BẢO VỆ QUYỀN VÀ LỢI ÍCH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI GỬI TIỀN CÁ NHÂN Ở NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

HỒ TRANG ANH*
NGUYỄN VINH HƯNG**

Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người gửi tiền cá nhân ở ngân hàng thương mại là yêu cầu tất yếu của nền kinh tế. Đây là nguyên tắc cơ bản để duy trì trật tự và ổn định của thị trường tài chính, tạo niềm tin cho người dân và bảo đảm hoạt động của hệ thống huyết mạch này được thông suốt. Bài viết nghiên cứu về quá trình thực hiện bảo vệ người gửi tiền cá nhân tại ngân hàng thương mại, từ đó, đề xuất giải pháp nhằm đáp ứng yêu cầu bảo vệ người gửi tiền trong bối cảnh kinh tế số và hệ thống tài chính hiện đại.

Từ khóa: *Quyền và lợi ích hợp pháp; người gửi tiền cá nhân; ngân hàng thương mại; bảo hiểm tiền gửi.*

Protecting the lawful rights and interests of individual depositors in commercial banks is an essential requirement of the economy. It is a fundamental principle for maintaining order and stability in the financial market, fostering public trust, and ensuring the smooth operation of this vital system. This article examines the implementation of depositor protection in commercial banks and proposes solutions to meet the requirements of protecting individual depositors in the context of the digital economy and a modern financial system.

Keywords: *Lawful rights and interests; individual depositors; commercial banks; deposit insurance.*

NGÀY NHẬN: 09/12/2025 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 02/3/2026 NGÀY DUYỆT: 18/3/2026

DOI: https://doi.org/10.59394/qlnn.362.2026.1452

1. Đặt vấn đề

Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người gửi tiền cá nhân tại các ngân hàng thương mại là yêu cầu quan trọng nhằm bảo đảm sự ổn định và an toàn của hệ thống tài chính. Trong nền kinh tế thị trường, tiền gửi của người dân không chỉ là nguồn vốn chủ yếu cho hoạt động của ngân hàng mà còn là yếu tố then chốt duy trì niềm tin của công chúng đối với hệ thống tài chính - ngân hàng. Vì vậy, việc xây dựng và hoàn thiện cơ chế pháp lý nhằm bảo vệ người gửi tiền có ý nghĩa quan trọng trong việc duy trì trật tự thị trường, hạn chế rủi ro và góp phần bảo đảm sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng.

Thực tiễn cho thấy, niềm tin của người gửi tiền có thể bị tác động mạnh trước các thông tin tiêu cực liên quan đến tổ chức tín dụng. Sự kiện rút tiền hàng loạt tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn (SCB)

* *ThS, Công ty Luật TNHH Tân Sơn*
** *TS, Trường Đại học Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội*

trong năm 2022 là một ví dụ điển hình. Người gửi tiền với tâm lý hoang mang, lo sợ mất tài sản nên đã tạo ra làn sóng rút tiền trước hạn mạnh mẽ khi đó[1]. Sự việc này cho thấy, nếu niềm tin của công chúng bị suy giảm, nguy cơ bất ổn đối với hệ thống ngân hàng có thể nhanh chóng lan rộng. Điều này đặt ra yêu cầu phải hoàn thiện các cơ chế pháp lý và quản lý nhằm bảo vệ hiệu quả quyền và lợi ích của người gửi tiền; đồng thời, tăng cường khả năng ứng phó của cơ quan quản lý khi xảy ra rủi ro đối với tổ chức tín dụng.

Những năm qua, Việt Nam đã từng bước hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến bảo vệ người gửi tiền thông qua các quy định của *Luật Các tổ chức tín dụng* và *Luật Bảo hiểm tiền gửi*. Đặc biệt, *Luật Bảo hiểm tiền gửi* (sửa đổi, bổ sung năm 2025) được ban hành nhằm tăng cường vai trò của hệ thống bảo hiểm tiền gửi, nâng cao năng lực giám sát và rút ngắn thời gian chi trả cho người gửi tiền khi xảy ra sự cố tại tổ chức tín dụng. Tuy nhiên, trong bối cảnh chuyển đổi số và sự phát triển nhanh chóng của thị trường tài chính, quá trình tổ chức thực hiện các quy định này vẫn còn bộc lộ một số hạn chế, đặc biệt liên quan đến cơ chế thực thi và quản lý rủi ro. Bài viết phân tích các quy định pháp luật về bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người gửi tiền cá nhân tại ngân hàng thương mại ở Việt Nam; đồng thời, đánh giá một số hạn chế trong thực tiễn tổ chức thực hiện và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ người gửi tiền trong hệ thống tài chính hiện đại.

2. Quy định bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người gửi tiền cá nhân ở ngân hàng thương mại tại Việt Nam hiện nay

2.1. Quy định pháp luật bảo vệ người gửi tiền cá nhân

Bảo vệ người gửi tiền cá nhân tại ngân hàng thương mại được thiết lập thông qua một hệ thống quy định toàn diện, bao gồm các quy định về quyền của người gửi tiền, nghĩa vụ của ngân hàng thương mại, vai trò giám sát của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng như cơ chế bảo hiểm tiền gửi và cơ chế giải quyết tranh chấp. Trong đó, các quyền và lợi ích của người gửi tiền phát sinh từ hợp đồng tiền gửi giữa người gửi tiền và ngân hàng thương mại. Các quyền pháp lý cốt lõi gắn liền với bản chất của quan hệ tiền gửi, bao gồm: quyền được bảo đảm an toàn tài sản (Điều 10 *Luật Các tổ chức tín dụng* năm 2024); quyền được bảo hiểm tiền gửi (khoản 1 Điều 4 *Luật Bảo hiểm tiền gửi* năm 2012). Bên cạnh đó, nhằm tăng tính chủ động cho người gửi tiền cá nhân trong các giao dịch tài chính, cơ chế bảo vệ cần bảo đảm người gửi tiền có đầy đủ thông tin để đưa ra quyết định, được đối xử bình đẳng, được bảo mật thông tin (Điều 12, 13, 15 *Luật Các tổ chức tín dụng* năm 2024) và cơ chế giải quyết khiếu nại (khoản 4 Điều 11 *Luật Bảo hiểm tiền gửi* năm 2012).

Cùng với đó, ngân hàng thương mại có nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi của khách hàng bằng việc: "1. Tham gia bảo hiểm tiền gửi, quỹ bảo đảm an toàn hệ thống quỹ tín dụng nhân dân theo quy định của pháp luật và công bố công khai việc tham gia bảo hiểm tiền gửi tại trụ sở chính và chi nhánh; 2. Tạo thuận lợi cho khách hàng gửi và rút tiền, bảo đảm thanh toán đủ, đúng hạn tiền gốc, lãi của khoản tiền gửi theo thỏa thuận phù hợp với quy định của pháp luật; 3. Từ chối việc điều tra, phong tỏa, cầm giữ, trích chuyển tiền gửi của khách hàng, trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của *Luật* hoặc được sự chấp thuận của khách hàng" (Điều 10 *Luật Các tổ chức tín dụng* năm 2024); đồng thời, chịu trách nhiệm bồi thường nếu vi phạm nghĩa vụ (Điều 351 *Bộ luật Dân sự* năm 2015). Trong mối quan hệ chung, ngân hàng thường nắm giữ ưu thế về chuyên môn, thông tin và công nghệ, vì vậy, pháp luật đóng vai trò cân bằng lợi ích, bảo vệ bên yếu thế là người gửi tiền cá nhân[2].

Khi ngân hàng thương mại gặp khó khăn, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có thể hỗ trợ thanh khoản, thực hiện tái cơ cấu và phối hợp với Tổ chức Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam để bảo đảm khả năng chi trả cho người gửi tiền. Thực tiễn cho thấy, hoạt động thanh tra, kiểm tra đã được tăng cường với gần 500 cuộc thanh tra trong 8 tháng năm 2025, qua đó, kịp thời phát hiện và chấn chỉnh các vi phạm, góp phần nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người gửi tiền[3].

Cơ chế bảo hiểm tiền gửi giữ vai trò quan trọng trong việc bảo vệ tài sản của người gửi tiền nhỏ lẻ thông qua chức năng chi trả tiền bảo hiểm cho người được bảo hiểm tiền gửi theo quy định của *Luật Bảo hiểm tiền gửi* năm 2012; theo dõi, kiểm tra việc chấp hành các quy định pháp luật về bảo hiểm tiền gửi; kiến nghị Ngân hàng Nhà nước Việt Nam xử lý hành vi vi phạm quy định của pháp luật về bảo hiểm tiền gửi (Điều 13 *Luật Bảo hiểm tiền gửi* năm 2012). Trong năm 2023, Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam đã thực hiện bảo hiểm cho 96 ngân hàng thương mại và chi nhánh ngân hàng nước ngoài[4]; đồng thời, giám sát từ xa thường xuyên đối với 100% tổ chức tham gia bảo hiểm tiền gửi[5].

Bên cạnh đó, Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam đã tăng cường năng lực tài chính thông qua việc tăng vốn điều lệ, thu phí bảo hiểm và thúc đẩy hoạt động đầu tư, nâng tổng tài sản lên trên 120 nghìn tỷ đồng, tạo nguồn lực quan trọng để chi trả bảo hiểm và tham gia tái cơ cấu các tổ chức tín dụng[6]. Những kết quả này cho thấy vai trò tích cực của Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam trong việc bảo vệ người gửi tiền và giữ ổn định hệ thống ngân hàng. Tuy nhiên, trước bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập tài chính sâu rộng, một số quy định của *Luật* này vẫn còn hạn chế. Vì vậy, *Luật Bảo hiểm tiền gửi* (sửa đổi, bổ sung năm 2025) được Quốc hội thông qua để thay thế *Luật Bảo hiểm tiền gửi* năm 2012 (có hiệu lực từ tháng 5/2026). *Luật* sửa đổi tập trung hoàn thiện cơ sở pháp lý và nâng cao vị thế của Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam, qua đó, tăng mức độ bảo đảm của Nhà nước đối với tiền gửi của người dân; đồng thời, mở rộng vai trò kiểm tra, giám sát các tổ chức tham gia bảo hiểm tiền gửi nhằm phát hiện sớm rủi ro và hạn chế nguy cơ đổ vỡ ngân hàng.

Việc xác định thời điểm chi trả sớm hơn và rút ngắn thời gian chi trả giúp người gửi tiền nhanh chóng tiếp cận khoản tiền được bảo hiểm khi xảy ra sự cố, hạn chế tình trạng rút tiền hàng loạt. *Luật* cũng điều chỉnh cơ chế thu phí linh hoạt và đa dạng hóa danh mục đầu tư nhằm tăng cường năng lực tài chính cho Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam, bảo đảm khả năng chi trả ổn định và củng cố niềm tin của người dân vào hệ thống ngân hàng[7].

2.2. Một số hạn chế, bất cập từ thực tiễn tổ chức thực hiện Luật Bảo hiểm tiền gửi

Một là, thách thức trong bảo đảm an toàn thông tin trong hoạt động ngân hàng. Mặc dù *Luật An ninh mạng* năm 2018 và *Luật Các tổ chức tín dụng* năm 2024 đã xác định hệ thống thông tin ngân hàng là hệ thống quan trọng về an ninh quốc gia và đặt ra yêu cầu bảo mật dữ liệu nhưng các hình thức tấn công mạng và lừa đảo công nghệ cao vẫn diễn biến phức tạp, tình trạng thu thập, mua bán trái phép dữ liệu cá nhân và rò rỉ thông tin tiền gửi chưa được kiểm soát hiệu quả, trong khi năng lực công nghệ bảo mật và nguồn nhân lực chuyên môn còn hạn chế. Điều này làm gia tăng rủi ro xâm phạm quyền lợi người gửi tiền và đòi hỏi phải làm rõ trách nhiệm của ngân hàng khi xảy ra sự cố an toàn thông tin.

Hai là, cơ chế giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa hiệu quả. Trong thực tiễn, người gửi tiền vẫn gặp nhiều khó khăn khi tiếp cận cơ chế này do trình tự, thủ tục hiện nay còn tương đối phức tạp, kéo dài và đòi hỏi nhiều giấy tờ chứng minh, gây áp lực cho khách hàng, đặc biệt là người cao tuổi và người có hiểu biết pháp luật hạn chế. Bên cạnh đó,

các kênh cung cấp thông tin và hỗ trợ pháp lý chưa phổ biến, khiến nhiều người gửi tiền lúng túng trong việc lựa chọn phương thức xử lý. Đối với các tranh chấp liên quan đến lừa đảo công nghệ cao, việc xác định trách nhiệm giữa ngân hàng và bên thứ ba thường phức tạp, trong khi giải quyết tại trọng tài hoặc tòa án tốn kém và kéo dài, làm giảm khả năng tiếp cận công lý của người gửi tiền.

Ba là, khó khăn trong quản lý, giám sát và xử lý các tổ chức tín dụng yếu kém. Trong bối cảnh cạnh tranh trên thị trường tài chính ngày càng gia tăng, một số tổ chức tín dụng áp dụng các hình thức huy động vốn không phù hợp như vượt trần lãi suất hoặc cam kết lợi nhuận trái phép nhằm thu hút tiền gửi. Những hành vi này thường được che giấu tinh vi, gây khó khăn cho hoạt động thanh tra, giám sát và làm gia tăng rủi ro đối với người gửi tiền. Thực tiễn xử lý các ngân hàng yếu kém cho thấy, việc cung cấp thông tin còn hạn chế và quá trình xử lý kéo dài, ảnh hưởng đến niềm tin của công chúng và sự ổn định của hệ thống ngân hàng.

3. Một số giải pháp

Thứ nhất, bảo đảm an toàn thông tin trong hoạt động ngân hàng. Dữ liệu cá nhân của người gửi tiền và thông tin nội bộ của ngân hàng thương mại là những tài sản quan trọng cần được bảo vệ nghiêm ngặt trong bối cảnh chuyển đổi số. *Luật An ninh mạng* năm 2018 và *Luật Các tổ chức tín dụng* năm 2024 đã đặt ra yêu cầu về thẩm định, đánh giá an ninh mạng và xây dựng chính sách bảo mật toàn diện đối với hệ thống ngân hàng. Tuy nhiên, để nâng cao hiệu quả thực thi, cần tăng cường thanh tra, giám sát chuyên sâu về an toàn thông tin nhằm kịp thời phát hiện và xử lý rủi ro công nghệ. Tổ chức tín dụng vi phạm nghĩa vụ bảo mật phải bị xử lý nghiêm và chịu trách nhiệm bồi thường khi gây thiệt hại. Việc đầu tư hạ tầng kỹ thuật và đào tạo nhân lực chuyên môn cũng là yếu tố quan trọng nhằm nâng cao khả năng phòng ngừa và ứng phó với các cuộc tấn công mạng. Qua đó, góp phần bảo đảm niềm tin của người gửi tiền và duy trì sự an toàn, ổn định của hệ thống ngân hàng.

Thứ hai, tăng cường giám sát và nâng cao trách nhiệm của ngân hàng thương mại. Để bảo đảm các quy định bảo vệ người gửi tiền được thực thi hiệu quả, cơ quan quản lý cần tăng cường thanh tra, giám sát hoạt động của ngân hàng thương mại và chính các ngân hàng cũng cần nâng cao trách nhiệm xã hội. Hoạt động giám sát cần áp dụng cơ chế cảnh báo sớm, phân tích kịch bản và theo dõi các rủi ro mới trong môi trường số; đồng thời, ứng dụng công nghệ, như: dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao hiệu quả quản lý. Về phía các ngân hàng thương mại, cần chủ động tăng cường quản trị rủi ro, đa dạng hóa nguồn vốn và bảo đảm minh bạch trong hoạt động nhận tiền gửi. Các chuẩn mực quốc tế về quản lý và giám sát ngân hàng (Basel Committee on Banking Supervision) có thể áp dụng, như: Basel I, II, III quy định yêu cầu về an toàn vốn, thanh khoản và quản trị rủi ro trong ngân hàng; các khuyến nghị của FATF (Financial Action Task Force - lực lượng đặc nhiệm tài chính quốc tế) yêu cầu ngân hàng phải xác minh khách hàng và giám sát giao dịch nhằm phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố. Hệ thống quản trị rủi ro tốt sẽ tăng sức chống chịu của ngân hàng trước biến động và giúp toàn hệ thống ngân hàng phát triển bền vững.

Thứ ba, nâng cao nhận thức của người gửi tiền cá nhân tại ngân hàng thương mại. Người gửi tiền cần được cung cấp thường xuyên thông tin về lợi ích và hạn chế của hệ thống bảo hiểm tiền gửi để tự bảo vệ mình. Vì vậy, cần tăng cường truyền thông và giáo dục tài chính, đặc biệt đối với nhóm người gửi tiền nhỏ lẻ tại khu vực nông thôn. Thông qua nhiều phương thức đa dạng, nội dung tuyên truyền cần làm rõ phạm vi bảo hiểm, hạn mức và quy trình chi trả; đồng thời, cảnh

báo các thủ đoạn lừa đảo và hướng dẫn bảo mật dữ liệu cá nhân. Bên cạnh đó, cần duy trì các kênh thông tin chính thức để người dân dễ dàng tra cứu và ngân hàng thương mại cũng cần phải chủ động cảnh báo rủi ro và hỗ trợ khách hàng.

Thứ tư, khắc phục tồn tại trong cơ chế khiếu nại. Cần chuẩn hóa quy trình khiếu nại tại các tổ chức tín dụng, từ tiếp nhận - xác minh - giải quyết - phản hồi, xác định thời hạn xử lý cho từng giai đoạn cho đến công khai tại quầy giao dịch và trên nền tảng ngân hàng số. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có quyền yêu cầu các ngân hàng báo cáo tình hình và kết quả xử lý khiếu nại như một tiêu chí đánh giá mức độ tuân thủ và xếp hạng an toàn hoạt động ngân hàng. Trong các trường hợp liên quan đến sự cố kỹ thuật hoặc lừa đảo công nghệ cao, ngân hàng có trách nhiệm phải cung cấp dữ liệu hệ thống thay vì để cá nhân gửi tiền phải tự chứng minh. Hơn nữa, cần phát triển hệ thống khiếu nại trực tuyến minh bạch và hướng tới thành lập cơ quan bảo vệ người tiêu dùng tài chính độc lập nhằm hỗ trợ người gửi tiền. Cách tiếp cận này góp phần rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao trách nhiệm giải trình của tổ chức tín dụng và bảo vệ hiệu quả quyền, lợi ích hợp pháp của người gửi tiền.

Thứ năm, để bảo đảm hiệu quả chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính ngân hàng cần xây dựng lộ trình áp dụng phù hợp gắn với yêu cầu bảo đảm an toàn thông tin. Các ngân hàng thương mại và Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam tập trung nâng cấp hạ tầng số, phát triển nguồn nhân lực chuyên môn, trong khi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam phải có trách nhiệm thống nhất các tiêu chuẩn kỹ thuật, hướng dẫn chi tiết và kiểm tra, đánh giá định kỳ. Hệ thống ngân hàng nên chia sẻ dữ liệu và cùng xây dựng một nền tảng số chung, tăng cường truyền thông để nâng cao kỹ năng số cho người dân. Bên cạnh đó, để triển khai hiệu quả cơ chế bảo hiểm tiền gửi mới, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cần sớm hoàn thiện các quy định hướng dẫn thi hành để lấp đầy khoảng trống pháp lý. Việc rút ngắn thời gian chi trả bảo hiểm cũng cần gắn với chuẩn hóa dữ liệu tiền gửi, ứng dụng công nghệ số và thiết lập cơ chế phối hợp vững vàng giữa Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Tổ chức Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam và tổ chức tín dụng để bảo đảm chi trả nhanh nhưng chính xác.

4. Kết luận

Bảo vệ người gửi tiền là nguyên tắc cơ bản để duy trì trật tự và ổn định của thị trường tài chính, tạo niềm tin cho công chúng và bảo đảm hoạt động của hệ thống huyết mạch này được thông suốt. Sự phát triển của pháp luật bảo vệ người gửi tiền là quá trình liên tục, đòi hỏi sự thích ứng trước thay đổi của kinh tế - xã hội, của công nghệ và yêu cầu hội nhập quốc tế. Thực tiễn tại Việt Nam cho thấy, công tác này đã đạt nhiều kết quả tích cực nhưng vẫn còn những tồn tại, hạn chế. Vì vậy, cần tiếp tục hoàn thiện pháp luật, tăng cường giám sát và nâng cao trách nhiệm của tổ chức tín dụng để đáp ứng yêu cầu bảo vệ người gửi tiền trong bối cảnh kinh tế số và hệ thống tài chính hiện đại❐

Chú thích:

1. Nguyễn Vinh Hưng (2023). *Từ vụ việc của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài gòn đến hoàn thiện pháp luật bảo hiểm tiền gửi tại Việt Nam.* Tạp chí Khoa học Pháp lý, số 04/2023.

2. Lê Thị Thu Thủy (2023). *Giáo trình Luật Ngân hàng.* H. NXB Đại học Quốc gia, tr. 155.

3. *Thanh tra siết chặt kỷ cương tài chính, bảo đảm an toàn hệ thống ngân hàng.* https://baochinhphu.vn, ngày 01/8/2025.

4, 5. Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam (2024). *Báo cáo thường niên 2023.* https://div.gov.vn, truy cập ngày 20/10/2025.

6. *Nhìn lại 25 năm phát triển - hướng tới tương lai, Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam.* https://www.div.gov.vn, ngày 06/11/2024.

7. *Sửa đổi Luật Bảo hiểm tiền gửi - phát huy hơn nữa vai trò của tổ chức bảo hiểm tiền gửi trong nền kinh tế.* https://www.div.gov.vn, ngày 08/12/2025.