, khắc phục. Vì vậy, pháp luật, với vai trò điều chỉnh các quan hệ xã hội và mang tính dự báo trước, cần có những quy định tạo hành lang pháp lý an toàn cho thị trường CVTD ở Việt Nam. T.T.H-H.M.T