



Các giải pháp phát triển thanh toán điện tử trong dân cư tại Việt Nam

ThS. NGUYỄN THU HÀ
VÀ NHÓM NGHIÊN CỨU

Phát triển các phương tiện thanh toán điện tử (TTĐT) đang là một trong các chiến lược trọng tâm của các quốc gia trên thế giới. Trong khi xu hướng sử dụng tiền mặt hiện nay đang giảm dần, thì xu hướng sử dụng thẻ và các phương tiện TTĐT trong tỷ trọng thanh toán đang gia tăng mạnh mẽ đặc biệt là tại các nền kinh tế mới nổi như Hàn Quốc, Ấn Độ, Trung Quốc... và các quốc gia đang phát triển như Thái Lan, Malaysia... Năm 2001, tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt chiếm 60% tổng giá trị thanh toán tiêu dùng cá nhân trên toàn cầu nhưng đến năm 2011, con số này đã giảm xuống còn 40%⁽¹⁾. Không nằm ngoài xu hướng, phương thức TTĐT trong dân cư tại Việt Nam đã và đang có những bước chuyển mình tích cực để theo kịp sự phát triển của các nước trên thế giới. Chỉ trong giai đoạn 2006-2011, TTĐT trong dân cư tại Việt Nam đã phát triển về cả mặt pháp lý, số lượng người sử dụng và doanh số thanh toán cũng như về công nghệ và nhân sự. Tuy nhiên, do thói quen sử dụng tiền mặt cũng như sự đầu tư cho TTĐT còn chưa được đồng bộ và hiệu quả, TTĐT trong

dân cư tại Việt Nam vẫn bộc lộ nhiều khó khăn và hạn chế. Trước tình hình đó, việc đưa ra giải pháp để tháo gỡ hạn chế cho sự phát triển của TTĐT thực sự luôn là một đề tài cấp bách và nóng hổi trong giai đoạn hiện nay. Vì vậy, nhóm nghiên cứu xin đưa ra một số nhận định về "Thanh toán điện tử trong dân cư tại Việt Nam – Thực trạng và giải pháp" nhằm góp phần giải quyết những tồn tại của thực tiễn hiện nay.

Về pháp lý, sau khi Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT giai đoạn 2006 – 2010 được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt ngày 15/09/2005, hệ thống văn bản pháp luật của Việt Nam về lĩnh vực TMĐT luôn được cập nhật, bổ sung⁽²⁾. Luật Giao dịch điện tử là văn bản đầu tiên điều chỉnh chuyên sâu về lĩnh vực TMĐT được Quốc hội ban hành vào tháng 11/2005, đặt nền tảng pháp lý cho các giao dịch điện tử. Tiếp đó, trong giai đoạn 2006-2010, nhiều văn bản cấp Luật và Nghị định đã được ban hành như Luật Công nghệ thông tin quy định tổng thể về hoạt động ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin, quyền và nghĩa vụ của cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động ứng dụng và phát triển

công nghệ thông tin; Nghị định 57/2006/NĐ-CP ngày 09/6/2006 về TMĐT. Ngoài khung pháp lý về TMĐT nêu trên, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 64/2001/NĐ-CP ngày 20/09/2001 về thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán (Nghị định 64); Nghị định Chính phủ số 70/2000/NĐ-CP ngày 21/11/2000 về giữ bí mật, lưu trữ và cung cấp các thông tin có liên quan đến tiền gửi và tài sản gửi của khách hàng, Thông tư số 02/2001/TT-NHNN ngày 04/4/2001 hướng dẫn nghị định 70/2000/NĐ-CP về việc giữ bí mật, lưu trữ và cung cấp thông tin liên quan đến tiền gửi và tài sản gửi của khách hàng. Tất cả những văn bản pháp luật trên là những cơ sở nền tảng cho hoạt động thanh toán điện tử trong dân cư tại Việt Nam.

Với nền tảng cơ sở pháp lý cùng sự bùng nổ của công nghệ thông tin, TTĐT trong dân cư tại Việt Nam đã phát triển mạnh trong giai đoạn 2006-2011, thể hiện qua sự gia tăng về số lượng người sử dụng, số lượng thẻ, doanh số thanh toán, số lượng nhà cung cấp dịch vụ và mức độ cạnh tranh gay gắt trên thị trường.

Bảng 1: Số lượng người sử dụng dịch vụ TTĐT tích lũy đến 31/12/2011

Đơn vị: Nghìn người

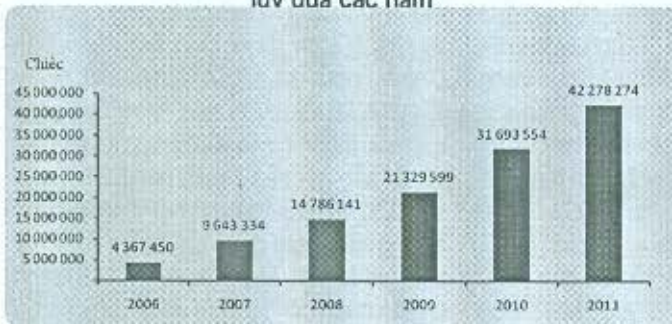
Dịch vụ thanh toán	Vietcombank	Toàn hệ thống ^(a)
Internet Banking	578	1.926
Mobile Banking	1.286	2.868
Phone Banking	35	75
Thẻ (ghi nợ + tín dụng)	4.564	15.789

Nguồn: Báo cáo từ Vietcombank;

(a) ước tính của nhóm nghiên cứu dựa trên thị phần của VCB

Mặc dù Internet banking và Mobile banking là 2 kênh thanh toán rất thuận tiện và linh hoạt, tuy nhiên số lượng người sử dụng còn thấp, chỉ khoảng 2-3 triệu người tính đến cuối năm 2011. Số lượng người sử dụng thanh toán thông qua Internet banking và Mobile banking còn thấp so với số lượng người mở tài khoản thanh toán và phát hành thẻ tại các TCTD. Trong khi đó, số liệu khách hàng sử dụng dịch vụ Phone banking⁽³⁾ (Bảng 1) toàn hệ thống đến cuối năm 2011 mới chỉ có khoảng 75 nghìn người, một con số còn khiêm tốn so với số lượng hàng chục triệu tài khoản cá nhân mở tại hệ thống ngân hàng. Tại Vietcombank, số lượng người sử dụng Phone banking chỉ chiếm khoảng 0,7% so với tổng tài khoản cá nhân hiện đang giao dịch khoảng 6 triệu. Con số khả quan nhất là số lượng người sử dụng thẻ đến cuối năm 2011 với 15,8 triệu người, cao hơn rất nhiều so với lượng người sử dụng các loại dịch vụ TTĐT khác. Nguyên nhân chính của thực trạng là do thị trường thẻ đã hình thành và phát triển được một thời gian tương đối dài hơn so với các loại hình TTĐT khác. Bên cạnh số lượng người sử dụng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ cao hơn nhiều so với các phương tiện TTĐT khác, số lượng thẻ đã phát hành tiếp tục tăng trưởng qua các năm.

Biểu 1: Số lượng thẻ tín dụng và ghi nợ phát hành, tích lũy qua các năm



Nguồn: Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

Về doanh số thanh toán điện tử: Doanh số TTĐT tại Việt Nam có sự tăng trưởng khá đều qua các năm, trong đó: (i) Doanh số thanh toán qua Internet banking tăng đột biến trong những năm gần đây. (ii) Doanh số Thẻ (tín dụng và nội địa) tăng ổn định qua các năm. (iii) Doanh số Mobile banking, Phone banking chưa tăng đáng kể vì các dịch vụ vừa mới xuất hiện trên thị trường từ năm 2012 và còn nhiều ngân hàng chưa triển khai.

Về doanh số thanh toán qua Internet banking, do không thể tổng hợp số liệu thanh toán Internet banking của toàn hệ thống nên chúng tôi chọn mẫu Vietcombank để đánh giá sử dụng dịch vụ này.

Bảng 2: Doanh số thanh toán trên Internet banking của Vietcombank

Tính năng	2011			2012 (06 tháng đầu năm)		
	Số giao dịch	Doanh số (tỷ đồng)	Tỉ trọng	Số giao dịch	Doanh số (tỷ đồng)	Tỉ trọng
C/K ngoài hệ thống	3.471.930	25.530	93%	2.828.333	19.629	86%
C/K trong hệ thống	159.568	1334	5%	252.343	2118	9%
Dịch vụ tài chính	30.275	441	2%	32.218	731	3%
T/T thẻ tín dụng	28.021	164	1%	30.653	172	1%
Nạp tiền điện tử	7.244	25	0%	59.335	104	0%
C/K vắng lai	2.448	36	0%	3.343	46	0%
T?T hoá đơn trả sau	111.926	34	0%	99.488	32	0%
Nộp thuế	146	1	0%	433	2	0%
Tổng	3.811.558	27.565	100%	3.306.146	22.832	100%

Nguồn: Vietcombank

Bảng 2 cho thấy doanh số chuyển khoản chiếm tới 93% tổng số giao dịch qua Internet banking năm 2011 và 6 tháng đầu năm 2012 chiếm tới 86%. Nộp thuế nội địa, nạp tiền điện tử và thanh toán hóa đơn trả sau là các loại hình dịch vụ cần khuyến khích để giảm thiểu thanh toán dùng tiền mặt, nhưng trên thực tế doanh số từ những hoạt động này vẫn còn thấp. Trong năm 2011, nộp thuế chỉ đạt chưa đến 1 tỷ đồng, trong 6 tháng đầu năm 2012 mặc dù có sự dịch chuyển lớn thì cũng chỉ đạt chưa đến 2 tỷ đồng. Tỷ trọng của nộp thuế so với tổng doanh số giao dịch qua Internet banking 6 tháng đầu năm 2012 chỉ chiếm 0,01%, một tỉ trọng còn thấp so với tiềm năng số lượng khách hàng cá nhân của Vietcombank (trên 6 triệu khách hàng).

Về doanh số thanh toán thẻ nội địa qua POS: Doanh số sử dụng thẻ nội địa qua POS lại tăng đột biến trong năm 2011, doanh số đạt 9.699 tỷ đồng, tăng gần 5 lần so với năm 2010 (Bảng 3). Doanh số thanh toán thẻ qua POS tăng nhanh trong năm 2011 là nhờ chính sách marketing quyết liệt của các ngân hàng cũng như việc phát triển số lượng máy POS. Tuy nhiên, nếu nhìn vào doanh số thanh toán qua POS và doanh số rút tiền mặt qua ATM năm 2011 thì chúng ta lại thấy mảng tối trong việc thúc đẩy JTKDTM trong dân cư. Tỷ trọng thanh toán thẻ nội địa qua POS so với tổng doanh số giao dịch năm 2011 chỉ chiếm 1,18%, trong khi tỉ lệ rút tiền mặt qua máy ATM chiếm tới 95,4%.

Bảng 3: Doanh số sử dụng thẻ nội địa

Đơn vị: Tỷ đồng

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Doanh số thanh toán thẻ nội địa qua POS	16,6	47,2	147,7	373,3	1.972,7	9.699
Rút tiền mặt qua ATM bằng thẻ nội địa	-	-	-	295.463 ^(a)	487.919 ^(a)	787.486

Nguồn: Hội thẻ Việt Nam và (a) ước tính của nhóm nghiên cứu.

Bảng 4: Doanh số thanh toán qua ví điện tử năm 2011
Đơn vị: Tỷ đồng

MoMo	0,5
Paygate	15,4
VTC Ebank	0,8
Vietpay	33,5
Vcash	19,7
Ngân lượng	11,9

Nguồn: Số liệu từ Vietcombank và ước tính của nhóm nghiên cứu

Để có được những thành tựu về mặt doanh số TTĐT nêu trên, không thể không kể đến các yếu tố hỗ trợ cho việc phát triển TTĐT trong dân cư như công nghệ, nhân sự, quản trị rủi ro và Marketing, truyền thông.

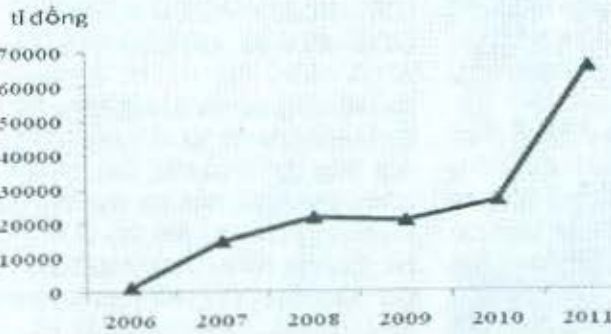
Về công nghệ, nền tảng công nghệ là yếu tố tiên quyết trong việc phát triển TTĐT trong dân cư. NHNN vận hành công nghệ hỗ trợ các kênh thanh toán như TTĐT liên ngân hàng, bù trừ và thanh toán qua hệ thống tiền gửi NHNN. Ba kênh thanh toán này được xây dựng theo mô hình mạng thanh toán, trong đó NHNN đóng vai trò là nhà cung cấp dịch vụ và các ngân hàng phải mở tài khoản tại nhà cung cấp dịch vụ để thực hiện thanh toán. Trong khi đó, hệ thống core banking – công nghệ lõi của các NHTM – đã giúp các NHTM cung cấp các dịch vụ như ngân hàng trực tuyến, dịch vụ khách hàng trọn gói, trung tâm hỗ trợ và chăm sóc khách hàng 24/7 theo đúng xu hướng hiện tại trên thế giới, từng bước xây dựng cơ chế xử lý tự động (STP) cho các giao dịch TTĐT này.

Về nhân sự, hầu hết các ngân hàng đã chú trọng đến đào tạo nguồn nhân sự cho chiến lược phát triển dịch vụ NHĐT. Các ngân hàng Việt Nam đã và đang đầu tư về nguồn nhân lực cho TTĐT phù hợp với chiến lược phát triển của mình. Hiện nay, hầu hết các ngân hàng đã và đang xây dựng Trung tâm dịch vụ khách hàng, hoạt động 24/7 để hỗ trợ, tư vấn khách hàng thực hiện giao dịch TTĐT; xây dựng trung tâm dịch vụ thẻ để phát triển thanh toán, chuyển tiền qua tài khoản. Nhiều ngân hàng đã xây dựng đội ngũ bán hàng trực tiếp để chủ động tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, thực hiện bán kèm, bán chéo nhiều loại sản phẩm với nhau, phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Quản trị rủi ro là một vấn đề cấp thiết trong thanh toán nói chung và TTĐT nói riêng, do hoạt động TTĐT tiềm ẩn nhiều rủi ro. Chính vì vậy, các NHTM rất quan tâm đến công tác rủi ro bao gồm quản trị rủi ro trong hoạt động thẻ (đối phó với tình hình giả mạo thẻ, đập phá ATM) và quản trị rủi ro trong TTĐT (gồm xác thực giao dịch, kết nối thông tin giữa hệ thống của ngân hàng và hệ thống của nhà cung cấp và xử lý giao dịch).

Ngoài ra, để phát triển TTĐT trong dân cư, các NHTM cần phải đầu tư, đẩy mạnh công tác marketing truyền thông để đưa sản phẩm đến với khách hàng, từ đó nâng cao nhận thức của người dân về TTĐT, cũng như cập nhật thông tin, kiến thức cho người dân về lợi ích của việc sử dụng các sản phẩm thẻ và TTĐT.

Nhờ những thành quả đạt được về cơ sở pháp lý, hạ tầng và cơ sở công nghệ, tuyên truyền quảng cáo, TTĐT trong dân cư tại Việt Nam đã có những chuyển biến tích cực, bước đầu đáp ứng được nhu cầu thanh toán của nền kinh tế. Điều này thể hiện qua: (i) Dịch vụ tài khoản cá nhân của hệ thống NHTM phát triển nhanh với tốc độ trung bình mỗi năm khoảng 150% về số tài khoản và 120% về số số dư tài khoản⁽⁵⁾.

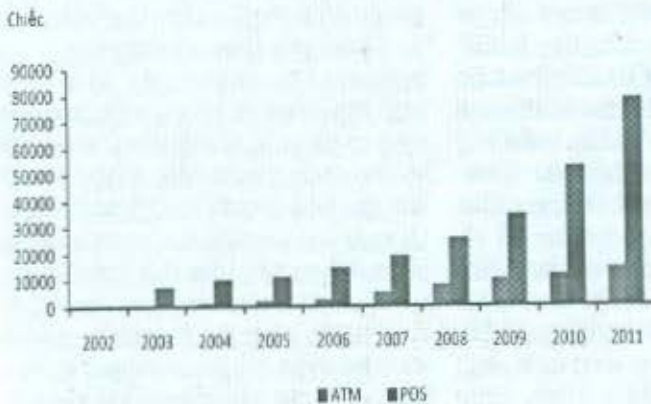


Nguồn: Hội thẻ Việt Nam

Doanh số thanh toán thẻ quốc tế qua POS tăng trưởng đều đặn, đến năm 2011 đạt tới 65.344 tỷ đồng, tăng hơn 6 lần so với năm 2006 (Biểu 2). Nhờ hoạt động du lịch quốc tế đến Việt Nam cũng như du lịch nước ngoài của người Việt Nam bùng nổ trong thời gian qua mà doanh số thanh toán thẻ quốc tế cao hơn nhiều so với doanh số thanh toán thẻ nội địa.

Nhờ sự nỗ lực của các ngân hàng trong việc đẩy mạnh đầu tư công nghệ cho hoạt động ngân hàng bán lẻ, phát triển mạng lưới máy ATM, đơn vị chấp nhận thẻ và máy POS, doanh số thanh toán qua POS đã đạt được sự tăng trưởng tốt; bên cạnh đó các dịch vụ thanh toán qua máy ATM đang được cài đặt, triển khai. Biểu 3 cho thấy số lượng máy ATM và POS đến cuối năm 2011 lần lượt đạt 13.648 chiếc và 77.968 chiếc. Mặc dù vậy, trên thực tế số lượng máy POS phát triển chưa tương xứng với số lượng người sử dụng thẻ (15 triệu người) và số lượng thẻ phát hành (42 triệu chiếc).

Biểu 3: Số lượng máy ATM và POS phát hành tích lũy



Nguồn: Hội thẻ Việt Nam

Doanh số thanh toán qua ví điện tử: qua 9 công ty được cấp phép cho đến nay, số lượng ví được phát hành là hơn 280.000⁽⁴⁾ chiếc nhưng doanh số tiêu dùng qua ví vẫn còn khiêm tốn. Bảng 4 cho thấy doanh số thanh toán thông qua ví còn thấp, thể hiện thực tế người dân chưa cảm thấy thuận tiện khi sử dụng sản phẩm này trong các dịch vụ công cộng, thanh toán điện thoại...

(ii) Số lượng sản phẩm của các kênh thanh toán dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin như thẻ, Internet banking, Phone banking, ví điện tử... đã xuất hiện và đi vào cuộc sống, ngày càng đa dạng, đáp ứng nhu cầu khách hàng. Trong đó, dịch vụ thanh toán thẻ đã phát triển mạnh mẽ với số lượng thẻ phát hành đạt hơn 40 triệu thẻ, tăng 10 lần so với năm 2006. Một số NHTM bước đầu triển khai dịch vụ thanh toán tiền điện, nước, cước phí điện thoại, viễn thông, truyền hình cáp, phí bảo hiểm...

(iii) Số lượng người sử dụng sản phẩm TTĐT đặc biệt là Internet banking, thẻ tăng đều qua các năm.

(iv) Các nhà cung cấp dịch vụ ngày càng đa dạng, đặc biệt là lĩnh vực khách sạn, hàng không chiếm ưu thế. (v) Các trung gian thanh toán ngày càng phát triển như cổng thanh toán và các nhà cung cấp ví điện tử... tạo nên sự đa dạng của thị trường.

Bên cạnh đó, TTĐT trong dân cư tại Việt Nam vẫn tồn tại nhiều hạn chế,

chưa tương xứng với tiềm năng phát triển, nguyên nhân chủ yếu là do thiếu cơ chế, chính sách khuyến khích thúc đẩy TTĐT; các sản phẩm TTĐT chưa đa dạng; hệ thống công nghệ kết nối giữa NHNN và các NHTM chưa được chuẩn hóa; hệ thống công nghệ từng ngân hàng chưa đồng bộ; cạnh tranh trên thị trường bằng thương hiệu; chất lượng dịch vụ chưa phổ biến; đồng thời đội ngũ cán bộ chuyên trách trong lĩnh vực TTĐT chưa đáp ứng được yêu cầu về trình độ chuyên môn, lực lượng còn mỏng và có sự chênh lệch về trình độ giữa nhân sự thành thị và nông thôn,...

Giai đoạn 2011 – 2015, Thủ tướng Chính phủ đã ký phê duyệt Đề án Đẩy mạnh TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2011 – 2015, ban hành kèm Quyết định số 2453/QĐ-TTg ngày 27/12/2011. Đề án đã phản ánh quyết tâm cũng như định hướng đúng đắn của Chính phủ trong phát triển TTKDTM nói chung và TTĐT nói riêng. Tuy nhiên, để thực thi Đề án hiệu quả, cần đặt

ra những giải pháp cụ thể hơn nữa. Trong phạm vi nghiên cứu, bài viết xin đưa ra một vài nhóm giải pháp liên quan đến khuôn khổ pháp lý, cơ chế chính sách, công nghệ, sản phẩm, truyền truyền quảng bá và nhân sự cụ thể như sau:

Nhóm giải pháp về khuôn khổ pháp lý: Ban hành Luật sử dụng và bảo vệ thông tin tín dụng để đảm bảo bảo mật thông tin cho khách hàng và đảm bảo minh bạch cho thông tin tín dụng giữa các ngân hàng; Ban hành các Nghị định thay thế Nghị định 64/2001/NĐ-CP để thống nhất các điểm mâu thuẫn với Luật TCTD 2010 và bổ sung

các khái niệm như TTKDTM, TT bằng chứng từ giấy, TTĐT... Thay thế, bổ sung Nghị định số 161/2006/NĐ-CP nhằm sửa đổi lại các quy định về phương thức giải ngân trong việc cho vay của TCTD... Ngoài ra, điều cấp bách là phải hoàn thiện, bổ sung các quy định về giá trị pháp lý của chứng từ điện tử để tạo điều kiện thuận lợi cho TTĐT, quy định pháp chế về tiêu chuẩn thẻ chip, tiêu chuẩn

an toàn, bảo mật, quy định về cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán của các tổ chức không phải là ngân hàng, quy định về thủ tục mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, quy định về quản lý các đơn vị chấp nhận thẻ, quy định về thủ tục thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, quy định về dịch vụ TTKDTM; quy định cụ thể về phòng chống rửa tiền nhằm minh bạch hóa các giao dịch TTĐT và thúc đẩy và xử lý các giao dịch chi tiêu tại Việt Nam thông qua thẻ quốc tế do các ngân hàng trong nước phát hành.

Nhóm giải pháp về cơ chế chính sách: (i) nhóm chính sách bắt buộc có đi kèm giám sát và chế tài, áp dụng đối với ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ và cả đối với những người sử dụng dịch vụ bao gồm đưa ra quy định các giao dịch có giá trị lớn phải thanh toán bằng tài khoản, tuy nhiên phải đưa ra hạn mức phù hợp, linh hoạt với từng ngành nghề, tiếp tục mở rộng đối

tương nhận lương qua tài khoản thay vì chỉ bắt buộc đối với khu vực hưởng lương từ Ngân sách theo Chỉ thị số 20/2007/CT-TTg (tất cả các doanh nghiệp có đăng ký kinh doanh, qui mô nhân sự trên 10 người đều phải trả lương cho công nhân thông qua tài khoản ngân hàng), qui định một tỷ lệ giao dịch hoặc doanh số nhất định mà doanh nghiệp phải thanh toán qua chuyển khoản, thẻ hoặc các phương tiện điện tử khác (cụ thể, tối thiểu 60% chi phí hoạt động của doanh nghiệp phải chi trả qua các phương tiện TTĐT hoặc kênh giao dịch điện tử)...; (ii) nhóm chính sách hỗ trợ phát triển dịch vụ TTĐT như cho phép các ngân hàng thu phí rút tiền mặt tại ATM để bù đắp một phần chi phí đầu tư, hạn chế việc dân cư rút tiền mặt từ ATM, chính sách đảm bảo cạnh tranh lành mạnh trong việc phát triển các điểm chấp nhận thẻ, xây dựng và ban hành biểu phí chuyển tiền liên ngân hàng thống nhất trên toàn quốc trong đó đảm bảo quyền lợi cho các bên tham gia, xây dựng các chính sách nhằm hỗ trợ phát triển thẻ nội địa, hạn chế tác động ảnh hưởng của các tổ chức thẻ quốc tế đối với giao dịch thẻ nội địa, qui định chính xác các thông tin mà các ngân hàng cung cấp cho NHNN để xây dựng bộ dữ liệu trên CIC nhằm đảm bảo dữ liệu trên CIC là dữ liệu chuẩn để các ngân hàng xem như là một phần không thể thiếu trong việc cấp tín dụng tiêu dùng cá nhân và tín dụng thẻ, xây dựng lực lượng an ninh đủ mạnh để đảm bảo sự an toàn cho mạng lưới ATM của các ngân hàng, có chế tài xử lý nghiêm minh đối với các đối tượng đập phá máy ATM...

Nhóm giải pháp về công nghệ: Xây dựng cơ sở hạ tầng hiện đại, hệ thống kỹ thuật tiên tiến; thực hiện chuyển giao công nghệ có hiệu quả để rút ngắn khoảng cách về trình độ công nghệ thông tin với các nước đi trước, hiện đại hóa công nghệ đảm bảo phục vụ việc đa dạng hóa và đa năng sản phẩm dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ KH, giảm chi phí lao động, quản trị tốt rủi ro, tăng cường công tác Marketing, quản trị được thông tin KH tăng sức cạnh tranh và phục vụ tốt cho yêu cầu quản lý, xây dựng và hoàn thiện các qui định liên quan đến quản trị các hệ thống CNTT của ngân hàng như quy định về quản lý và vận hành trung tâm dữ liệu, quy định về quản lý phiên bản phần mềm và sự thay đổi... đồng bộ hóa phương tiện và kênh thanh toán nhằm giúp người dân tiếp cận với các phương thức thanh toán dễ dàng hơn, tăng cường áp dụng các giải pháp an ninh, an toàn, bảo

mật cho cơ sở hạ tầng thanh toán thẻ theo tiêu chuẩn của các TCTQT như PCI DSS, 3D-Secured, OTP (One time password), lắp đặt thiết bị anti-skimming đối với hệ thống ATM...

Nhóm giải pháp về sản phẩm: cần (i) Phát triển sản phẩm dịch vụ theo hướng mở rộng danh mục sản phẩm, đa dạng tính năng, gia tăng tiện ích, mở rộng phạm vi thanh toán, đa dạng hóa lĩnh vực, ngành nghề, gia tăng tiện ích, gắn gũi và thân thiện đối với các tầng lớp dân cư khác nhau; (ii) cải thiện các phương tiện thanh toán điện tử truyền thống như ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu theo hướng đẩy nhanh tốc độ thanh toán, an toàn và bảo mật trên cơ sở kỹ thuật công nghệ hiện đại; (iii) tập trung phát triển các sản phẩm dịch vụ công nghệ cao như thẻ thanh toán, internet banking, mobile banking... phù hợp với sự phát triển công nghệ thông tin; (iv) chú trọng đề cao "tính mở" của công nghệ ứng dụng trên cơ sở tạo lập và phát triển các chuẩn mực chung phù hợp với thông lệ quốc tế.

Nhóm giải pháp về nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ: (i) Thành lập Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7 (Contact Center/Call Center), theo đó, các vướng mắc, yêu cầu hỗ trợ cung cấp thông tin, yêu cầu hướng dẫn sử dụng dịch vụ, yêu cầu tác nghiệp, tra soát khiếu nại giao dịch... của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ sẽ được các nhân viên Contact Center phục vụ 24/7 qua các kênh Phone, email, Fax; (ii) thực hiện điều tra ý kiến khách hàng để thống kê mức độ hài lòng của khách hàng, thu thập thông tin phản hồi của khách hàng đến Trung tâm dịch vụ khách hàng để có cơ sở sửa đổi, hoàn thiện sản phẩm dịch vụ hoặc ban hành sản phẩm dịch vụ mới đáp ứng nhanh và tốt nhất yêu cầu của khách hàng; (iii) xây dựng quy trình quản lý chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử và khuyến nghị khách hàng phòng ngừa rủi ro nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ của khách hàng.

Nhóm giải pháp tuyên truyền, quảng bá, hướng dẫn: Tuyên truyền, quảng bá các sản phẩm, dịch vụ TTĐT đến đúng đối tượng, cung cấp đầy đủ thông tin về lợi ích cá nhân và lợi ích xã hội, nâng cao ý thức của người dân về vai trò, trách nhiệm trong thực thi chiến lược TTKDTM của Nhà nước, triển khai các hình thức truyền thông, quảng bá trên phạm vi rộng để người tiêu dùng yên tâm về tính bảo mật của hình thức thanh



toán điện tử, cần có ban chỉ đạo triển khai đồng bộ các chính sách đào tạo, truyền thông về lợi ích và cách thức sử dụng các phương tiện không dùng tiền mặt và tạo dựng một phong trào tình nguyện viên phối hợp với các NHTM tham gia đào tạo, hướng dẫn người dân sử dụng thành thạo thẻ ngân hàng, Internet Banking.

Nhóm giải pháp về nhân sự: (i) xây dựng đội ngũ chuyên gia giỏi, chuyên sâu đối với từng lĩnh vực TTĐT ở NHNN và NHTM, (ii) xác định nhóm cán bộ lãnh đạo, cán bộ chủ chốt gửi đi đào tạo tại nước ngoài, xem xét đẩy mạnh phương án thuê chuyên gia nước ngoài để xây dựng, quản lý, đào tạo và chuyển giao các công nghệ phát triển TTĐT, (iii) tổ chức huấn luyện ngắn ngày, hội thảo chuyên đề khoa học, hợp tác trao đổi giữa các ngân hàng (iv) tổ chức đào tạo các kỹ năng, các kiến thức cơ bản về TTĐT cho toàn thể cán bộ, (v) xây dựng đội ngũ bán hàng trực tiếp, thực hiện bán kèm, bán chéo nhiều loại sản phẩm NHDT, (vi) xây dựng hệ thống khuyến khích đối với người lao động.

Có thể nói, phát triển TTKDTM trong dân cư là một nhiệm vụ vô cùng cấp thiết đối với Việt Nam trong giai đoạn hiện nay. TTĐT sẽ đóng vai trò rất quan trọng trong quản lý nền kinh tế, góp phần hạn chế hiện tượng tham ô, tham nhũng, minh bạch hóa các vấn đề tài chính, phòng chống rửa tiền và chống tài trợ cho hoạt động khủng bố, chống thất thu thuế, tạo nên một xã hội công bằng, trong sạch và một nền kinh tế phát triển bền vững. Với thực trạng còn nhiều tồn tại và bất cập, việc triển khai và thực thi những giải pháp đồng bộ và thống nhất chắc chắn sẽ vấp phải nhiều khó khăn và không thể tiến hành nóng vội. Song, thiết nghĩ, thay đổi từ chính sách đến hành động

một cách nghiêm túc là vô cùng cần thiết và cấp bách để phát triển TTĐT trong dân cư tại Việt Nam trong điều kiện hiện nay ■

Chú thích:

- (1) Theo nguồn của TCTQT Visa.
- (2) Báo cáo TTĐT Việt Nam 2010 – Bộ Công thương
- (3) Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ phone banking chỉ thống kê những khách hàng đăng ký 10 dịch vụ đầy đủ thông tin như Tên người sử dụng và Mật khẩu sử dụng, không tính đến số lượng khách hàng vắng mặt.
- (4) <http://tuoi-tre.vn/Tuoi-tre-cuoi-tuan/Tuoi-tre-cuoi-tuan/444753/Khi-dan-thanh-toan-dien-tu.html>
- (5) Tham khảo tại Đề án phát triển TTKDTM giai đoạn 2006-2010 và định hướng 2020

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Chính trị (2000), Chỉ thị 58/CT –TW ngày 17/10/2000, Kế hoạch đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước.
2. Bộ Công thương (2010), Báo cáo Thương mại điện tử Việt Nam năm 2010.
3. Chính phủ (2006), Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến năm 2020 (Ban hành kèm Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006).
4. Chính phủ (2011), Đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2011-2015 (Ban hành kèm theo Quyết định số 2453/QĐ-TTg ngày 27/12/2011).
5. Hội Thể Việt Nam (2008 - 2011), Báo cáo về hoạt động thẻ tại Việt Nam các năm 2008, 2009, 2010, 2011.
6. Lê Văn Anh (2008), Khủng hoảng tài chính-các mô hình lý thuyết và các rủi ro đối với Việt Nam trong bối cảnh hội nhập, Tạp chí khoa học đại học quốc gia Hà Nội - Kinh tế - Luật 24 (2008) trang 55- 65.
7. Abrashevich, D. (2001b), Classification and characteristics of electronic payment systems. In K.Bauknecht, S. K. Madria, & G. Pernul (Eds.), Lecture Notes in Computer Science 2115, (pp. 81-90), Berlin: Springer-Verlag.
8. Anne Ho (2010), Mobile banking in Asia, Asia Focus.
9. Bank Committee on Banking Supervision (1998), Framework for Supervisory Information.
10. Bernard Manro (1993), The practitioner's guide to interest rate risk management Gramham & Trotman, a member of Wolters academic.
11. Blekinge Institute of Technology (2006), Internet banking in Greece: development, evaluation, perspectives.