

**TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN
DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN
TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH HIỆN NAY**

NGUYỄN THỊ VÂN*

Từ nguồn tài liệu thứ cấp và dữ liệu khảo sát bài viết phân tích tình hình sử dụng các dịch vụ trung gian thanh toán hiện nay của khách hàng cá nhân tại TPHCM, trên cơ sở đó khuyến nghị giải pháp để hoạt động dịch vụ trung gian thanh toán tại TPHCM đạt hiệu quả cao.

Từ khóa: dịch vụ, người tiêu dùng, Thành phố Hồ Chí Minh, trung gian thanh toán
Nhận bài ngày: 22/9/2023; *đưa vào biên tập:* 23/9/2023; *phản biện:* 03/10/2023; *duyet đăng:* 11/10/2023

1. DẪN NHẬP

Trong thời gian qua, Chính phủ đã và đang triển khai nhiều biện pháp nhằm hướng tới mục tiêu phát triển xã hội không dùng tiền mặt, cụ thể: Quyết định số 2545/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020”, Quyết định số 241/QĐ-TTg ngày 23/02/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ công, Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không

dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025...

Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM) là một trong những thành phố năng động và phát triển nhất cả nước. Với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, đặc biệt là các ứng dụng công nghệ mới, TPHCM có nhiều thuận lợi để phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, trong đó phát triển các dịch vụ trung gian thanh toán. TPHCM cũng có một số chính sách thúc đẩy người dân không sử dụng tiền mặt như Chỉ thị 06/CT-UBND ngày 25 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân TPHCM về đẩy mạnh thực hiện giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong lĩnh

* Viện Khoa học xã hội vùng Nam Bộ.

vực Kho bạc Nhà nước trên địa bàn TPHCM, Quyết định số 2393/QĐ-UBND ngày 13/7/2020 của Ủy ban nhân dân TPHCM về Chương trình chuyển đổi số, Quyết định số 503/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2022 của Ủy ban nhân dân TPHCM về phê duyệt Đề án “Chính sách thúc đẩy phát triển kinh tế số, kinh tế chia sẻ và kinh tế tuần hoàn trên địa bàn TPHCM giai đoạn 2020-2025, tầm nhìn đến năm 2030... Nắm bắt được xu hướng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, tại Việt Nam đã xuất hiện một số tổ chức không phải là ngân hàng có lợi thế về mặt công nghệ tham gia vào việc hỗ trợ ngân hàng cung ứng các dịch vụ thanh toán ứng dụng công nghệ hiện đại, gọi là dịch vụ trung gian thanh toán. Sự ra đời của các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán tại Việt Nam đã và đang giúp cho khách hàng cá nhân, doanh nghiệp... tiếp cận dễ dàng hơn với các dịch vụ ngân hàng nói chung và các phương tiện thanh toán điện tử mới nói riêng, góp phần tăng cường tiếp cận tài chính toàn diện, thúc đẩy phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam theo đúng định hướng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.

Trên cơ sở phân tích khái quát về dịch vụ trung gian thanh toán, đánh giá hiện trạng hoạt động dịch vụ trung gian thanh toán từ góc độ là khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ (bao gồm cả người thanh toán và người được thanh toán) (viết tắt là “khách hàng”), bài viết cho thấy bức tranh

chung về tình hình hoạt động dịch vụ trung gian thanh toán tại TPHCM hiện nay.

2. KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ TRUNG GIAN THANH TOÁN

Dịch vụ trung gian thanh toán (TGTT) đã xuất hiện từ khá lâu và có sự phát triển dần theo sự tiến bộ của công nghệ điện tử. Trước khi công nghệ điện tử phát triển, các giao dịch thanh toán thường dựa vào tiền mặt và giao dịch giấy tờ như Séc, hình thức này có thể được coi là trung gian thanh toán trước sự ra đời của công nghệ điện tử. Khi công nghệ thông tin phát triển, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ bắt đầu xuất hiện tạo ra bước tiến mới trong mô hình thanh toán không dùng tiền mặt, các dịch vụ TGTT bắt đầu phát triển mạnh mẽ. Tại Việt Nam, theo Khoản 10 Điều 6 Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam 2010: “dịch vụ trung gian thanh toán là hoạt động làm trung gian kết nối, truyền dẫn và xử lý dữ liệu điện tử các giao dịch thanh toán giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và người sử dụng dịch vụ thanh toán” (Quốc hội, 2010). Như vậy, trung gian thanh toán là bên thứ ba xử lý dữ liệu giao dịch thanh toán giữa tổ chức cung ứng dịch vụ và người sử dụng dịch vụ.

Cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán là một ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện theo quy định của Luật Đầu tư. Khoản 1 Điều 1 Nghị định 80/2016/NĐ-CP quy định về tổ chức được cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán đó là: Ngân hàng Nhà

nước; Tổ chức không phải là ngân hàng được Ngân hàng Nhà nước cấp giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; Ngân hàng thương mại; chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép cung ứng dịch vụ ví điện tử.

Theo Điều 2 và Điều 3 Thông tư 39/2014/TT-NHNN (sửa đổi tại Thông tư 23/2019/TT-NHNN) dịch vụ TGTG bao gồm các loại dịch vụ sau (Hình 1):

Một là, dịch vụ cung ứng hạ tầng thanh toán điện tử, gồm:

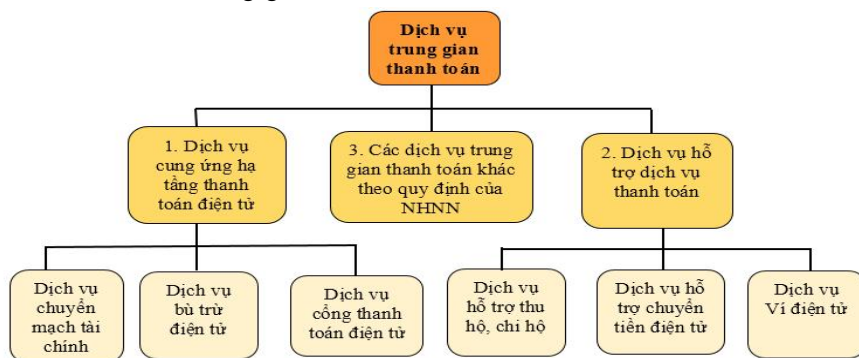
- Dịch vụ chuyển mạch tài chính là dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật để thực hiện việc kết nối, truyền dẫn và xử lý dữ liệu điện tử để thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua ATM, POS, internet, điện thoại di động và

các kênh giao dịch điện tử khác giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và/hoặc giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

- Dịch vụ bù trừ điện tử là dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật để thực hiện việc tiếp nhận, đối chiếu dữ liệu thanh toán và tính toán kết quả số tiền phải thu, phải trả sau khi bù trừ giữa các thành viên tham gia để thực hiện việc quyết toán cho các bên có liên quan.

- Dịch vụ cổng thanh toán điện tử là dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật để thực hiện việc kết nối giữa các đơn vị chấp nhận thanh toán và ngân hàng nhằm hỗ trợ khách hàng thực hiện thanh toán trong giao dịch thương mại điện tử, thanh toán hóa đơn điện tử và các dịch vụ thanh toán điện tử khác.

Hình 1: Các loại dịch vụ trung gian thanh toán



Nguồn: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2019.

Hai là, dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán, gồm:

- Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ là dịch vụ hỗ trợ các ngân hàng thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ cho khách hàng có tài khoản thanh toán, thẻ ngân hàng tại ngân hàng thông qua việc nhận, xử lý, gửi thông điệp dữ liệu

điện tử và tính toán kết quả thu hộ, chi hộ; hủy việc thu hộ, chi hộ để quyết toán cho các bên có liên quan.

- Dịch vụ hỗ trợ chuyển tiền điện tử là dịch vụ hỗ trợ việc tiếp nhận, truyền dẫn và xử lý dữ liệu trong các giao dịch chuyển tiền điện tử của ngân hàng hoặc được ngân hàng ủy thác.

- Dịch vụ ví điện tử là dịch vụ cung cấp cho khách hàng một tài khoản điện tử định danh do các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán tạo lập trên vật mang tin (như chip điện tử, sim điện thoại di động, máy tính...), cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử theo tỷ lệ 1:1.

Ba là, các dịch vụ trung gian thanh toán khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước: hiện nay có dịch vụ mobile money (tiền di động) đang được thí điểm sử dụng.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Dữ liệu nghiên cứu sử dụng nguồn tài liệu thứ cấp và dữ liệu qua khảo sát trực tuyến từ tháng 7 đến tháng 8 năm 2023. Mẫu khảo sát được lấy theo phương pháp thuận tiện, các bảng hỏi được gửi thông qua mạng internet (email, mạng xã hội facebook, zalo, viber và diễn đàn chuyển đổi số TPHCM). Người trả lời đáp ứng nội dung nghiên cứu có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên đang sinh sống tại TPHCM, là khách hàng cá nhân đang sử dụng một số dịch vụ trung gian thanh toán. Khảo sát nhận được 208 trả lời. Sau khi loại bỏ 12 trả lời không hợp lệ (do người trả lời đang sinh sống ở các tỉnh, thành khác ngoài TPHCM, và/hoặc nhỏ hơn 18 tuổi), kết quả thu được 196 bảng trả lời phù hợp. Trong đó có 84 người trả lời là nam (42,9%),

112 người trả lời là nữ (57,1%). Trong đó, 25% người trả lời khảo sát từ 18 đến dưới 29 tuổi, 34,7% từ 30 đến 40 tuổi, 23% từ 41 đến dưới 50 tuổi, 17,3% trên 50 tuổi; 29,1% trình độ đại học trở lên, 19,9% tốt nghiệp cao đẳng/trung cấp, 36,2% tốt nghiệp trung học phổ thông, 14,8% tốt nghiệp trung học cơ sở trở xuống; 26% là nhân viên/công chức/viên chức, 16,8% chủ sản xuất, kinh doanh-tự kinh doanh, 15,3% nội trợ chiếm, 13,4% công nhân, 12,2% lao động tự do/làm thuê, 16,3% nhóm ngành nghề khác.

Bên cạnh đó, nghiên cứu còn tiến hành 4 phỏng vấn sâu khách hàng đang sử dụng dịch vụ TGT, để làm rõ hơn các vấn đề cần nghiên cứu.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

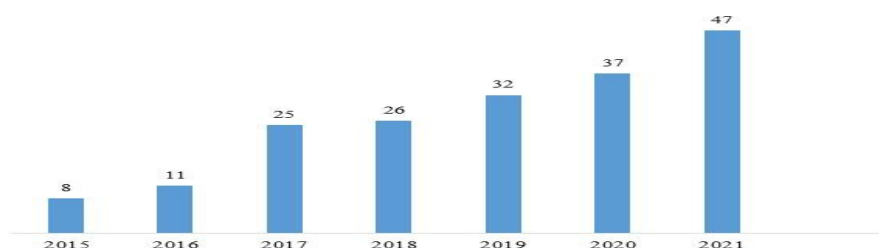
4.1. Tình hình phát triển các dịch vụ trung gian thanh toán tại Việt Nam hiện nay

Với định hướng của Chính phủ tiến tới xã hội không tiền mặt, lĩnh vực trung gian thanh toán tại Việt Nam có nhiều tiềm năng phát triển, thu hút nhiều nhà đầu tư tham gia với nhiều sản phẩm, dịch vụ đa dạng như dịch vụ chuyển mạch tài chính, dịch vụ cổng thanh toán điện tử, dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ, dịch vụ chuyển tiền điện tử, dịch vụ ví điện tử... Trong những năm gần đây, số lượng các tổ chức cung ứng dịch vụ TGT phát triển mạnh mẽ, tăng dần qua các năm. Năm 2015 Ngân hàng Nhà nước cấp phép cho 8 tổ chức hoạt động cung ứng dịch vụ TGT đến năm 2021 đạt tổng số 47 tổ chức hoạt động cung ứng dịch vụ

TGTT (Biểu đồ 1). Theo báo cáo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tính đến ngày 26/6/2023 tại Việt Nam có 50 tổ chức không phải là ngân hàng

đã được Ngân hàng Nhà nước cấp giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2023).

Biểu đồ 1. Số lượng tổ chức cung ứng dịch vụ TGTT được Ngân hàng Nhà nước cấp phép đang hoạt động tại Việt Nam từ năm 2015 đến năm 2021



Nguồn: Tác giả tổng hợp từ Báo cáo thường niên của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam từ năm 2016 đến năm 2022.

Các tổ chức cung ứng dịch vụ TGTT ngày càng nhiều, loại hình dịch vụ đa dạng với nhiều sản phẩm khác nhau, giúp cho người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ thuận lợi hơn, hạn chế sử dụng tiền mặt. Cuối năm 2021, toàn quốc có 323.572 POS, hơn 90.000.000 điểm chấp nhận thanh toán QR code đang hoạt động, và hơn 119 triệu thẻ đang lưu hành. Số lượng giao dịch qua POS đạt khoảng 410,56 triệu giao dịch với giá trị đạt khoảng 704,51 nghìn tỷ đồng (tương ứng tăng 13,35% và 13,78% so với năm 2020), số lượng giao dịch bằng thẻ ngân hàng đạt khoảng 502 triệu giao dịch với giá trị đạt khoảng 1.055 nghìn tỷ đồng (tương ứng tăng 25,7% và 21,16% so với năm 2020). Bên cạnh hoạt động thanh toán qua các kênh, thanh toán điện tử cũng tăng trưởng cao. Số lượng giao dịch qua kênh internet đạt gần 707,38 triệu giao dịch với giá trị 36,77 triệu tỷ đồng (tương

ứng tăng 48,8% và 32,6% so với năm 2020); qua kênh điện thoại di động đạt 2,08 tỷ giao dịch với giá trị hơn 23,6 triệu tỷ đồng (tương ứng tăng 76% và 87,5% so với năm 2020); qua kênh QR code đạt 23,59 triệu giao dịch với giá trị 21,69 nghìn tỷ đồng (tương ứng tăng 45% và 125,5% so với cuối năm 2020) (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2022).

Tuy nhiên, báo cáo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2022) cho thấy, khách hàng vẫn thường xuyên sử dụng tiền mặt trong các giao dịch hàng ngày, tỷ trọng tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán vẫn ở mức cao trên 11%, như vậy dịch vụ TGTT còn nhiều tiềm năng phát triển trong những năm tới.

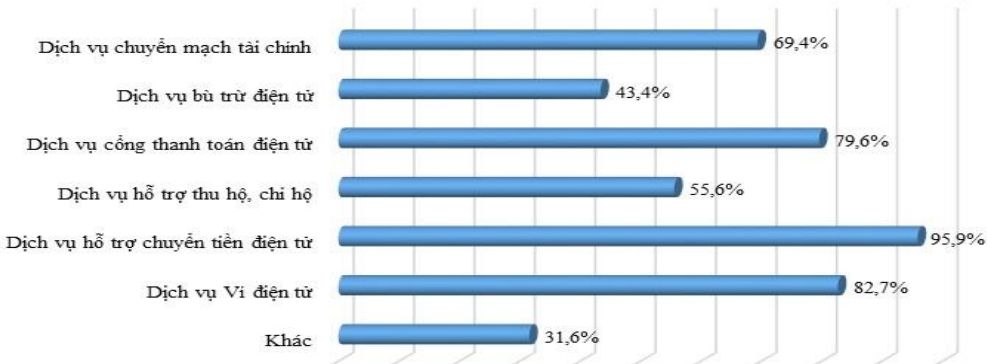
4.2. Tình hình sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán của khách hàng cá nhân tại TPHCM

- Sự biết đến và sử dụng dịch vụ TGTT

Kết quả khảo sát của chúng tôi cho thấy, đa số người được hỏi đã và đang sử dụng một số loại dịch vụ TGTТ và có những hiểu biết nhất định về các loại dịch vụ này. Trong đó, dịch vụ hỗ trợ chuyển tiền điện tử được biết đến nhiều nhất với 95,9% người được hỏi, đứng thứ 2 là dịch vụ ví điện tử với 82,7%, tiếp theo là dịch vụ cổng thanh toán điện tử 79,6%, dịch vụ chuyển mạch tài chính 69,4%... Các dịch vụ khác được biết đến ít hơn như dịch vụ thu hộ, chi hộ với 55,6% người được hỏi, dịch vụ bù trừ điện tử 43,4%, dịch vụ khác (ví dụ như dịch vụ mobile money) 31,6% (xem Biểu đồ 2). Tuy nhiên, đa số sự hiểu biết của khách hàng còn ở mức đơn giản, chỉ biết đến các dịch vụ qua một số ứng dụng phổ biến, chưa có hiểu biết

sâu về từng loại dịch vụ TGTТ. Một khách hàng chia sẻ: “[...] có dịch vụ thanh toán nào mà mình thấy nhanh, tiện lợi, an toàn thì mình sử dụng thôi chứ không hiểu rõ đó là loại dịch vụ gì, chẳng hạn mình có tài khoản trả lương ở ngân hàng, mình ủy quyền cho ngân hàng đó hàng tháng đóng tiền điện cho mình thì gần đây mình mới biết đó là dịch vụ thu hộ, chi hộ, hoặc mình cũng hay dùng các loại dịch vụ như thẻ visa để chi tiêu, cà thẻ qua máy POS hoặc chuyển khoản qua tài khoản thẻ ngân hàng [...] Nhìn chung khách hàng chỉ biết sử dụng dịch vụ chứ cũng không tìm hiểu sâu đó là dịch vụ gì, và hiện nay phát triển nhiều loại dịch vụ TGTТ mà người tiêu dùng cũng không biết đến” (PVS, nữ, 36 tuổi, viên chức, quận Phú Nhuận).

Biểu đồ 2. Sự biết đến các dịch vụ TGTТ của khách hàng cá nhân tại TPHCM



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2023.

- Các loại hình dịch vụ TGTТ được sử dụng nhiều

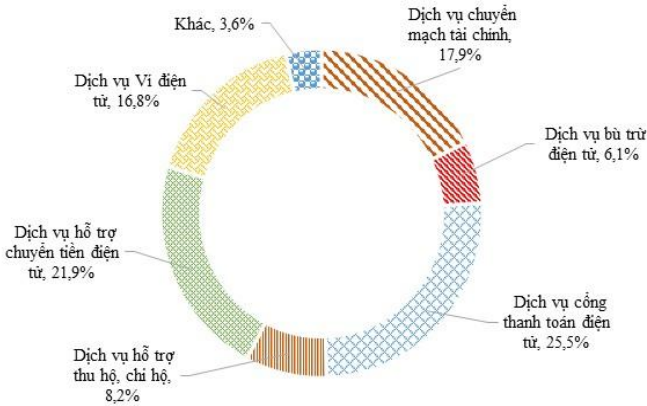
Với sự phổ biến và tiện lợi của mình, dịch vụ cổng thanh toán điện tử và dịch vụ hỗ trợ chuyển tiền điện tử là hai dịch vụ TGTТ được người trả lời lựa chọn sử dụng nhiều nhất trong

các dịch vụ TGTТ với tỷ lệ lần lượt là 25,5% và 21,9%. Dịch vụ ví điện tử, tuy đã được người tiêu dùng biết đến nhiều nhưng tỷ lệ người sử dụng chưa cao, chỉ 16,8% số người trả lời lựa chọn sử dụng nhiều nhất (Biểu đồ 3). Nguyên nhân là do ví điện tử còn

có một số hạn chế nhất định. Tuy hiện nay có nhiều cửa hàng đã đặt mã QR thanh toán qua ví điện tử nhưng chỉ người tiêu dùng nào sử dụng loại ví đó mới quét mã thanh toán được. Cùng với đó mỗi nơi giao dịch, mỗi trang web bán hàng lại chấp nhận một loại ví điện tử khác nhau, dẫn đến khách hàng nếu muốn sử dụng ví điện tử thường xuyên phải cài đặt quá nhiều ví, và phải nhớ quá nhiều mật khẩu đăng nhập. Vì vậy nhiều người e ngại không muốn sử dụng ví điện tử,

đặc biệt là người lớn tuổi. Một người tiêu dùng cho biết: *“Việt Nam hiện nay có rất nhiều ví điện tử, mình cài đặt ví Viettel Pay vì thấy tiện lợi khi nạp thẻ điện thoại nhưng khi đến nhiều cửa hàng có quét mã QR thì lại không sử dụng được ví này, mỗi cửa hàng lại để mã QR quét các loại ví khác nhau như Momo, Vimo, Moca..., vì vậy người tiêu dùng nếu muốn sử dụng thì phải cài đặt nhiều loại ví nên rất bất tiện”* (PVS, nam, 21 tuổi, sinh viên, quận Bình Thạnh).

Biểu đồ 3. Dịch vụ TGTĐ được khách hàng cá nhân tại TPHCM sử dụng nhiều nhất



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2023.

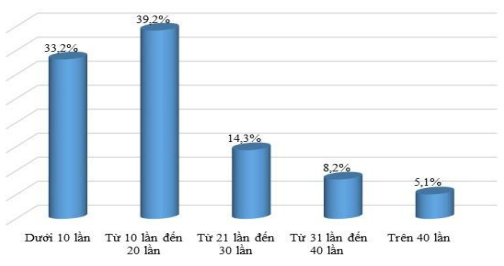
- Mức độ sử dụng dịch vụ TGTĐ

Tuy các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán hiện nay cung cấp nhiều loại dịch vụ đa dạng, đặc biệt với nhiều hình thức thanh toán điện tử phát triển giúp khách hàng có nhiều cơ hội lựa chọn, nhưng mức độ sử dụng dịch vụ của khách hàng chưa nhiều. Trong số 196 người được hỏi, lượng khách hàng cho rằng trung bình một tháng họ sử dụng từ 10 đến 20 lần các dịch vụ trung gian thanh toán

chiếm tỷ lệ cao nhất với 39,2%, dưới 10 lần chiếm tỷ lệ cao thứ hai với 33,2%, từ 21 đến 30 lần chiếm 14,3%, như vậy tỷ lệ người trả lời sử dụng dịch vụ TGTĐ trung bình dưới 1 lần/ngày chiếm tỷ lệ khá lớn với 85,7%. Số người sử dụng dịch vụ TGTĐ hơn 1 lần/ngày chiếm 13,3% tổng số người trả lời, trong đó khách hàng sử dụng dịch vụ TGTĐ trung bình một tháng từ 31 đến 40 lần chiếm 8,2%, số người sử dụng trên 40

lần chỉ chiếm tỷ lệ rất nhỏ với 5,1% (Biểu đồ 4). Khảo sát cũng cho thấy, những người sử dụng các dịch vụ TGTT nhiều thường là nhân viên, công chức, viên chức và những người trẻ tuổi thường là sinh viên hoặc người mới ra trường. Những người này do tính chất công việc và khả năng tiếp nhận, nắm bắt công nghệ thông tin nhanh nhạy nên họ áp dụng nhiều dịch vụ TGTT cho công việc của mình. Ý kiến của một người làm kế toán cho một công ty cho biết: “Do tính chất công việc của mình nên phải thường xuyên sử dụng các dịch vụ TGTT để giao dịch, đặc biệt là dịch vụ thu hộ, chi hộ hay dịch vụ chuyển tiền điện tử là mình thường xuyên sử dụng cho công việc chung của công ty. Bên cạnh đó, mình cũng thường xuyên sử dụng dịch vụ TGTT cho giao dịch cá nhân của mình như dùng thẻ visa, tài khoản ngân hàng để nhận và chuyển tiền điện tử, hoặc thi thoảng dùng ví điện tử... hầu như ngày nào mình cũng phải sử dụng dịch vụ TGTT” (PVS, nữ, 45 tuổi, kế toán, quận Bình Thạnh).

Biểu đồ 4. Mức độ sử dụng dịch vụ TGTT trung bình một tháng của khách hàng cá nhân tại TPHCM

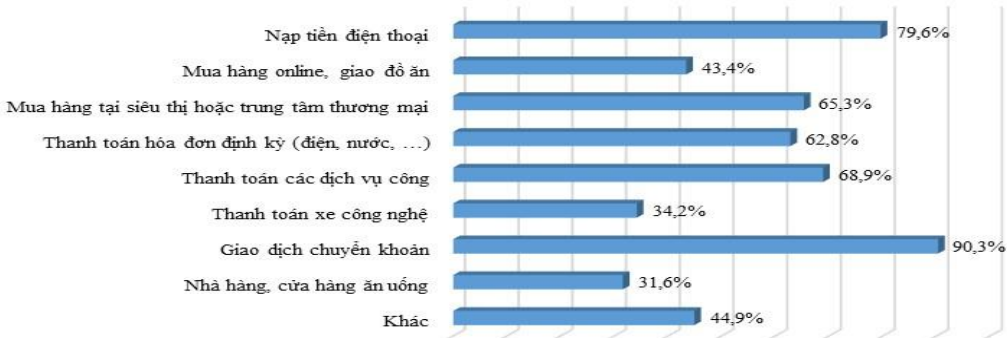


Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2023.

- Mục đích sử dụng dịch vụ TGTT

Sự phát triển đa dạng các loại dịch vụ TGTT cho phép khách hàng tại TPHCM sử dụng TGTT vào nhiều mục đích. Kết quả khảo sát cho thấy, dịch vụ giao dịch chuyển khoản được khách hàng sử dụng nhiều nhất (90,3% người được hỏi lựa chọn sử dụng dịch vụ này). Đây là loại dịch vụ phổ biến, phát triển sớm hơn so với một số loại dịch vụ TGTT khác được nhiều khách hàng biết đến; dịch vụ này cũng mang lại sự tiện lợi trong việc chuyển và nhận tiền, đặc biệt đối với những khoản tiền lớn mà người nhận và người gửi đều ở cách xa nhau.

Biểu đồ 5. Mục đích sử dụng dịch vụ TGTT của khách hàng cá nhân tại TPHCM



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2023.

Bên cạnh đó, theo số liệu từ khảo sát, hiện nay khách hàng thường dùng ví điện tử, tiền di động để thực hiện thanh toán cho các khoản chi tiêu nhỏ, lẻ hoặc sử dụng thẻ visa để thanh toán qua máy Pos tại các cửa hàng, trung tâm thương mại, siêu thị... Vì vậy một số lĩnh vực được khách hàng sử dụng dịch vụ TGTT chiếm tỷ lệ khá như thanh toán cho việc nạp tiền điện thoại 79,6%; mua hàng tại siêu thị hoặc trung tâm thương mại 65,3%; thanh toán hóa đơn định kỳ 62,8%. Tuy nhiên, trong lĩnh vực thương mại điện tử, số người sử dụng các dịch vụ TGTT chưa cao, như mua hàng online, giao đồ ăn thức uống chỉ 43,4% khách hàng trong số liệu khảo sát thanh toán qua dịch vụ TGTT; thanh toán xe công nghệ chỉ 34,2% khách hàng sử dụng dịch vụ (Biểu đồ 5), còn lại đa số khách hàng thanh toán bằng tiền mặt phụ thuộc mức độ tin tưởng của họ đối với nơi cung cấp các hàng hóa dịch vụ qua việc mua hàng online. Một khách hàng cho biết: *"... Một lần mua hàng qua mạng, họ giới thiệu hay, ưu đãi giảm giá hấp dẫn khi chuyển tiền trước nên đã đồng ý chuyển tiền, sau đó chờ mãi không nhận được hàng, khi liên lạc lại thì họ chặn số của mình không gọi được nữa, lúc đó em cũng không biết làm thế nào nên đành chịu mất số tiền đó. Vì vậy từ đó đến nay mua bất kỳ hàng gì qua mạng em đều chọn cách khi nhận được hàng, kiểm tra hàng mới trả tiền, kể cả đặt xe công nghệ cũng vậy"* (PVS, nam, 21 tuổi, sinh viên, quận Bình Thạnh).

Biểu đồ 5 cho thấy, tỷ lệ người được hỏi sử dụng dịch vụ TGTT tại các cửa hàng ăn uống hiện nay cũng khá thấp, chỉ 31,6% người được khảo sát trả lời có sử dụng. Nguyên nhân vì nhiều cửa hàng ăn uống nhỏ, bình dân chưa chấp nhận cho khách hàng thanh toán điện tử. Việc chấp nhận thanh toán qua dịch vụ TGTT như thẻ visa, chuyển khoản qua số tài khoản, chuyển khoản qua mã QR đa số ở các nhà hàng lớn. Một số nhà hàng, quán ăn nhỏ, bình dân đã thực hiện nhận chuyển khoản qua ví điện tử, hoặc chuyển khoản thông qua mã QR nhưng chưa nhiều; họ cho rằng vào giờ cao điểm khách đông, số tiền ăn của mỗi người lại không lớn nên nhận tiền mặt sẽ nhanh chóng và dễ kiểm soát hơn. Một chủ cửa hàng ăn uống cho biết: *"Trước đây cửa hàng cũng đặt mã QR ngay trước cửa quán để khách ăn đến muốn chuyển khoản thì quét mã QR chuyển khoản nhưng nếu khách ít thanh toán qua QR thì mình còn kiểm soát được là khách đã chuyển khoản hay chưa, những lúc khách đông, mọi người quét mã QR nhiều quá mình lại phải kiểm tra từng người một xem đã chuyển khoản đến đúng số tài khoản của mình chưa, có một số khách gian lận quét xong cũng dơ điện thoại ra nói là chuyển khoản rồi nhưng khi mình kiểm tra thì không phải, lại chuyển cho người khác, mỗi suất ăn chỉ vài chục ngàn mà lại phải phân công người để kiểm tra tài khoản, nên thấy cũng không tiện lắm, vì vậy quán lại chuyển sang nhận tiền mặt"* (PVS, nam, chủ

quán ăn, 48 tuổi, quận 1). Qua đây cho thấy, để các dịch vụ TGTT hoạt động hiệu quả hướng đến xây dựng xã hội không dùng tiền mặt rất cần ý thức thực hiện của khách hàng.

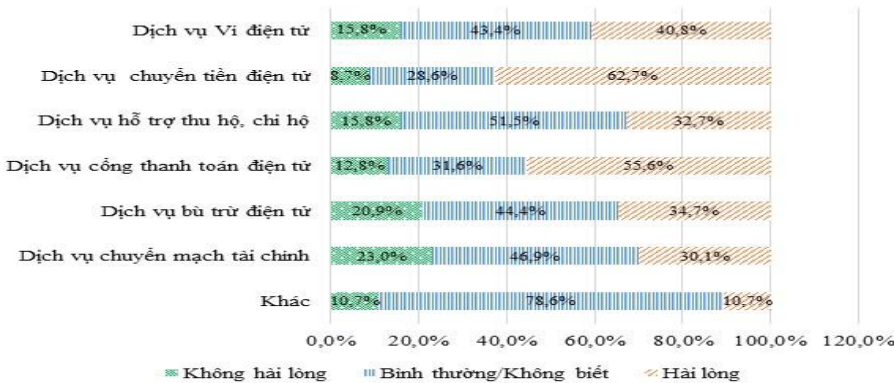
4.3. Đánh giá về dịch vụ trung gian thanh toán của khách hàng cá nhân tại TPHCM

4.3.1. Mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ trung gian thanh toán

Có thể thấy, sự phát triển mạnh mẽ của các dịch vụ TGTT cùng với sự phát triển của khoa học công nghệ đã giúp khách hàng được biết đến, tiếp cận và sử dụng nhiều hơn các dịch vụ TGTT mới, hạn chế việc sử dụng tiền mặt. Việc có cơ hội trải nghiệm các dịch vụ này giúp cho khách hàng dễ dàng đánh giá sự hài lòng của mình đối với từng loại dịch vụ. Thống kê từ kết quả khảo sát cho thấy, dịch vụ TGTT được khách hàng tại TPHCM hài lòng nhiều nhất là dịch vụ chuyển tiền điện tử với 62,7% người qua khảo sát trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ người hài lòng cao nhất so với tất cả các loại dịch vụ TGTT khác; tỷ lệ người trả lời

biên thường hoặc không biết đối với dịch vụ này là 28,6%; chỉ 8,7% người trả lời không hài lòng. Tiếp đến, dịch vụ cổng thanh toán điện tử có 55,6% người trả lời hài lòng và 31,6% người trả lời biên thường hoặc không biết, người trả lời không hài lòng chiếm tỷ lệ tương đối thấp với 12,8%. Dịch vụ ví điện tử, tuy phát triển mạnh trong những năm gần đây nhưng mức độ đánh giá hài lòng của khách hàng tại TPHCM về dịch vụ này chưa cao. Kết quả khảo sát cho thấy, chỉ 40,8% người trả lời đánh giá hài lòng, 43,4% người trả lời đánh giá là biên thường hoặc không biết, 15,8% người trả lời đánh giá chưa hài lòng. Các dịch vụ TGTT khác nhìn chung tỷ lệ người trả lời chưa hài lòng còn ở mức cao, đa số người trả lời đánh giá ở mức biên thường hoặc không biết do chưa sử dụng dịch vụ, người trả lời đánh giá hài lòng khi sử dụng các dịch vụ TGTT này thấp hơn nhiều so với dịch vụ chuyển tiền điện tử, dịch vụ cổng thanh toán điện tử và dịch vụ ví điện tử (Biểu đồ 6).

Biểu đồ 6. Đánh giá của khách hàng cá nhân tại TPHCM khi sử dụng dịch vụ TGTT



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2023.

Nhìn chung, khách hàng tại TPHCM đã hài lòng với các dịch vụ TGTT, tuy nhiên theo kết quả khảo sát vẫn còn một số loại dịch vụ TGTT có tỷ lệ khá cao khách hàng chưa hài lòng khi sử dụng dịch vụ chuyển mạch tài chính (23%), dịch vụ bù trừ điện tử (20,9%) (Biểu đồ 8), vì vậy các đơn vị cung cấp dịch vụ TGTT cần có những thay đổi phù hợp làm hài lòng khách hàng.

4.3.2. Một số khó khăn khi sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán

Trong quá trình sử dụng dịch vụ TGTT, khách hàng tại TPHCM đã và đang gặp phải một số khó khăn nhất định. Trong đó, khó khăn lớn nhất, được đưa ra bởi 92,3% người được khảo

sát (xem Biểu đồ 7), là mỗi trang web mua hàng hay mỗi địa điểm thanh toán lại chấp nhận một loại hình thanh toán khác nhau, vì vậy khách hàng phải sử dụng nhiều dịch vụ TGTT thì mới thanh toán thường xuyên được, như ý kiến của khách hàng: “[...] chưa kể các loại dịch vụ TGTT khác, chỉ riêng loại hình ví điện tử hiện nay đã có vài chục loại ví, mỗi địa điểm hoặc mỗi trang web lại chấp nhận một loại ví khác nhau, các ví này lại không liên kết với nhau nên rất khó khăn cho khách hàng nếu muốn sử dụng ví điện tử để thanh toán thường xuyên” (PVS, nữ, 36 tuổi, viên chức, quận Phú Nhuận).

Biểu đồ 7. Một số khó khăn của khách hàng cá nhân tại TPHCM gặp phải khi sử dụng dịch vụ TGTT



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2023.

Biểu đồ 7 cũng cho thấy 89,3% khách hàng được khảo sát cho rằng khó khăn thứ hai trong việc sử dụng dịch vụ TGTT là nhiều điểm thanh toán vẫn sử dụng tiền mặt. Thực tế cho thấy, tại TPHCM hiện nay hầu hết các cửa

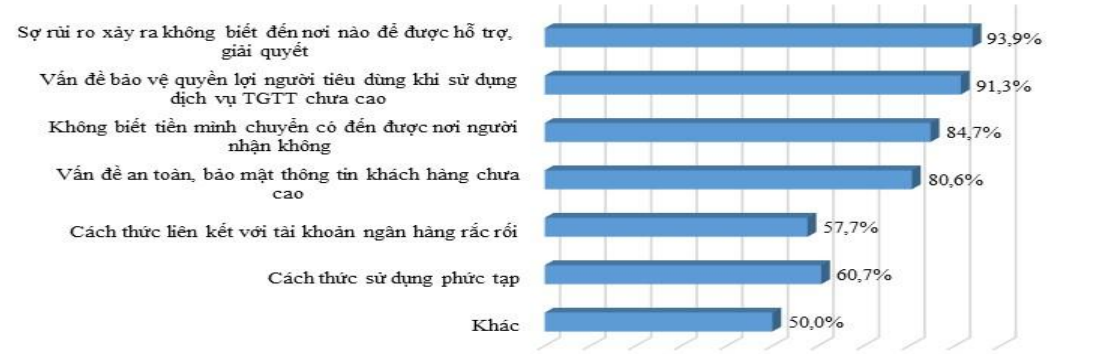
hàng dịch vụ nhỏ lẻ, quán ăn uống vỉa hè, chợ truyền thống... vẫn đang chủ yếu sử dụng tiền mặt, chỉ một số ít cửa hàng có thanh toán qua mã QR hoặc cà thẻ qua máy POS. Vì vậy, khi giao dịch tại các địa điểm này người

dân không thể sử dụng được các dịch vụ TGT, vẫn buộc phải sử dụng tiền mặt. 85,7% người trả lời cho biết họ thiếu thông tin về các loại TGT, cùng với đó là họ chưa có hiểu biết sâu về dịch vụ TGT (70,9%) vì hiện nay phát triển quá nhiều dịch vụ, khách hàng chưa hiểu hết và chưa có điều kiện, nhu cầu để sử dụng, đặc biệt là những người lớn tuổi, trình độ học vấn thấp, khả năng tiếp nhận công nghệ thông tin kém; 79,1% người trả lời cho rằng việc cung ứng hạ tầng cho việc thanh toán điện tử còn thấp, việc đầu tư máy POS tại các cửa hàng thanh toán chưa nhiều, tạo mã QR để chấp nhận thanh toán điện tử hiện nay khá đơn giản nhưng nhiều cửa hàng chưa áp dụng, vẫn ưu tiên sử dụng tiền mặt, mạng 3G, 4G không ổn định dẫn đến người tiêu dùng đôi khi gặp khó khăn trong các giao dịch trực tuyến.

Ngoài ra, còn một số trở ngại khác gây khó khăn cho khách hàng khi muốn sử dụng dịch vụ TGT như: 74,5% người được khảo sát cho rằng thiếu quy định pháp lý về thanh toán qua dịch vụ TGT; trong khi 66,8% người cho rằng nếu sử dụng dịch vụ TGT như ví điện tử, mỗi loại ví lại liên kết với các ngân hàng khác nhau, không liên kết với tất cả các ngân hàng; 65,8% người cho rằng nếu muốn sử dụng ví điện tử phải có tài khoản ngân hàng. Đây là những trở ngại lớn bởi trên thực tế không phải ai cũng có tài khoản ngân hàng, hoặc nếu có cũng chỉ một hoặc vài tài khoản ngân hàng; trong khi đó, hiện nay có nhiều loại ví điện tử và mỗi loại lại được liên kết với một ngân hàng nhất định.

4.3.3. Những rủi ro khi sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán

Biểu đồ 8. Những lo ngại về rủi ro của khách hàng cá nhân tại TPHCM khi sử dụng dịch vụ TGT



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2023.

Bên cạnh những khó khăn mà khách hàng thường gặp phải khi sử dụng dịch vụ TGT, khách hàng còn lo ngại

về mức độ rủi ro khi sử dụng dịch vụ như bị đánh cắp thông tin cá nhân, lừa đảo, đánh cắp tiền từ tài khoản...

Nỗi sợ bị tội phạm mạng giả danh để lừa người thân chuyển tiền cũng là nguyên nhân khiến khách hàng cảm thấy không an toàn khi sử dụng một số dịch vụ TGTT. Có 80,6% người được hỏi trả lời họ lo ngại vấn đề an toàn, bảo mật thông tin khách hàng, đặc biệt là số tài khoản ngân hàng và thông tin cá nhân bị tiết lộ; 91,3% lo ngại vấn đề bảo vệ quyền lợi khách hàng khi sử dụng dịch vụ TGTT chưa cao; đặc biệt 93,9% người trả lời lo ngại khi gặp rủi ro họ không biết đến nơi nào để được hỗ trợ, giải quyết (Biểu đồ 8). Một chủ cửa hàng ăn uống, từng sử dụng mã QR để khách hàng thanh toán, chia sẻ: *“Trước đây mình có đặt mã QR để khách hàng trả tiền qua hình thức chuyển khoản, tuy nhiên mình đã bị kẻ gian dán đè mã QR của họ lên mã QR của mình, số tài khoản của họ và số tài khoản của mình gần giống nhau, vì vậy khi khách hàng chuyển khoản xong đưa điện thoại cho mình thấy giao dịch thành công rồi nên mình yên tâm, vì giờ ăn trưa khách ăn uống đông nên mình không kiểm tra cẩn thận lại. Tối về kiểm tra tài khoản, thấy hôm nay không có giao dịch nào chuyển khoản đến tài khoản mình, lúc đầu mình tưởng ngân hàng bị lỗi mạng gì đó nên chưa cập nhật các giao dịch. Từ đó đến nay, quán mình lại chuyển sang chỉ nhận tiền mặt của khách hàng”* (PVS, nam, chủ quán ăn, 48 tuổi, Quận 1).

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy 90,8% người trả lời cho rằng khi gặp một số rủi ro xảy ra khi sử dụng dịch

vụ TGTT khách hàng thường chịu thiệt, giữa các cơ quan chức năng chưa có sự liên kết phối hợp mạnh mẽ để giải quyết sự việc. Người chủ quán nói trên chia sẻ: *“Với sự việc mình bị kẻ gian dán chồng mã QR lên mã QR của mình tại cửa hàng nếu ngân hàng hay các cơ quan quản lý nhiệt tình hỗ trợ khách hàng, vào cuộc điều tra luôn thì cũng bắt được ngay kẻ đó là ai, bởi khi đăng ký tài khoản ngân hàng thì đều có thông tin cá nhân của người sử dụng. Tuy nhiên, việc giải quyết chậm, không bảo vệ kịp thời người tiêu dùng”*.

5. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

Từ phân tích tình hình sử dụng dịch vụ TGTT và những đánh giá của người tiêu dùng TPHCM trên khía cạnh là khách hàng cá nhân khi sử dụng dịch vụ trong thời gian qua, chúng tôi xin đưa ra một số khuyến nghị như sau:

Các cơ quan quản lý liên quan, các đơn vị cung ứng dịch vụ TGTT nên phối hợp với chính quyền địa phương tuyên truyền, phổ biến rộng rãi để khách hàng hiểu rõ hơn về quyền lợi và nghĩa vụ của mình khi tham gia các giao dịch thanh toán qua dịch vụ TGTT; đồng thời cung cấp, phổ biến rộng rãi những nơi khách hàng cá nhân có thể đến để phản ánh hoặc nhờ hỗ trợ khi cần thiết. Cùng với đó, ban ngành các cấp liên quan cần đơn giản hóa các quy trình, thủ tục hành chính để hỗ trợ, xử lý kịp thời những rủi ro mà khách hàng gặp phải khi sử dụng dịch vụ TGTT.

- Các cơ quan quản lý nhà nước cần hoàn thiện khuôn khổ pháp luật cụ thể, chi tiết, chặt chẽ cho từng loại hình dịch vụ TGTT. Đặc biệt các quy định liên quan đến hoạt động quản lý và xử lý rủi ro trong thanh toán. Các cơ quan quản lý phối hợp với ban ngành các cấp theo dõi giám sát ngăn chặn tội phạm mạng; tội phạm mạng cần được phối hợp xử lý nhanh, mạnh và kịp thời, đảm bảo an toàn cho các bên tham gia dịch vụ TGTT, tiếp tục chuẩn hóa và ban hành mới những quy định liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng.

- Hoạt động thanh tra, quản lý, giám sát, xử lý vi phạm pháp luật cần được thực hiện thường xuyên, nhanh chóng, kịp thời. Đặc biệt vấn đề để lộ thông tin khách hàng cần phải xử lý nghiêm, mạnh mẽ, để tạo dựng niềm tin cho khách hàng yên tâm sử dụng dịch vụ.

- Hệ thống cơ sở hạ tầng, điểm chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt tại TPHCM tuy đã phát triển mạnh mẽ trong những năm gần đây với số lượng cửa hàng chấp nhận thanh toán qua mã QR, qua máy POS, hay qua ví điện tử,... ngày càng nhiều, tuy nhiên chưa bao phủ rộng khắp, đặc biệt ở những cửa hàng, dịch vụ nhỏ lẻ hay khu chợ truyền thống. Khách hàng tại TPHCM tuy đã được tiếp cận nhiều hơn các dịch vụ TGTT nhưng thói quen sử dụng tiền mặt vẫn còn phổ biến. Vì vậy Ủy ban nhân dân TPHCM cần tuyên truyền sâu rộng hơn nữa lợi ích của việc thanh toán không dùng tiền mặt, có chính sách khuyến khích động viên các hộ kinh doanh nhỏ lẻ chấp nhận thanh toán điện tử để thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt của người dân, chuyển dần sang thanh toán điện tử. □

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Chính phủ. 2016. Nghị định số 80/2016/NĐ-CP về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt, ngày 01 tháng 7 năm 2016. Hà Nội.
2. Chính phủ. 2016. Quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020”. Hà Nội.
3. Chính phủ. 2018. Quyết định số 241/QĐ-TTg ngày 23/02/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ công”. Hà Nội.
4. Chính phủ. 2021. Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025. Hà Nội.
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2014. Thông tư 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 của Ngân hàng Nhà nước hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán. Hà Nội.

6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2016. *Báo cáo thường niên 2015*. Hà Nội: Nxb. Thông tin và Truyền thông.
7. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2017. *Báo cáo thường niên 2016*. Hà Nội: Nxb. Thông tin và Truyền thông.
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2018. *Báo cáo thường niên 2017*. Hà Nội: Nxb. Thông tin và Truyền thông.
9. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2019. Thông tư 23/2019/TT-NHNN ngày 22/11/2019 sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán. Hà Nội.
10. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2020. *Báo cáo thường niên 2019*. Hà Nội: Nxb. Thông tin và Truyền thông.
11. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2021. *Báo cáo thường niên 2020*. Hà Nội: Nxb. Thông tin và Truyền thông.
12. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2022. *Báo cáo thường niên 2021*. Hà Nội: Nxb. Thông tin và Truyền thông.
13. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. 2023. https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/trangchu/tk/hdtt/ctccudvtt?_afrLoop=26932330399704466#%40%3F_afrLoop%3D26932330399704466%26centerWidth%3D80%2525%26leftWidth%3D20%2525%26rightWidth%3D0%2525%26showFooter%3Dfalse%26showHeader%3Dfalse%26_adf.ctrl-state%3D1apgwy67yw_252, truy cập ngày 26/8/2023.
14. Quốc hội. 2010. Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Luật số 46/2010/QH12, ngày 16 tháng 6 năm 2010 của Quốc hội. Hà Nội.
15. Ủy ban nhân dân TPHCM. 2020. Quyết định số 2393/QĐ-UBND ngày 13/7/2020 của Ủy ban nhân dân TPHCM về “Chương trình chuyển đổi số”. TPHCM.
16. Ủy ban nhân dân TPHCM. 2022. Chỉ thị 06/CT-UBND ngày 25/3/2022 của Ủy ban nhân dân TPHCM về đẩy mạnh thực hiện giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong lĩnh vực Kho bạc Nhà nước trên địa bàn TPHCM. TPHCM.
17. Ủy ban nhân dân TPHCM. 2022. Quyết định số 503/QĐ-UBND ngày 18/02/2022 của Ủy ban nhân dân TPHCM về phê duyệt “Đề án “Chính sách thúc đẩy phát triển kinh tế số, kinh tế chia sẻ và kinh tế tuần hoàn trên địa bàn TPHCM giai đoạn 2020-2025, tầm nhìn đến năm 2030”. TPHCM.