

Giải pháp phát triển bền vững hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

ThS. ĐẶNG CÔNG HOÀN



NHỮNG NĂM VỪA QUA, DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT (TTKDTM) Ở NƯỚC TA ĐÃ CÓ CÁC BƯỚC PHÁT TRIỂN VƯỢT BẬC, SỐ NGƯỜI DĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NÀY NGÀY Càng TĂNG LÊN HÀNG NĂM. TUY LÀ CÁC DỊCH VỤ CÓ HÀM LƯỢNG CÔNG NGHỆ CAO NHƯNG CÁC NGÂN HÀNG VÀ TỔ CHỨC CUNG ỨNG ĐÃ KHẢ THÀNH CÔNG TRONG VIỆC “BÌNH DÂN HÓA” DỊCH VỤ NÀY, TẠO ĐIỀU KIỆN CHO NGƯỜI DÂN GẠT BỎ DẤU SỰ E DÈ KHI TIẾP CẬN CÁC CÔNG CỤ TTKDTM. TUY NHIÊN, THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ VÀ MỘT SỐ DỊCH VỤ THANH TOÁN ĐIỆN TỬ CŨNG CHO THẤY SỰ PHÁT TRIỂN CÒN CHƯA BỀN VỮNG VÀ CẦN PHẢI CÓ CÁC GIẢI PHÁP CĂN CƠ NHẪM TỪNG BƯỚC KHẮC PHỤC.

1. Tổng quan chung về hoạt động thanh toán Thẻ và thanh toán điện tử tại nước ta

Trong khoảng 5 năm trở lại đây, sử dụng thanh toán Thẻ ngân hàng và các dịch vụ ngân hàng điện tử (internet banking, ví điện tử, mobile banking...) đang trở thành “điểm nhấn” chủ yếu trong công tác triển khai hoạt động TTKDTM trong nền kinh tế nước ta. Dịch vụ thanh toán thẻ và thanh toán điện tử đang ngày càng cho thấy vai trò quan trọng trong việc thực hiện chủ trương của Chính phủ về việc đẩy mạnh TTKDTM, cho dù so với nhiều nước khác các phương thức này tại nước ta vẫn còn khá non trẻ với chỉ khoảng 20 năm phát triển.

Trong giai đoạn 1991-2001, tuy đã có một số ngân hàng là thành viên của các tổ chức thẻ Quốc tế Visa/Master nhưng nhìn chung dịch vụ thẻ Việt Nam còn hết sức sơ khai, nhận thức của người dân về thanh toán thẻ và các phương tiện TTKDTM còn hạn chế nên các sản phẩm thẻ lúc bấy giờ chủ yếu chỉ đáp ứng nhu cầu của tầng lớp dân cư có thu nhập cao và dùng để mua sắm hàng hoá dịch vụ ở nước ngoài. Bắt đầu từ khoảng 2002, trên nền tảng hệ thống ngân hàng “lõi” (core banking) mới, hiện đại được các ngân hàng đầu tư nâng cấp, các sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa lần đầu tiên được phát hành tại Việt Nam như Connect24 của Vietcombank, F@stAccess của Techcombank, Đa Năng của DongABank... đã tạo điều kiện cho người dân bắt đầu biết

đến và làm quen với một phương tiện thanh toán tiện lợi, nhanh gọn, dễ đăng ký, dễ sử dụng, hoạt động dựa trên cơ sở tài khoản cá nhân, góp phần giúp cho công cụ thanh toán thẻ có chỗ đứng rất quan trọng trong hoạt động TTKDTM của khu vực dân cư tại Việt Nam.

Thị trường càng trở nên sôi động và bắt đầu có chiều sâu vào khoảng giai đoạn 2006-2007 trở đi khi các tổ chức thẻ quốc tế như Visa và Master bắt đầu có các chính sách cụ thể để thúc đẩy khuyến khích phát triển các loại thẻ mang thương hiệu Visa/Master Card tại Việt Nam. Ngoài ra, về phương diện quản lý nhà nước thì việc Chính phủ ban hành Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Triển khai Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2011, và đặc biệt là sự ra đời của Quyết định số 20/2007/NHNN ngày 15/5/2007 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam điều chỉnh các quy định về phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng với nhiều điểm phù hợp đã khuyến khích thị trường Thẻ thanh toán và dịch vụ đi kèm phát triển vượt bậc. Số lượng các ngân hàng tham gia cung ứng dịch vụ thẻ ngày càng gia tăng với việc cho ra đời hàng loạt các sản phẩm thẻ tương đối hiện đại, nhiều tính năng, tiện ích đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

1.1. Hoạt động triển khai phát triển các sản phẩm thẻ:

Bảng 1: Số lượng thẻ, số thương hiệu thẻ và số Ngân hàng phát hành thẻ 2006-2012

TT	Năm	Số Ngân hàng phát hành thẻ (Lũy kế)	Số thương hiệu thẻ (lũy kế)	Tổng số thẻ phát hành (triệu thẻ lũy kế)
1	2006	17	70	5,1
2	2007	22	95	9,34
3	2008	25	160	15,03
4	2009	34	210	22,00
5	2010	39	234	31,70
6	2011	43	290	42,26
7	2012	48	~370	54,90

Nguồn: Tính toán của tác giả dựa theo Báo cáo của Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam 2006-2012

Về số lượng thẻ: nếu như năm 2006, toàn thị trường mới có khoảng gần 5,1 triệu thẻ và khoảng 70 nhãn hiệu thẻ các loại thì đến hết năm 2012, con số đó đã lên tới hơn 54,9 triệu thẻ, cao gấp gần 11 lần sau 7 năm. Trong tổng số 54,9 triệu thẻ, hơn 90% là thẻ ghi nợ nội địa (49,4 triệu thẻ), 1,88 triệu thẻ ghi nợ quốc tế (chiếm 3,6%), 1,52 triệu thẻ tín dụng quốc tế (chiếm 2,8%) và 2,1 triệu các loại thẻ khác (thẻ tín dụng nội địa, thẻ quà tặng, thẻ trả trước...) chiếm khoảng 3,7% tổng số thẻ đã phát hành.

1.2. Công tác phát triển dịch vụ hệ thống thanh toán Thẻ

Trong hoạt động thẻ, việc phát hành (Issuing) thường phải gắn liền với quá trình mở rộng mạng lưới chấp nhận thanh toán thẻ và các công cụ liên quan (Acquiring). Trong những năm gần đây, hoạt động mở rộng hệ thống ATM và Đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ-POS (ĐVCNT) đã có sự tăng trưởng đáng kể, nhất là giai đoạn 2006-2012:

Bảng 2: Mức độ phát triển hệ thống ATM/POS 2006-2012

TT	Năm	ATM		POS	
		Số lượng (lũy kế)	% tăng so với năm N-1	Số lượng (lũy kế)	% tăng so với năm N-1
1	2006	3000	-	11.000	-
2	2007	4596	53,0%	19.616	78,3%
3	2008	7.480	62,7%	26.930	37,2%
4	2009	9.723	29,9%	36.620	35,9%
5	2010	11.696	20,2%	53.952	47,3%
6	2011	13.581	16,1%	77.487	43,6%
	2012	14.442	6,3%	104.427	34,8%

Nguồn: Tổng hợp từ Báo cáo thường niên của Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

Nhìn vào bảng số liệu cho thấy: Đến thời điểm cuối năm 2012, cả nước đã phát triển được 104.427 thiết bị POS phục vụ thanh toán thẻ tại ĐVCNT và 14.442 thiết bị ATM phục vụ hoạt động rút tiền/thanh toán của chủ thẻ. Cho dù đầu tư ATM và POS là lĩnh vực đầu tư tốn kém, nhưng các ngân hàng đã có sự quan tâm phát triển mạng lưới này cả về số lượng lẫn chất lượng. Mấy năm trở lại đây do những khó khăn về kinh tế, số lượng đầu tư máy ATM mới dù vẫn có sự tăng trưởng nhưng đã chậm lại. Năm 2012,

tốc độ lắp đặt mới ATM chỉ còn lảng 6,3% so với con số tăng 16,1% của năm 2011 cũng đang đặt ra thách thức cho thị trường khi mà đầu tư vào ATM rất đắt đỏ, khá rủi ro nhưng lại nhạy cảm, dễ bị ảnh hưởng bởi các sự cố, sự kiện không mong muốn gây ra tác động xấu về mặt thương hiệu như trục trặc, khách hàng khiếu kiện...

Ở khía cạnh khác, việc phát triển mạng lưới POS vẫn đang có những dấu hiệu khả quan, ít nhất là về mặt số lượng với tỷ lệ tăng luôn >35% mỗi năm. Nếu năm 2006, cả thị trường mới có hơn 11.000 POS thì đến 2012 con số đó đã lên tới hơn 104.427 POS, tăng gần 11 lần. Ngoài việc gia tăng về số lượng POS, các ngân hàng đã rất tích cực trong việc mở rộng phạm vi ngành hàng phối hợp lắp đặt mạng lưới chấp nhận thẻ, trong đó chú trọng các ngành kinh doanh bán lẻ, các đơn vị cung ứng dịch vụ hàng ngày như dịch vụ taxi, dịch vụ bán vé tàu hoả... nên người dùng thẻ thực tế cũng đã có nhiều sự lựa chọn hơn.

1.3. Công tác phát triển các kênh giao dịch thanh toán điện tử

Cuộc cách mạng công nghệ thông tin trong hơn một thập kỷ qua đã và đang đem lại cho thế giới sự biến đổi sâu sắc về mọi mặt. Mạng thông tin toàn cầu-internet là một trong những thành tựu lớn nhất của loài người đã giúp cho loài người tiến gần nhau hơn và các biên giới "cứng" gần như bị xóa nhòa. Dựa trên những thành tựu đó, hoạt động thương mại điện tử và triển khai các ứng dụng thanh toán điện tử ở Việt Nam đã có sự phát triển khá mạnh mẽ. Bên cạnh đó, ngoài việc phát triển hệ thống thanh toán thẻ trên cơ sở kết nối liên thông giữa các ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng đã chủ trì chỉ đạo và xây dựng được hệ thống thanh toán phù hợp với thông lệ quốc tế như hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng IBPS, hệ thống thanh toán bù trừ điện tử CITAD, hệ thống giao dịch chuyển tiền qua thẻ... bên cạnh hệ thống thanh toán bù trừ giấy truyền thống.

Đối với công tác phát triển sản phẩm mới ứng dụng thanh toán điện tử, ngoài dịch vụ thanh toán thẻ vốn đang ngày càng trở nên thông dụng thì hiện nay đa số các ngân hàng đã cung cấp được các sản phẩm công nghệ cao, phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng như sản phẩm Internet banking, Mobile banking, Ví điện tử, thanh toán qua Paypal... mà từng kênh đều có sự phát triển nhất định góp phần tạo nên sự đa dạng ngày càng tăng trong hệ thống TTKDTM ở nước ta.

- Kênh thanh toán qua Internet banking: Dịch vụ Internet banking bắt đầu được các ngân hàng Việt Nam nghiên cứu thử nghiệm và cung cấp cho khách hàng từ khoảng cuối năm 2004. Nếu như thời điểm đó mới chỉ có sự tham gia của 03 ngân hàng thì đến năm 2012, con số đó đã lên tới hơn 30 ngân hàng. Ngoài các tiện ích cơ bản như truy vấn thông tin tài khoản, xem tỷ giá, lãi suất, sao kê tài khoản, thông tin giao dịch, dịch vụ Internet banking còn cho phép khách hàng thực hiện chuyển khoản nội bộ, chuyển khoản liên ngân hàng, thanh toán tiền điện, nước, cước viễn thông, thanh toán phí bảo hiểm, thanh toán phí giao dịch chứng khoán, gửi tiết kiệm online... Nhờ những tính năng ưu việt như xử lý tức thời, thuận tiện mọi lúc, mọi nơi và phí dịch vụ hấp dẫn (tiết kiệm được thời gian, chi phí rất thấp hoặc miễn phí), Internet banking đang ngày càng được khách hàng yêu thích và gia tăng sử dụng. Cơ chế bảo mật cũng được các ngân



Nhờ những tính năng ưu việt như xử lý tức thời, thuận tiện mọi lúc, mọi nơi và phí dịch vụ hấp dẫn internet banking đang ngày càng được khách hàng yêu thích và gia tăng sử dụng.

hàng ngày càng chú ý để tạo niềm tin cho khách hàng như sử dụng công nghệ OTP (One time password) qua token, qua SMS... Giao dịch thời gian thực (real time), dịch vụ đa dạng và tiện lợi của các ngân hàng đi đầu về công nghệ như Techcombank, Vietcombank... đang ngày càng tạo được niềm tin cho khách hàng:

- **Kênh thanh toán qua Mobile banking:** Dịch vụ Mobile banking xuất hiện ở Việt Nam năm 2003 nhưng cho đến nay các ngân hàng hầu hết chỉ sử dụng kênh SMS để cung cấp dịch vụ Mobile banking và chỉ dừng lại ở chức năng truy vấn thông tin chung của ngân hàng và thông tin tài khoản như là một giá trị gia tăng cho dịch vụ tài khoản cá nhân. Mặc dù chức năng thanh toán/chuyển khoản trên kênh mobile banking được phát triển từ năm 2006, nhưng đến nay chỉ có vài ngân hàng áp dụng kênh thanh toán này với giá trị giao dịch khá nhỏ do lo ngại về tính an toàn của quá trình sử dụng và đăng ký điện thoại cá nhân hiện nay ở nước ta.

- **Kênh thanh toán qua Ví điện tử:** Đến nay, tại Việt Nam sản phẩm Ví điện tử được phát hành với hơn 20 ngân hàng tham gia triển khai và được chấp nhận thanh toán tại hơn 200 đơn vị kinh doanh thương mại điện tử với giá trị giao dịch lên tới khoảng vài trăm tỷ đồng mỗi năm.

- **Kênh thanh toán qua hệ thống liên kết với các đơn vị như eBay/Paypal:** Hiện nay đã có một số đơn vị kinh doanh liên kết với Paypal để cung cấp dịch vụ xác nhận, rút tiền. Mặc dù hiện tại, số lượng và giá trị giao dịch qua kênh này chưa lớn, nhưng với số lượng người sử dụng internet, số lượng thuê bao điện thoại di động cũng như số khách hàng có tài khoản tại các ngân hàng ngày càng gia tăng mạnh mẽ, dịch vụ thanh toán liên kết với Paypal được dự báo sẽ phát triển mạnh tại Việt Nam trong các năm tới đây.

Có thể nói, hoạt động TTKDTM đã có sự tăng trưởng khá ấn tượng trong những năm qua, số lượng người sử dụng dịch vụ ngày càng nhiều, dịch vụ ngày càng "bình dân hóa". Tuy nhiên, thực trạng phát triển dịch vụ Thẻ và thanh toán điện tử cũng cho thấy một sự phát triển còn chưa có sự bền vững và chưa thật sự hiệu quả cho toàn xã hội đòi hỏi chúng ta phải có các giải pháp căn cơ nhằm từng bước khắc phục.

2. Thực trạng chưa bền vững của hoạt động TTKDTM

dành cho người dân

Tuy đã thu được những kết quả vượt bậc trong những năm vừa qua nhưng đi sâu vào phân tích các dữ liệu thống kê về công tác phát triển TTKDTM qua các năm vừa qua cộng với quá trình nghiên cứu, khảo sát đánh giá của tác giả bài viết, hiện tại hoạt động TTKDTM mà cụ thể là hoạt động thanh toán thẻ và dịch vụ ngân hàng điện tử còn tiềm ẩn nhiều yếu tố chưa đảm bảo cho sự phát triển bền vững, cụ thể như sau:

Thứ nhất: Việc phát triển những năm vừa qua chủ yếu vẫn thiên về lượng chứ chưa đi kèm với sự thay đổi căn bản về chất lượng của hoạt động TTKDTM trong nền kinh tế. Tỷ lệ thẻ phát hành nhiều nhưng số thẻ thực tế có giao dịch hoặc giao dịch nhiều chưa cao.

Bảng 3: Thực trạng doanh số sử dụng thẻ 2010-2012

TT	Tổng doanh số sử dụng thẻ (triệu đồng) (1)	Tổng số thẻ lũy kế (2)	Bình quân giao dịch/thẻ (triệu đồng/năm) (3)=(1)/(2)
2010	550.586,164	31.707.712	17,36
2011	724.008,434	42.260.789	17,15
2012	882.159,120	54.903.467	16,67

Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên báo cáo thường niên Hội Thẻ Ngân hàng Việt Nam

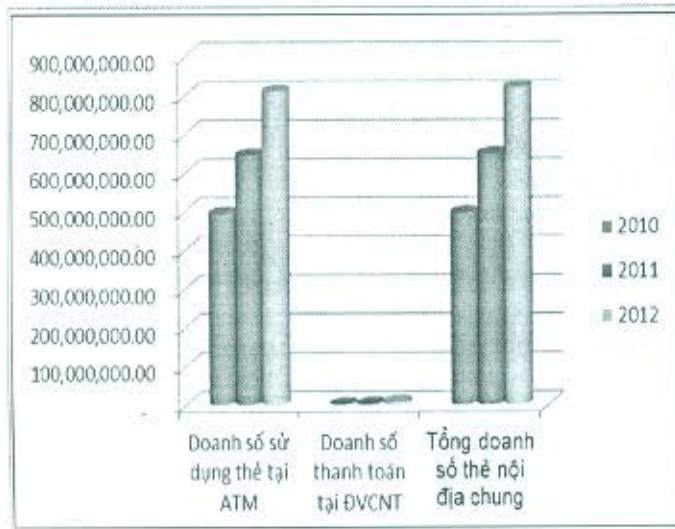
Nhìn vào thực trạng sử dụng thẻ 3 năm vừa qua cho thấy, mỗi một thẻ bình quân mỗi năm có doanh số sử dụng là từ 16-17 triệu đồng, tuy nhiên con số này cũng đang giảm dần theo từng năm mặc dù lạm phát và thu nhập danh nghĩa đều tăng theo từng năm. Tuy chưa phải là biểu hiện duy nhất nhưng đây rõ ràng là cũng là chỉ dấu của việc chưa có sự thay đổi về chất do số lượng giao dịch thanh toán/rút tiền của thẻ không tăng mà còn giảm.

Một dấu hiệu nữa của việc chưa bền vững là thực tế tỷ lệ thẻ hoạt động (active) thực sự chưa cao. Hiện tại, cả Hội thẻ và Ngân hàng Nhà nước đều chưa có con số chính xác về tỷ lệ này tuy nhiên qua thăm dò ý kiến của người viết từ một số quản lý lãnh đạo Thẻ của một số ngân hàng thì tỷ lệ active thẻ (lấy theo quan điểm chuyên môn là tối thiểu có một giao dịch thanh toán/rút tiền/chuyển khoản mỗi năm) chung của các Ngân hàng rơi vào khoảng từ 63-71% tùy từng ngân hàng, trong đó thẻ tín dụng thương có tỷ lệ active cao nhất là khoảng 90-93% và tỷ lệ active của thẻ ghi nợ quốc tế thường là thấp nhất khoảng <60%. Nếu tỷ lệ này tăng thêm được khoảng 10% nữa sẽ đưa lại hiệu quả lớn cho các ngân hàng.

Thứ hai: doanh số giao dịch thẻ tuy có sự tăng trưởng nhưng doanh số thanh toán thẻ không có sự tăng trưởng nhiều, doanh số rút tiền mặt qua hệ thống ATM vẫn chiếm tỷ lệ chủ yếu trong tổng doanh số sử dụng thẻ. Đây là một đặc điểm tương đối đặc thù của hoạt động thẻ ở Việt Nam so với các nước khác và biểu hiện sự chưa bền vững của hoạt động TTKDTM vì bản thân giao dịch rút tiền từ ATM rồi dùng tiền mặt để chi trả không nên coi là hoạt động TTKDTM.

Biểu đồ 1: Tương quan doanh số giao dịch thẻ ghi nợ nội địa 2010-2012

Đơn vị: triệu đồng



Nguồn: Tính toán của tác giả dựa theo số liệu của Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

Nhìn vào số liệu biểu đồ cho thấy: tuy thẻ ghi nợ nội địa chiếm tới 90% tổng số thẻ nhưng chỉ một số rất ít sử dụng để giao dịch thanh toán thẻ tại các ĐVCNT, đại đa số dùng thẻ chủ yếu để giao dịch rút tiền mặt tại ATM. Doanh số thanh toán của các thẻ ghi nợ nội địa năm 2012 mới chỉ đạt hơn 9.340 tỷ đồng tương đương với khoảng 1,5% tổng doanh số sử dụng thẻ.

Thứ ba: Việc thanh toán qua ĐVCNT còn thấp và chủ yếu là dùng thẻ quốc tế, trong khi đó dù chiếm số lượng lớn nhưng số khách hàng sử dụng thẻ nội địa để thanh toán hàng hóa dịch vụ rất ít. Tính liên kết giữa đơn vị bán hàng và đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán không cao và kém bền vững dẫn đến việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ qua POS nói chung là chậm chạp và chưa tương ứng với yêu cầu đòi hỏi của một nền thanh toán hướng dẫn tới phi tiền mặt.

Bảng 4: Số lượng ĐVCNT và doanh số thanh toán thẻ hàng năm

TT	Tổng số POS	Tổng doanh số bán lẻ (triệu tỷ đồng)	Tổng doanh số thanh toán qua ĐVCNT (tỷ đồng)	Tỷ lệ thanh toán thẻ tại ĐVCNT/Tổng doanh số bán lẻ	Bình quân giao dịch POS/năm (tỷ đồng)
2010	53.952	1,613	30.565,3*	1,8%	0,53
2011	77.487	2,004	48.116,0	2,4%	0,62
2012	104.427	2,320	64,063 2	2,8%	0,61

* Tỷ giá USD/VND tạm tính là 21.000

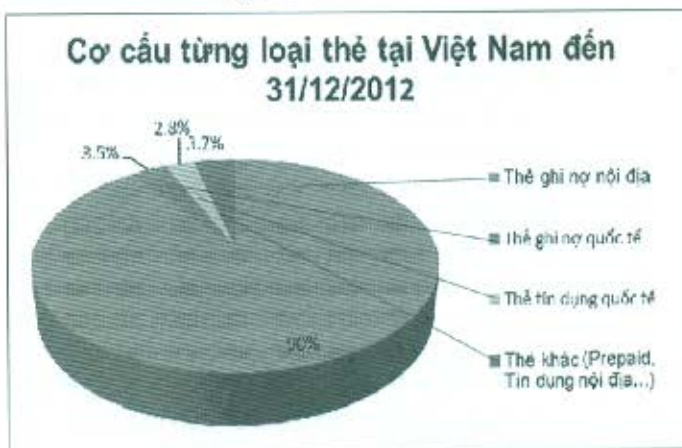
Nguồn: Vneconomy.vn và Báo cáo thường niên Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam 2010-2011

Nhìn vào các bảng số liệu cho thấy: Tỷ lệ thanh toán thẻ so với tổng doanh số bán lẻ còn rất thấp, chưa đến 3%. Do phần lớn khách hàng sử dụng thẻ nội địa là người Việt Nam vốn quen với

việc sử dụng tiền mặt và lại luôn dễ dàng tiếp cận với nguồn tiền mặt rất lớn tại các hệ thống máy ATM (theo tính toán của Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam năm vừa qua là hơn 800.000 tỷ đồng/năm), nên việc sử dụng các phương tiện thanh toán qua ngân hàng vẫn còn nhiều hạn chế. Việc mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ nội địa vẫn gặp rất nhiều khó khăn, trở ngại.

Thứ tư: Con số phát hành và sử dụng thẻ tín dụng còn rất chậm và ít, điều này cho thấy về sự thích nghi của người dân với dịch vụ tín dụng tiêu dùng thanh toán trước trả tiền sau còn nhiều điểm cần phải khắc phục trong thời gian tới. Đặc biệt, tín dụng tiêu dùng là loại hình cho vay gắn liền với quá trình chi tiêu và thu nhập của người dân và ở các nước phát triển tín dụng tiêu dùng thường gắn với thẻ tín dụng một cách rất chặt chẽ. Nhưng ở nước ta dường như không theo xu thế đó. Số liệu Biểu đồ 1 cho thấy đến thời điểm 31/12/2012, số lượng thẻ tín dụng đã phát hành của toàn thị trường là 1.524.503 thẻ với tổng doanh số giao dịch cả năm 2012 là 22.736 tỷ đồng, tương đương bình quân mỗi thẻ tín dụng chi tiêu 14,94 triệu/thẻ/năm, đây là con số khá thấp nếu so với tổng dư nợ cho vay tiêu dùng của nền kinh tế theo ước tính là khoảng 4,5 tỷ USD (tương đương với khoảng 94.500 tỷ đồng)

Biểu đồ 2: Thị phần của các loại thẻ tại thị trường Việt Nam đến 31/12/2012.



Nguồn: Tính toán của tác giả theo nguồn của NHNN và Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

Thứ năm: Tính liên kết giữa các đơn vị cung cấp dịch vụ phát hành và thanh toán thẻ còn khá manh mún, đầu tư dàn trải chưa theo thế mạnh của từng ngân hàng dẫn đến sự thừa thiếu cục bộ và hiệu quả chung của xã hội không cao. Các chính sách hỗ trợ phát triển TTKDTM tuy đã có khá nhiều nhưng chưa có chính sách thực sự có tính đột phá để tạo một lực đẩy cho công cụ thanh toán thẻ và thanh toán điện tử phát triển mạnh mẽ hơn. Điều này thể hiện rõ nhất trong việc thanh toán cho các dịch vụ thiết yếu của người dân như điện, nước, điện thoại, viện phí, học phí... thì tỷ lệ dùng thẻ và các công cụ thanh toán điện tử khác vẫn rất ít. Ngoài ra, do chưa có các quy định được luật hóa về việc yêu cầu kinh doanh dịch vụ đặc thù phải thực hiện thanh toán qua ngân hàng như một số nước đã thực hiện nên các đơn vị kinh doanh hàng hóa dịch vụ, thậm chí ngay cả nhiều đơn vị kinh doanh lớn vẫn không sẵn sàng chấp nhận thanh toán thẻ mà lý do chính là tâm lý thích tiền mặt và một số thủ thuật để có lợi trong quá trình nộp thuế thu nhập trong hoạt động kinh doanh.

Thứ sáu: Dù người dân sử dụng dịch vụ ngân hàng ngày càng tăng đồng thời số người sử dụng internet và điện thoại của Việt Nam vào dạng cao so với các quốc gia trên thế giới, tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ internet banking và Mobilbe banking là rất thấp, mới chiếm khoảng 1,7% số người sử dụng dịch vụ ngân hàng, tức tương đương với số người tuyệt đối là khoảng 600.000 khách hàng.

Bảng 5: Một số chỉ tiêu liên quan đến khả năng xác lập thanh toán điện tử tại nước ta

TT	Tên chỉ số	2007	2010	2011	2012 (ước tính)
1	GDP bình quân/người	646	1013	1197	1256
2	Số thẻ thanh toán Ngân hàng/người dân trưởng thành	0.15	0.46	0.62	0.79
3	Tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ Ngân hàng	12%	27%	30%	31%
4	% số người dân sử dụng internet	17,5	24%	28,6	32%
5	% số người sử dụng thanh toán điện tử	0,3%	1%	1,52%	2%

Nguồn: Tính toán của tác giả theo World Card Intelligence: Vietnam-Lafferty Report 2012, Tổng cục thống kê và Báo cáo của Hiệp hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

3. Gợi ý một số giải pháp nhằm tạo tiền đề cho TTKDTM phát triển bền vững

Tuy đã thu được nhiều kết quả đáng khích lệ những năm vừa qua, các phân tích ở trên cho thấy hoạt động phát triển TTKDTM nói chung không hoàn toàn “màu hồng”, thậm chí hoạt động này vẫn gặp rất nhiều khó khăn, chưa tương xứng với tiềm năng cũng như kỳ vọng, đặc biệt là tiềm ẩn các yếu tố phát triển chưa bền vững đòi hỏi cần có những giải pháp hết sức căn cơ. Dựa trên các phân tích về số liệu thị trường, các yếu tố chưa có sự phát triển bền vững, tác giả xin gợi ý một số nhóm giải pháp sau đây:

3.1. Nhóm giải pháp đối với các cơ quan nhà nước:

Thứ nhất: Nhà nước cần tiếp tục có các chính sách đột phá để hoàn thiện việc luật hóa sự phát triển TTKDTM: Như phân tích ở trên, tuy đã có nhiều văn bản chính sách điều chỉnh hoạt động TTKDTM ngày càng chặt chẽ hơn nhưng theo tác giả, cần phải có một số chính sách mang tính đột phá giống như Chỉ thị 20/2007/TTg về trả lương qua tài khoản ngân hàng của đối tượng hưởng lương Ngân sách để tiếp tục tạo bước phát triển mạnh mẽ cho thị trường. Cụ thể, các chính sách sau đây cần nghiên cứu sớm hoàn thiện để đưa vào triển khai:

- Hoàn chỉnh dự thảo và sớm ban hành nghị định về thanh toán tiền mặt, trong đó có chế tài bằng văn bản quy định các loại giao dịch được phép sử dụng tiền mặt và các loại giao dịch khác phải thanh toán phi tiền mặt qua ngân hàng.

- Quy định về các loại hình kinh doanh bắt buộc phải chấp nhận thanh toán qua thẻ ngay từ khi khởi sự kinh doanh nhằm minh bạch hóa các nguồn thu từ hoạt động kinh doanh và cũng là tạo cơ sở cho việc theo dõi và quản lý thuế sau này: Ví dụ như hoạt động lưu hành du lịch, siêu thị, nhà hàng, vận tải du lịch... Nếu làm được điều này thì không chỉ đảm bảo cho việc phát triển TTKDTM

nói chung mà còn góp phần hạn chế tình trạng “chật chém” du khách làm mất hình ảnh nghiêm trọng đối với hoạt động du lịch tại nhiều thành phố trong con mắt du khách quốc tế trong thời gian vừa qua.

- Kinh nghiệm từ một số nước cho thấy hoàn toàn có thể sử dụng hóa đơn thanh toán thẻ và bổ sung thêm một số thông tin phù hợp để đảm bảo hóa đơn thanh toán thẻ cũng được coi như là hóa đơn tài chính theo quy định nhằm đơn giản hóa cho người sử dụng thanh toán qua ngân hàng.

Thứ hai: Kinh nghiệm từ Trung Quốc và một số nước cho thấy: Việc đầu tư hệ thống TTKDTM thường là tốn kém, đặt biệt là khi mà hệ thống này thường xuyên phải cập nhật các tiêu chuẩn phù hợp với các quy định của các định chế thanh toán thẻ quốc tế. Do vậy, nếu phát triển rời rạc sẽ khá tốn kém cho các ngân hàng và nền kinh tế khi phải tuân theo các tổ chức bên ngoài một cách bị động dẫn tới lãng phí nguồn lực quốc gia. Để hạn chế tình trạng này, theo tác giả, NHNN cần đẩy nhanh tiến trình xây dựng Trung tâm chuyển mạch quốc gia thống nhất và hệ thống bù trừ tự động quốc gia ACH (Automated Clearing House) để hỗ trợ cho việc chuyển mạch và kết nối liên thông qua mạng lưới các ĐVCNT, ATM, Dịch vụ thanh toán điện tử, thanh toán thẻ nội địa được thuận lợi hơn.

Thứ ba: Do đặc điểm chung và yếu tố lịch sử, nhiều đơn vị kinh doanh không muốn chấp nhận thẻ do phải trả phí cho ngân hàng; đồng thời việc thanh toán thẻ đồng nghĩa với việc phải công khai doanh thu nên không phù hợp cho nhiều đơn vị kinh doanh chưa muốn sự minh bạch hoặc tránh thuế. Cũng vì thế, ngay cả với một số ĐVCNT, dù đã ký hợp đồng chấp nhận thẻ với ngân hàng, nhưng vẫn tìm nhiều cách hạn chế giao dịch bằng thẻ của khách hàng như để máy cà thẻ vào nơi khuất, gợi ý và ưu tiên cho khách hàng trả tiền mặt, thu thêm phụ phí đối với khách hàng thanh toán bằng thẻ... Do vậy, nếu áp dụng một chính sách phù hợp như áp dụng thuế VAT khi thanh toán qua ngân hàng thấp hơn so với việc thanh toán bằng tiền mặt sẽ động viên và khuyến khích các đơn vị kinh doanh tích cực hơn trong việc làm nghĩa vụ thuế, và từ đó tỷ lệ thu có thể giảm nhưng mức thu thông thường sẽ tăng lên. Tỷ lệ hỗ trợ/miễn giảm cụ thể như thế nào NHNN, Bộ tài chính có thể phối hợp với các bên liên quan để đề xuất chủ trương để vừa đảm bảo hài hòa giữa cân bằng thu chi ngân sách và khuyến khích



Doanh số rút tiền mặt qua hệ thống ATM vẫn chiếm tỷ lệ chủ yếu trong tổng doanh số sử dụng thẻ.



Các ngân hàng cần phải chủ động trong việc đặt mục tiêu giảm dần tỷ lệ dùng thẻ để rút tiền mặt trong thời gian tới

được thị trường thẻ phát triển, đồng thời minh bạch hoá dần dần hoạt động kinh doanh nói chung.

Thứ tư: NHNN làm đầu mối chuẩn hoá hoạt động thanh toán giữa ngân hàng với khách hàng và giữa ngân hàng với ngân hàng: đây là giải pháp nhằm tạo nền tảng cho việc ứng dụng cơ chế xử lý tự động các giao dịch thanh toán, tăng tốc độ xử lý giao dịch và qua đó giảm chi phí. Việc chuẩn hoá này cần được thực hiện từ khâu mẫu biểu, quy trình, cơ chế xử lý giữa các ngân hàng song song với việc ban hành tiêu chuẩn về các trang thiết bị (ATM, POS), tiêu chuẩn phần mềm, các thiết bị hỗ trợ theo tiêu chuẩn quốc gia. Điều này rất quan trọng vì hệ thống tiêu chuẩn phù hợp sẽ đẩy nhanh các hoạt động liên thông kết nối giữa các đơn vị chuyển mạch, giúp cho các ngân hàng có quyền tự chủ trong việc lựa chọn gia nhập các tổ chức chuyển mạch miễn là các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng phải đảm bảo tiêu chuẩn thống nhất.

3.2 Một số giải pháp gợi ý cho các ngân hàng thương mại và các đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán điện tử

Các NHTM và đơn vị cung cấp dịch vụ tuy đã có nhiều nỗ lực, cố gắng trong thời gian qua nhưng trong thực tế kết quả đạt được chưa như kỳ vọng của người dân và cơ quan quản lý. Để tiếp tục phát triển lành mạnh các công cụ không dùng tiền mặt, theo tác giả bài viết, các ngân hàng cần quan tâm đến các nội dung sau đây:

Thứ nhất: Cần tăng cường đầu tư công nghệ, đặc biệt là các thiết bị thẻ và mở rộng mạng lưới ĐVCNT, tăng tỷ lệ thẻ hoạt động để tiến tới giảm dần sự phụ thuộc của giao dịch thẻ vào hệ thống ATM. Nếu các ngân hàng làm được việc nâng cao tỷ lệ thẻ hoạt động lên được khoảng 75% thay vì chỉ khoảng 65% như hiện nay điều đó tương ứng với khoảng 5,5 triệu thẻ mới cũng sẽ giúp ích đáng kể cho việc tăng hiệu quả trong công tác phát hành thẻ của các ngân hàng cũng như cải thiện thêm đáng kể tỷ lệ người dân thực sự sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Thứ hai: Các ngân hàng cần tích cực đầu tư mở rộng liên kết hợp tác trong thanh toán thẻ thông qua việc triển khai toàn diện hoạt động kết nối các hệ thống thẻ để khai thác tận dụng tối đa nguồn lực đầu tư đồng thời tăng cường dịch vụ phục vụ khách hàng sử dụng thẻ. Tích cực nỗ lực làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu như điện, nước, điện thoại... để mở rộng việc chấp nhận thanh toán các phí giao dịch cơ bản hàng ngày thông qua thẻ

và thông qua ATM để nâng cao giá trị và tiện ích của thẻ. Chắc chắn không còn cách nào khác, các ngân hàng cần phải chủ động trong việc đặt mục tiêu giảm dần tỷ lệ dùng thẻ để rút tiền mặt trong thời gian tới. Với tỷ lệ dùng thẻ, nhất là thẻ nội địa để rút tiền mặt tới 97% như hiện nay thì rất khó có yếu tố phát triển bền vững và rất khó cho các ngân hàng đạt được mục tiêu giảm tỷ lệ TTKDTM trong nền kinh tế thông qua việc phát triển POS và kênh thanh toán điện tử khác. Các ngân hàng cần đặt mục tiêu đạt được khoảng 250.000 POS vào năm 2015 như Đề án TTKDTM đã được Chính phủ duyệt và giảm dần tỷ lệ rút tiền mặt của thẻ mà cụ thể là thẻ nội địa từ 97% hiện nay xuống còn 70% vào năm 2015.

Thứ ba: Các ngân hàng cần tiếp tục đẩy mạnh công tác quản lý rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ cũng như thanh toán điện tử, bảo vệ quyền lợi của ngân hàng và của khách hàng, tạo niềm tin đối với các phương tiện/kênh thanh toán hiện đại. Ngoài ra, các ngân hàng cung ứng dịch vụ thanh toán thẻ cũng cần chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng như dịch vụ giải quyết tra soát khiếu nại, hỗ trợ giải đáp thắc mắc... liên quan đến các giao dịch thanh toán thẻ/điện tử của khách hàng. Đặc biệt, các ngân hàng có cung cấp dịch vụ thanh toán (Acquiring) cần phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý nhà nước trong việc kiên quyết xử lý các ĐVCNT và các nhà cung cấp dịch vụ tiến hành thu các phí phụ trội (Surcharge) khi thanh toán bằng thẻ hay giao dịch điện tử khác, từ đó mới có thể khuyến khích người dân sử dụng nhiều hơn các phương tiện này. Không thể đẩy nhanh TTKDTM khi mà tiền mặt khi dùng thanh toán được ưu đãi hơn các phương tiện phi tiền mặt như tại một số cơ sở kinh doanh hiện nay.

Thứ tư: Bên cạnh việc tích cực phát triển thẻ ghi nợ như thời gian vừa qua, các ngân hàng cần có chính sách và hệ thống công cụ phù hợp để đẩy nhanh việc triển khai dịch vụ thẻ tín dụng, từ đó hướng người dân vào sử dụng các dịch vụ tín dụng phục vụ tiêu dùng theo hình thức chi tiêu trước trả tiền sau. Với tâm lý chuộng "tiền tươi thóc thật" như hiện nay, việc yêu cầu ngay chủ thẻ nội địa sử dụng tiền của họ để thanh toán thẻ của họ là khá khó nhưng nếu với người dùng thẻ tín dụng tiêu trước trả sau và có giải pháp kỹ thuật phù hợp để giảm/gây khó khăn cho những ai rút tiền mặt thì chắc chắn thói quen sử dụng thẻ của người dân sẽ dần dần thay đổi và từ đó có tác dụng khuếch tán đến thói quen của những người khác để hình thành những thói quen ngày càng phù hợp hơn, giúp cho hệ thống ngân hàng và cả nền kinh tế đạt được mục tiêu của mình.

Trên đây là một số đánh giá, nhìn nhận về quá trình phát triển công cụ TTKDTM mà điển hình là thẻ thanh toán ngân hàng. Các giải pháp đưa ra đã được nêu như ở trên là dựa trên các đánh giá thực tế về các khó khăn mà việc phát triển dịch vụ này đang gặp phải. Các giải pháp này mang tính gợi mở và việc áp dụng sẽ phải căn cứ vào thực tế của thời điểm và điều kiện cụ thể của nền kinh tế ■

Tài liệu tham khảo:

- Báo cáo thường niên Hội thẻ Ngân hàng 2006-2012
- Tài liệu hội thảo Quốc gia Thúc đẩy thanh toán thẻ và Thanh toán điện tử, HHHN Việt Nam 2011.
- Tạp chí Ngân hàng số 17/2011, số 24/2012 và số 5/2013
- Vneconomy.vn/2012/12/25/105011627P0C19/nam-2012-tong-muc-ban-ke - bản tải về ngày 1/5/2013
- World Card Intelligence: Vietnam-Lafferty Report 2012