Giải pháp củng cố lòng tin khách hàng ATM

NGUYỄN HỮU ĐỨC*

Thẻ ATM đã và đang mang lại cho một số bộ phận người sử dụng là cư dân thành thị, đặc biệt là cán bộ công nhân viên chức, giới trẻ... nhiều tiện ích đa dạng: từ rút tiền mặt, chuyển khoản đến thanh toán hoá đơn tiền điện, điện thoại, nước, phí bảo hiểm, dịch vụ và trả tiền mua hàng tại cơ sở chấp nhận thẻ như siêu thị, nhà hàng, khách sạn, cửa hàng... Bên cạnh việc ATM ngày càng tăng thêm nhiều tiện ích, hệ thống máy ATM của các ngân hàng liên minh cũng đã được kết nối với nhau rất tiện lợi cho người sử dụng. Về độ an toàn, công bằng mà nói, sử dụng thẻ ATM an toàn hơn rất nhiều so với việc phải mang vài chục triệu tiền mặt trong người, lúc nào cũng phải đề phòng kẻ gian. Không còn hoài nghi gì nữa, chính những tiện ích thiết thực của ATM đã giải phóng thời gian, đem lại sự tự do và thoải mái cho người sử dụng. Thế nhưng gần đây khi một số khách hàng khiếu nại về việc mất tiền từ thẻ ATM thì vấn đề an toàn của ATM đã được các báo liên tục cảnh báo, chẳng hạn như dùng thẻ từ hay thẻ chip an toàn hơn, những thủ thuật lấy cắp thông tin (skimming) thẻ của bọn lừa đảo, thẻ giả thẻ thật... khiến không ít những chủ thẻ, đặc biệt những người có nhiều tiền, hoang mang không biết có nên tiếp tục sử dụng thẻ ATM hay không; một số người có ý định sử dụng thẻ ATM cũng tỏ ngần ngại với thái độ chờ xem. Trước những diễn biến phức tạp đó, các ngân hàng phát hành thẻ (NHPHT) cũng chưa có động thái mạnh mẽ để trấn an dư luận, củng cố lòng tin người sử dụng thẻ ATM, trong khi đó Ngân hàng Nhà nước, cơ quan chủ quản cao nhất của các ngân hàng, dường như cũng chưa vội nhập cuộc bằng cách ban hành những những văn bản, quy chế điều chỉnh hoạt động của ATM, quy định trách nhiệm của các NHPHT, của người sử dụng cũng như cách thức xử lý các vấn đề liên quan. Toà án Việt Nam lần đầu tiên xét xử vụ kiện mất tiền từ thẻ ATM cũng đã gặp nhiều lúng túng bởi trên thực tế vấn đề tranh chấp liên quan đến ATM còn quá mới.

Trong bài viết này, người viết xin được lạm bàn một số giải pháp củng cố lòng tin khách hàng ATM với mong muốn góp tiếng nói chung cùng với cộng đồng ngân hàng làm cho khách hàng hiểu rõ và tin tưởng hơn về ATM, ví tiền an toàn của khách hàng.

1. Minh bạch hoá trách nhiệm của NHPHT đối với những tổn thất ATM

Trong vụ kiện nêu trên, toà đã xử NHPHT thắng kiện nhưng nguyên đơn (chủ thẻ) vẫn cứ khăng khăng cho rằng bản thân nguyên đơn không thực hiện giao dịch rút tiền tại máy ATM cũng như không giao thẻ cho bất cứ người nào khác để thực hiện giao dịch và cho biết sẽ kháng cáo cho tới cùng. Không bàn đến chuyện phán quyết của toà đúng hay sai, diễn biến vụ tranh chấp này đã luôn được dư luận quan tâm theo dõi và không ít người đang sử dụng thẻ cũng như những khách hàng có ý định sử dụng thẻ đặt ra câu hỏi: "NHPHT có chịu trách nhiệm đối với những tổn thất liên quan đến thẻ ATM hay không, chịu trách nhiệm trong những trường hợp cụ thể nào và chịu trách nhiệm đến đâu?"

Khách hàng hoàn toàn có lý khi đặt câu hỏi trên bởi họ là người sử dụng dịch vụ của NHPHT, do vậy, họ cần và có quyền được biết điều đó. Hiện nay khi làm thẻ ATM, khách hàng thường điền vào giấy đề nghị phát hành thẻ của NHPHT, mặt sau của giấy đề nghị là bản điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ATM (được xem là hợp đồng) do NHPHT in sẵn những nội dung liên quan đến quyền và trách nhiệm của các bên nhưng không thấy có điều khoản liên quan đến trách nhiệm của NHPHT khi xảy ra mất tiền từ thẻ ATM.

Thiết nghĩ minh bạch hoá trách nhiệm của NHPHT đối với tổn thất liên quan đến thẻ ATM cho khách hàng biết là cách thể hiện tính minh bạch, sòng phẳng, công bằng và tinh thần trách nhiệm của NHPHT đối với khách hàng cũng như đối với sản phẩm, dịch vụ mà NHPHT cung cấp. Nếu hiểu rõ trách nhiệm của NHPHT và của mình đến đâu, chủ thẻ ATM sẽ có trách nhiệm hơn trong việc sử dụng thẻ và chắc chắn sẽ an tâm và tin dùng thẻ ATM hơn. Vậy nên chăng hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ATM cần được quy định cụ thể những trường hợp tổn thất ATM mà NHPHT có trách nhiệm bồi hoàn cho chủ thẻ?

Về trách nhiệm của NHPHT đối với tổn thất liên quan đến ATM, có thể tham khảo quy chế của các quốc gia đi trước chúng ta về lĩnh vực này để áp dụng cho phù hợp với thông lệ quốc tế. Ví dụ theo quy tắc thực hành nghiệp vụ ngân hàng của Hong Kong, NHPHT sẽ phải gánh chịu toàn bộ tổn thất liên quan đến thẻ trong những trường hợp sau đây:

(a) Thẻ bị lạm dụng trước khi chủ thẻ nhận được thẻ.

(b) Những giao dịch không được chủ thẻ uỷ quyền sau khi tổ chức phát hành đã được chủ thẻ thông báo đầy đủ rằng thẻ/PIN đã bị đánh mất hoặc bị mất cắp hoặc ai đó đã biết được số PIN.

(c) Khi có những sai sót do lỗi thiết bị đầu cuối (terminals) hoặc lỗi hệ thống gây tổn thất trực tiếp cho chủ thẻ trừ phi sai sót đó là rõ ràng và được thông báo bằng một thông điệp hay một thông báo.

*NHNT Đà Nẵng

(d) Khi các giao dịch được thực hiện bằng thẻ giả.

2. Tăng cường biện pháp chống lừa đảo, gian lận ATM

Ở hầu hết các vụ tranh chấp về mất tiền, cả NHPHT cũng như khách hàng đều cho rằng mình đúng. NHPHT chứng minh mình đúng bằng cách đưa ra chứng từ giao dịch được lưu tại máy ATM, còn khách hàng thì khăng khăng khẳng định vào thời điểm giao dịch được thực hiện tại máy ATM mình không có mặt ở đó và luôn giữ thẻ bên mình . Như vậy, ai đúng ai sai? Hay là có khả năng tội phạm sử dụng thẻ giả để rút tiền từ tài khoản?

Cho tới nay ở Việt Nam cũng đã phát hiện nhiều trường hợp bọn tội phạm nước ngoài dùng thẻ tín dụng giả mang từ nước ngoài vào để rút tiền tại các điểm đặt máy ATM hoặc các cơ sở chấp nhận thẻ nhưng chưa phát hiện ra trường hợp nào bọn tội phạm lấy cắp thông tin dữ liệu của chủ thẻ ATM Việt Nam để làm thẻ giả. Tuy nhiên, NHPHT không nên chủ quan loại trừ khả năng đó vì tất cả đều có thể xảy ra. ở một quốc gia như Việt Nam, nơi mà người dân mới chỉ làm quen với dịch vụ thẻ ATM, chưa có nhiều người có nhu cầu và khả năng sử dụng thẻ tín dụng thì việc làm giả thẻ ATM cũng có thể sẽ là mục tiêu nhắm đến của bọn tội phạm còn con. Theo các chuyên gia, việc sao chép dữ liệu của thẻ rất đơn giản, chỉ cần một bo mạch điện tử giá từ 25-30USD rất dễ mua trên Internet là bọn tội phạm có thể đạt được mục đích.

Lừa đảo, gian lận ATM không những gây ra tổn thất về tài chính, mà còn có thể khiến khách hàng mất lòng tin trong việc sử dụng ATM, điều này đi ngược lại với những nỗ lực của ngành ngân hàng trong việc khuyến khích người dân ngày càng sử dụng nhiều hơn các kênh giao nhận điện tử, hạn chế thói quen sử dụng tiền mặt. Do vậy, song song với việc minh bạch hoá trách nhiệm, tăng cường biện pháp phòng ngừa lừa đảo, đặc biệt là thẻ giả, để hạn chế tối đa những tổn thất có thể gây ra cho NHPHT cũng như người sử dụng thẻ là một trong những giải pháp giúp củng cố lòng tin của người sử dụng ATM. Một số biện pháp chống lừa đảo dưới đây được nhiều quốc gia khuyến nghị nên áp dụng:

(a) Nâng cao độ an toàn của thẻ.

Theo các chuyên gia, bọn tội phạm cũng có khả năng sao chép dữ liệu của thẻ chip nhưng khó hơn nhiều so với sao chép thẻ từ. Do vậy, thay thẻ từ bằng thẻ chip cũng là một giải pháp mà các ngân hàng cần tính đến. Thẻ ATM có ảnh của chủ thẻ cũng phần nào hạn chế khả năng bọn tội phạm lợi dụng thanh toán tiền mua hàng tại các điểm chấp nhận thẻ.

(b) Lắp đặt camera giám sát tại các điểm đặt máy ATM.

Camera ghi hình hỗ trợ rất hiệu quả trong việc giải quyết các khiếu nại của chủ thẻ cũng như góp phần ngăn ngừa kẻ gian thực hiện hành vi lừa đảo. Từ sau vụ kiện liên quan đến mất tiền từ thẻ ATM, mà nhiều người cho rằng nếu NHPHT bị kiện có lắp đặt camera tại điểm đặt máy ATM đó thì vụ việc đâu quá phức tạp đến nỗi phải dắt díu nhau ra toà, các NHPHT cũng đã dự tính lắp đặt camera tại các điểm đặt máy ATM của mình. Thực tế đã có một số ngân hàng đi tiên phong đã thực hiện đặt camera ghi hình tại các điểm đặt máy ATM và kết quả thu được rất tích cực: nhiều vụ tranh chấp, khiếu nại liên quan đến việc mất tiền từ thẻ ATM đã được giải quyết ngay sau khi xem băng ghi hình. Có điều thú vị là hầu hết những "tên tội phạm ATM bị ghi hình tại trận" là những người thân trong gia đình của chủ thẻ.

(c) Tạo thẻ ATM có khả năng ghi lại thông tin giao dịch trên thẻ để tổ chức phát hành thẻ có thể xác định có hay không những giao dịch ATM không được uỷ quyền được thực hiện bằng thẻ giả.

Ví dụ khi khách hàng khiếu nại về mất tiền từ thẻ ATM, tổ chức phát hành thẻ có thể kiểm tra thông tin giao dịch được ghi lại trên thẻ (10 hay 20 giao dịch gần nhất chẳng hạn) và đối chiếu với những thông tin giao dịch ghi lại tại máy ATM để xác định giao dịch được thực hiện bằng thẻ giả hay thẻ thật. Khả năng cấu tạo chức năng này cho thẻ chắc sẽ không quá khó đối với thẻ chíp. Có thể đây mới chỉ là ý tưởng phụ thuộc vào yếu tố công nghệ nhưng thiết nghĩ các NHPHT nên bắt đầu nghĩ đến khả năng đó ngay từ bây giờ.

(d) Thường xuyên đi tuần tra, kiểm máy ATM trong và ngoài giờ hành chính, đặc biệt chú ý các máy ATM đặt ở bên ngoài trụ sở làm việc và ngoài trời.

Việc đi tuần tra, kiểm tra thường xuyên máy ATM có thể giúp phát hiện ra những thiết bị skimming gắn vào máy ATM, đồng thời là cách cảnh báo bọn tội phạm biết rằng ATM luôn được kiểm tra, theo dõi, do vậy, rất khó giở trò lừa đảo. Một số NHPHT đã mạnh dạn đặt các máy ATM ở ngoài trời (ở các trạm xăng dầu, bên hè đường...) càng phải tổ chức tốt công tác tuần tra, kiểm tra.

(đ) Cảnh báo cho khách hàng biết nếu có những giao dịch bất bình thường.

(e) Khuyến khích khách hàng báo cho tổ chức phát hành thẻ khi phát hiện có những thiết bị nghi ngờ gắn vào máy ATM.

(g) Nâng cao nhận thức của chủ thẻ về tầm quan trọng của việc bảo vệ thẻ và PIN bằng cách khuyến nghị chủ thẻ thực hiện một số yêu cầu tối thiểu sau : (i) chọn số PIN khác với số điện thoại, số CMND, ngày sinh của chủ thẻ; (ii) nhớ số PIN và không bao giờ ghi số PIN và cất vào trong ví hoặc ghi số PIN trên giấy nộp tiền, phong bì hay bưu thiếp; (iii) kiểm tra đối chiếu biên lai ATM với sao kê tài khoản; (iv) báo cho tổ chức phát hành ngay khi phát hiện mất thẻ...

Do chưa nhận thức đầy đủ những rủi ro có thể xảy ra nên một bộ phận các chủ thẻ vẫn còn rất chủ quan và tuỳ tiện trong việc quản lý và sử dụng thẻ. Hiện tượng công nhân cử một đại diện cầm một xấp thẻ đi rút hộ lương cũng rất phổ biến tại các điểm đặt máy gần các khu công nghiệp; tình trạng chồng biết số PIN của vợ và ngược lại cũng khá phổ biến. Nhiều vụ khiếu nại mất tiền, sau xem băng ghi hình mới biết "những người yêu quý", "bạn thân" của mình là thủ phạm... Để khách hàng ý thức hơn về việc giữ gìn thẻ và số PIN của mình và tránh những khiếu nại không đáng có, NHPHT nên thông báo những khuyến nghị tại các điểm đặt máy ATM.

3. Xử lý khiếu nại của khách hàng

Xử lý nhanh khiếu nại, bồi hoàn thoả đáng và kịp thời cho khách hàng cũng là một giải pháp giúp củng cố lòng tin của khách hàng ATM. Thời gian qua đã có nhiều khiếu nại của khách hàng chưa được giải quyết nhanh và thoả đáng, khiến dư luận ầm ĩ, thậm chí có tranh chấp phải phải đưa nhau ra toà. Những sự việc này ít nhiều đã làm mất lòng tin của không ít những người đang sử dụng thẻ cũng như có ý định sử dụng thẻ ATM. Do vậy, NHPHT cần tổ chức tốt công tác xử lý khiếu nại của khách hàng, bảo đảm những khiếu nại của khách hàng phải được điều tra ngay và đầy đủ và giải quyết thoả đáng. Để đạt được mục đích này NHPHT cần hàng thiết lập được đường dây nóng và bộ phận chuyên trách 24/24 xử lý mọi khiếu nại, yêu cầu của khách hàng; đối với những khiếu nại tổn thất nghiêm trọng xét tính chất phức tạp, có yếu tố lừa đảo..., song song với công tác điều tra nội bộ, NHPHT cần phối hợp tốt với công an để điều tra để có thể kết luận sớm.

Trước khi bài viết này được gửi đến toà soạn, báo Thanh Niên ngày 28/11/2005 lại đưa tin một chủ thẻ gửi đơn cho báo này khiếu nại NHPHT về việc mất 5 triệu đồng trong tài khoản. Xem ra " cái ví an toàn" ATM đang trở nên không còn an toàn cho cả NHPHT lẫn chủ thẻ nếu như những chuyện rắc rối tương tự vẫn cứ tiếp diễn.

Hi vọng những giải pháp trình bày ở trên hữu ích phần nào đối với NHPHT trong việc củng cố. lòng tin khách hàng ATM ■