



Trả lương qua ngân hàng

Những bất cập và giải pháp

ThS. ĐẶNG ĐÌNH TÂN

Chi thị 20/2007/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách Nhà nước, tạm để qua một bên các ý nghĩa khác như góp phần minh bạch hóa thu nhập, chống tham nhũng, có tác dụng như một “đòn bẩy” đối với hoạt động ngân hàng mà cụ thể là thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt. Quả vậy, số liệu công bố từ một vài ngân hàng cho thấy chỉ trong vòng quý 1/2008 số lượng máy ATM lắp đặt mới đã có bước tiến “nhảy vọt”. Chẳng hạn, NHCT VN đã lắp đặt khoảng 250 máy ATM mới trên tổng số hơn 1.000 máy ATM hiện có (tăng hơn 30% so với cuối năm 2007). Một ngân hàng bạn của ngân hàng

này là NH NN&PTNT VN, cũng trong 3 tháng đầu năm đã lắp đặt mới hơn 200 máy ATM nâng tổng số máy ATM của ngân hàng này lên hơn 800 máy (cũng tăng hơn 30% so với cuối 2007). Cùng với số lượng điểm chấp nhận thẻ, số lượng tài khoản thanh toán và thẻ ATM do các ngân hàng mới mở và phát hành cũng tăng vọt, đơn cử như trường hợp của NHCTVN, chỉ riêng trong 3 tháng đầu năm đã phát hành đến hơn 300.000 thẻ!¹

Dù vậy, cùng với những thông tin phấn chấn này của các nhà băng, trên các phương tiện truyền thông đại chúng cũng như trong dư luận của những người “thụ hưởng chính sách”, các công chức được trả lương qua tài khoản ngân hàng, lại không có được

một tâm trạng phấn khởi tương ứng! Tại sao có nghịch lý này? Trước hết, phải thừa nhận rằng, ở đây có nguyên nhân từ tâm lý “tiền tươi, thóc thật” chi phối các hoạt động thanh toán giao dịch, không dễ gì thay đổi trong một sớm một chiều. Nhưng mặt khác, các nhà băng cũng phải nghiêm túc suy nghĩ về một thói quen “lạc hậu” của khách hàng – nhưng gần như là phổ biến – là tại sao khách hàng luôn cố tìm cách rút tiền ngay khi có thể và rút được đến hạn mức không thể rút được nữa? Xin phép không đề cập đến những trường hợp thật sự cần tiền mặt để giao dịch, không ít trường hợp khách hàng rút tiền ngay nhận được thông báo tiền lương đã vào tài khoản chỉ vì

muốn giữ tiền mặt trong túi, dù đều được khuyến cáo là không nên rút tiền như vậy. Nhìn cảnh tượng khách hàng “rồng rắn” xếp hàng trước các máy ATM chờ rút tiền, nhưng chẳng may, khi đến lượt mình thì máy ATM không hết tiền lại bị nghẽn mạng, để đến nỗi có khách hàng phải “qua 3 quận vẫn không rút được tiền” hoặc “phải đi xa 5, 6 km”² thì rõ ràng đó hẳn không phải là những gì các nhà làm chính sách của chúng ta mong muốn!

Để phát huy tốt nhất tinh thần của Chỉ thị 20, theo chúng tôi, trước mặt cần tập trung giải quyết mặt “kỹ thuật” của vấn đề, trước khi đề cập đến những vấn đề lớn và dài hơi như thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt... Theo đó, ngành ngân hàng cũng như các cơ quan Nhà nước, các doanh nghiệp trả lương qua tài khoản cần phải phối hợp xử lý đồng bộ các vấn đề như dưới đây.

Thứ nhất, cần có “quy hoạch” về thời điểm trả lương cho công chức qua ngân hàng. Theo “tập quán” của các tổ chức, kể cả doanh nghiệp cũng như các cơ quan Nhà nước, đều trả lương cho nhân viên vào ngày đầu tháng hay giữa tháng. Tập quán trả lương này không gây “tác động vĩ mô” gì khi từng cơ quan, doanh nghiệp chi trả tiền lương riêng biệt, nhưng khi các tổ chức này đồng loạt thực hiện trả lương qua các ngân hàng thì sẽ gây ra sự quá tải cục bộ tại các ngân hàng, kể cả đối với bộ máy tác nghiệp lẫn hệ thống công nghệ của các ngân hàng. Điều này có thể thấy, nếu như trước đây, khả năng “nghẽn mạch” của mạng lưới ATM còn hạn hữu thì đến nay khả năng này đã rất cao trong các ngày nhân viên lĩnh lương đầu tháng hay giữa tháng, đặc biệt nếu các ngày trả lương định kỳ này rơi vào trước ngày nghỉ, ngày lễ. Có thể thay đổi tập quán này được không? Đối với các doanh nghiệp, việc trả lương phụ thuộc vào chu kỳ sản xuất kinh doanh của từng doanh nghiệp, chịu sự chi phối của nhiều quy trình quản lý nội bộ (ví dụ như về chấm công), do đó việc thay đổi ngày trả lương rất

có thể ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của các đơn vị. Nhưng đối với các cơ quan Nhà nước thì khác. Đặc thù hoạt động của các tổ chức này hoàn toàn cho phép “linh hoạt” trong lựa chọn ngày trả lương vì đã có nguồn ổn định là ngân sách. Do đó, thiết nghĩ *chính quyền các địa phương cần sớm chú trọng vấn đề này và quy định trong địa phương (tỉnh, thành phố) thời điểm trả lương “lệch ngày” so với ngày đầu và/hoặc ngày giữa tháng.*

Thứ hai, ngành ngân hàng cần thực hiện “quyết liệt” việc kết nối thông suốt toàn bộ mạng lưới ATM trong nước. Không cần phải nói gì thêm về ý nghĩa, tác dụng của việc này, cũng như những chủ trương của các cơ quan quản lý Nhà nước. Bởi vì cho dù một ngân hàng có tích cực đầu tư mở rộng mạng lưới ATM đến bao nhiêu chăng nữa cũng khó lòng đáp ứng được yêu cầu của khách hàng. Và kết nối các mạng lưới là giải duy nhất, phát huy được sức mạnh tổng hợp của toàn hệ thống ngân hàng, tránh những lãng phí do đầu tư thiếu hiệu quả. Tuy nhiên, trên thực tế việc kết nối các hệ thống giao dịch thẻ giữa các ngân hàng, thậm chí ngay giữa các ngân hàng trong một liên minh thẻ, đã phát sinh khá nhiều bất cập “không thể hiểu nổi”. “Sự kiện” một khách hàng rút tiền hàng tỷ đồng từ các máy ATM của hai ngân hàng cùng đứng trong liên minh thẻ không những gây lo ngại cho khách hàng mà còn khiến cho bản thân các ngân hàng cũng “chùn tay” khi kết nối với các hệ thống ngân hàng khác. Có thể vì ảnh hưởng của những sự kiện này mà sau đó lại có hiện tượng các máy ATM của một ngân hàng lớn tại Tp.HCM lại... từ chối nhả tiền cho khách hàng của ngân hàng khác trong khi đó vẫn trừ tiền trong tài khoản của khách hàng! Bên cạnh các vấn đề về công nghệ, còn một lý do khiến các ngân hàng chưa “đồng thuận” cao là vấn đề tính phí trên các giao dịch “chéo” (chẳng hạn, rút tiền từ máy của các ngân hàng khác) như vậy. Đây là vấn đề cần có giải pháp thỏa đáng,

bởi nếu làm như một vài ngân hàng hiện nay, quy định khách hàng chịu toàn bộ phí giao dịch, thì rốt cuộc khách hàng cũng ráng tìm đến các điểm chấp nhận thẻ của ngân hàng phát hành thẻ cho đỡ tốn phí! Và như vậy thì sự liên kết giữa các hệ thống thẻ, cho dù sẽ được xác lập trên thực tế trong nay mai, chỉ mang tính hình thức mà thôi. Nhiều nước trên thế giới như Anh, Đức, Pháp không thu bất kỳ khoản phí nào liên quan đến các giao dịch loại này để khuyến khích khách hàng. Cũng bước đầu nhằm thực hiện mục đích này, mới đây, Ấn Độ cũng đã đưa ra các quy định theo đó một khách hàng được miễn phí hai giao dịch rút tiền mặt trong một tháng trên bất kể máy ATM của ngân hàng nào, còn các giao dịch vẫn tin số dư thì hoàn toàn miễn phí³.

Thứ ba, các ngân hàng cần chú trọng kiện toàn hệ thống công nghệ của mình. Liên quan đến việc này, các ngân hàng cần chú trọng vào lựa chọn các thiết bị và giải pháp công nghệ mới. Chẳng hạn, một trong những tính năng của các máy ATM thế hệ mới là cho phép ghi nhật ký điện tử (thay vì trước đây là in trên giấy) về các giao dịch, hoạt động phát sinh tại máy ATM, tính năng này sẽ cho phép ngân hàng tìm kiếm nhanh hơn thông tin về các giao dịch khách hàng khiến nại để có quyết định xử lý kịp thời thay vì như hiện nay việc xử lý các khiếu nại thiếu tiền... thường chậm chạp, gây tâm lý phản cảm cho khách hàng của ngân hàng⁴. Một vấn đề nữa là kết nối giữa các hệ thống thẻ và Core Banking trong... nội bộ một ngân hàng cũng còn những hạn chế, thậm chí nhiều ngân hàng còn chưa kết nối trực tuyến được, do vậy hạn chế rất nhiều khả năng cung ứng dịch vụ thẻ của ngân hàng. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cần có biện pháp giám sát năng lực công nghệ của các ngân hàng trong việc cung ứng dịch vụ thẻ, tránh tình trạng các ngân hàng làm theo kiểu “vừa chạy vừa xếp hàng” để tranh thủ thị phần, dẫn đến quá tải trong phục vụ, ảnh hưởng tiêu cực đến cả hệ thống tài chính ■

² www.tuoitre.com.vn, 11/04/08: “Nỗi khổ lĩnh lương qua máy ATM”

³ economicstimes.indiatimes.com, 19/02/08: “Banks set conditions to allow free inter-bank ATM usage”

⁴ www.tuoitre.com.vn, 05/01/08: “Trả lương qua ATM: 7 máy - 3 người, 30 máy cũng 3 người”