



Giải pháp phát triển thẻ thanh toán trong siêu thị ở TP.HCM

Chi Hiếu - Lan Hương - Văn Mạnh - Đông Trung - Văn Trúc

1. Đặt vấn đề

Theo kết quả xếp hạng mới nhất về Chỉ số phát triển bán lẻ chung GRDI do hãng tư vấn quản lý hàng đầu thế giới của Mỹ A.T.Kearney xây dựng, Việt Nam từ vị trí dẫn đầu của năm 2008 đã tụt xuống vị trí thứ sáu (chỉ số này tính theo thang điểm 100, gồm 4 bộ phận hợp thành là: (I) độ rủi ro của quốc gia và rủi ro kinh doanh, (II) độ hấp dẫn của thị trường, (III) độ bão hòa của thị trường, (IV) áp lực thời gian). Mặc dù vậy, sức hút của thị trường bán lẻ Việt Nam đối với các nhà đầu tư vẫn lớn do mức độ bão hòa của thị trường còn rất xa (chỉ tiêu số 3 tăng từ 67 lên 74 điểm) và áp lực mở cửa thị trường đang

mạnh (chỉ tiêu số 4 tăng từ 90 lên 97 điểm, đạt gần tối đa).¹

Thị trường bán lẻ TP.HCM trong nhiều năm qua phát triển rất mạnh mẽ với doanh số luôn chiếm tỉ trọng cao trong tổng doanh số bán lẻ cả nước. Với mức sống ngày càng được nâng cao và xu hướng hội nhập quốc tế về kinh tế và văn hóa, các kênh phân phối truyền thống của thị trường như chợ, cửa hàng bán lẻ đang dần được thay thế bởi các siêu thị, trung tâm thương mại (hiện tại ở TP.HCM có 238 chợ, 187 các điểm tổ chức hội chợ, 22 trung tâm thương mại và 82 siêu thị các loại)². Trong các loại hình kinh doanh bán lẻ thì siêu thị là nơi có uy tín, được lắp đặt các

trang thiết bị hiện đại nên có điều kiện thuận lợi để trở thành điểm khởi đầu cho việc khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt.

Tuy nhiên, phương thức thanh toán trong các siêu thị vẫn chưa được hiện đại hóa một cách tương xứng trong khi TP.HCM có những cơ sở hạ tầng kĩ thuật thuận lợi cho hoạt động thanh toán thẻ (hiện nay tại TP.HCM tổng số lượng thẻ thanh toán được phát hành đạt mức 5,8 triệu, có hơn 2800 máy ATM và khoảng 17000 máy POS)³. Bài viết đưa ra những giải pháp góp phần phát triển hệ thống thanh toán thẻ tại các siêu thị trên địa bàn TP.HCM trên cơ sở phân tích tình hình hoạt động này hiện nay.

2. Tổng quan về siêu thị và thiết bị thanh toán trong siêu thị

Kinh doanh siêu thị là một loại hình kinh doanh hiện đại, ra đời và phát triển trong quan hệ mật thiết với quá trình công

¹ <http://www.toquoc.gov.vn/Thongtin/Kinh-Te/Thi-Truong-Ban-Le-Viet-Nam-Tut-Hang.html>

² Sở Công Thương TP Hồ Chí Minh

Bảng 1: Thông kê chỉ số phát triển chung của Việt Nam qua các năm

Chi số GRDI \ Năm	Năm					
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Điểm số	76	79	84	74	76	55
Vị thứ	7	8	3	4	1	6

Nguồn: Tổng hợp báo cáo thường niên AT Kearney.



nghiệp hóa và đô thị hóa. “Siêu thị” là từ được dịch ra từ các thuật ngữ nước ngoài “supermarket” (tiếng Anh), trong đó “super” nghĩa là “siêu” và “market” là “thị trường” (chợ). Trên thế giới hiện nay có rất nhiều định nghĩa khác nhau về siêu thị. Tại Việt Nam, theo Quy chế Siêu thị, Trung tâm thương mại ban hành kèm theo Quyết định Số 1371/2004/QĐ-BTM ngày 24/09/2004 của Bộ trưởng Bộ Thương mại (nay là Bộ Công Thương) về việc ban hành Quy chế Siêu thị, Trung tâm thương mại thì “Siêu thị là loại hình cửa hàng hiện đại, kinh doanh tổng hợp hoặc chuyên doanh, có cơ cấu chủng loại hàng hóa phong phú, đa dạng, bảo đảm chất lượng, đáp ứng các tiêu chuẩn về diện tích kinh doanh, trang bị kỹ thuật và trình độ quản lý, tổ chức kinh doanh, có các phương thức phục vụ văn minh, thuận tiện

nhằm thỏa mãn nhu cầu mua sắm hàng hóa của khách hàng”.

Thiết bị thanh toán thẻ phổ biến trong các siêu thị hiện nay là các máy cà thẻ POS. POS (thuật ngữ viết tắt của “Point of Sale” - hay Point of Service) là một thiết bị phục vụ cho việc thanh toán, bán hàng trực tiếp, thường được đặt tại quầy thanh toán trong các siêu thị, nhà hàng, khách sạn, sân bay cho đến các cửa hàng bán lẻ.... Một chiếc máy POS giá từ 500 -700 USD, có thiết kế khá gọn, chiếm một diện tích nhỏ, dễ dàng lắp đặt, do đó nó phù hợp với mọi quầy thanh toán.³

Thẻ ngân hàng là một phương thức thanh toán hiện đại do ngân hàng hoặc các tổ chức được phép phát hành và cung cấp, và người sở hữu thẻ có thể dùng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ hay rút tiền mặt tự động thông

qua máy đọc thẻ hay các máy rút tiền tự động. Đối tượng phổ biến của các máy POS là các loại thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ.⁴

3. Thực trạng thanh toán thẻ tại hệ thống siêu thị TP.HCM

Để tìm hiểu tình hình thanh toán qua thẻ tại các siêu thị TP.HCM, chúng tôi đã tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên và khảo sát 13 siêu thị bán lẻ thuộc loại hình kinh doanh tổng hợp rải đều trên địa bàn thành phố, ở các quận 1, quận 3, quận 5, quận 9, quận 10, quận Bình Thạnh, quận Phú Nhuận, quận Gò Vấp.

Trong tổng số 13 siêu thị được khảo sát thì có 2 siêu thị là Cholimex và Starmart không lắp đặt máy POS (chiếm 15,38%); 11 siêu thị (chiếm 84,62%) chấp nhận thanh toán thẻ. Các siêu thị này đều chấp nhận thanh toán bằng thẻ quốc tế, trong khi hạn chế chấp nhận các loại thẻ nội địa. Sở dĩ có tình hình này là do khách hàng thanh toán thẻ chủ yếu là người nước ngoài đang làm việc hay đi du lịch ở Việt Nam và họ giao dịch với giá trị lớn.

Trung bình mỗi siêu thị có khoảng 20-25 quầy thanh toán nhưng số lượng máy POS rất ít, chỉ khoảng 5-8 máy cho 1 siêu thị. Tỷ lệ lượt khách hàng thanh toán thẻ so với tổng lượt khách thanh toán vào khoảng 1-2%.

Qua quan sát quá trình thanh toán thẻ đồng thời phỏng vấn những người quản lý tại các siêu thị mẫu, chúng tôi nhận thấy điều

³ vneconomy.vn (<http://vneconomy.vn/20081126111047121P0C6/rut-tien-hay-quet-the.htm>)

⁴ Trang thông tin điện tử - Trung tâm Thông tin Công nghiệp và Thương mại - Bộ Công thương



kiện thanh toán qua máy POS còn hạn chế ở các điểm sau:

- Nhân viên của một số siêu thị chưa thành thạo về quy trình thanh toán qua thẻ, gây mất thiện cảm của khách hàng sử dụng thẻ.

- Hệ thống cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng thẻ: các quầy tính tiền với số lượt người thanh toán đông nhưng số lượng máy POS được trang bị rất ít và thường được lắp đặt không thuận tiện cho việc thanh toán.

- Sự thiếu liên kết thanh toán giữa các ngân hàng: các liên minh thẻ trong nước chủ yếu nhằm sử dụng trên máy ATM và chưa có hiệu quả đối với việc thanh toán qua máy POS. Vì vậy, nhiều khách hàng có thẻ nhưng không thanh toán được vì máy POS của ngân hàng phát hành thẻ đó không được lắp đặt trong siêu thị.

- Thanh toán bằng thẻ tại siêu thị chưa thực sự được chú trọng phát triển: việc tiếp cận và khai thác thị trường thẻ tại các siêu thị của các ngân hàng chưa được đầu tư đúng mức; việc quảng bá thông tin, tuyên truyền cho khách

hàng sử dụng thẻ tại các siêu thị chưa hiệu quả....

Để nắm được tình hình sử dụng thẻ đứng ở góc độ khách hàng, chúng tôi đã tiến hành phát phiếu thăm dò lấy ý kiến 300 khách hàng trong các siêu thị trên. Kết quả bảng 2.

Có 41,5% khách hàng biết thẻ thanh toán có thể được dùng để chi trả tiền hàng hóa, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thẻ nhưng chưa bao giờ sử dụng, phần lớn trong số này cho biết họ chưa hiểu rõ tính năng, cách sử dụng và không nhìn thấy hướng dẫn nào tại siêu thị cũng như tại ngân hàng. Một số ý kiến khác lại cho rằng thủ tục đăng kí phức tạp, phải trả phí khi thanh toán thẻ và siêu thị không nhận thanh toán bằng thẻ, đây là những ý kiến thể hiện sự hiểu biết không chính xác của người tiêu dùng về dịch vụ thẻ thanh toán. Số đông còn lại nói họ cảm thấy không thích, không cần thiết và không thấy sự tiện lợi hơn khi thanh toán bằng thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt.

Những khách hàng thường xuyên sử dụng thẻ thanh toán để chi trả tiền hàng hóa, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thẻ (chiếm 28,3%), thường là những đối tượng được trả lương qua tài khoản, cho biết họ thích thanh toán bằng thẻ vì có nhiều thuận tiện như: không phải cầm theo tiền mặt, khắc phục được việc để quên tiền ở nhà hay tiền mặt cầm theo bị thiếu, thời gian thanh toán nhanh và đặc biệt là tính an toàn.

Trong số 300 khách hàng được khảo sát thì chỉ có 39 người thường xuyên sử dụng thẻ để chi trả cho hàng hóa tại siêu thị, chiếm tỉ lệ 13% trong số những người được hỏi và chiếm tỉ lệ 24,5% trong số những người có sở hữu thẻ. Những con số này khá thấp, đòi hỏi từ phía ngân hàng cũng như siêu thị sự liên kết, hợp tác chặt chẽ và đồng bộ hơn nữa để phát triển loại hình dịch vụ này, góp phần thúc đẩy và mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế.

Bảng 2: Hiện trạng khách hàng sử dụng thẻ thanh toán trong các ST được khảo sát

	Tỉ lệ trên tổng số người khảo sát (%)	Không biết dịch vụ* (% trên số người có sở hữu thẻ)	Có biết dịch vụ (% trên số người có sở hữu thẻ)		
			Không sử dụng	Có sử dụng	
				Không dùng tại ST	Có dùng tại ST
Khách hàng có sở hữu thẻ thanh toán	53	30,18	41,5	3,8	24,5
Khách hàng không sở hữu thẻ thanh toán	47				

(*): Dịch vụ chi trả hàng hóa, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thẻ của thẻ thanh toán

Nguồn: Khảo sát của nhóm nghiên cứu

4. Các giải pháp phát triển thanh toán thẻ tại siêu thị trong thời gian tới

Qua những phân tích trên, nhóm tác giả đưa ra những kiến nghị sau:

- Giải pháp đối với các ngân hàng thương mại:

Chính sách quảng bá dịch vụ thanh toán thẻ

- Hướng đến nhóm khách hàng mục tiêu là những cán bộ, công nhân viên, sinh viên... vì các chủ thẻ này hiện nay đang được Nhà nước khuyến khích trả lương qua tài khoản, đồng thời họ có điều kiện sử dụng thẻ.

- Quảng bá qua các phương tiện thông tin đại chúng, có hướng dẫn chi tiết về chức năng thanh toán qua máy POS của thẻ.

- Cần chú trọng tới việc sử dụng tên gọi cho các loại thẻ thanh toán hiện nay, không nên gọi chung các loại thẻ là thẻ ATM để tránh hiểu lầm về chức năng của thẻ.

Phát triển nguồn nhân lực theo kịp hiện đại hóa ngân hàng.

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn giúp cho nhân viên bộ phận thẻ nâng cao trình độ chuyên môn, cập nhật những thông tin mới nhất về dịch vụ thẻ.

- Học hỏi kinh nghiệm từ những tổ chức thẻ uy tín nước ngoài, nghiên cứu các mô hình liên minh thẻ thành công của các nước trước đây có điều kiện tương tự như Việt Nam hiện nay để vận hành liên minh thẻ mới vừa kết nối toàn hệ thống sao cho hiệu

quả nhất.

- Xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp có khả năng tiếp cận các đơn vị kinh doanh để tìm kiếm các đơn vị chấp nhận thẻ mới, mở rộng mạng lưới máy POS.

Áp dụng các chính sách ưu đãi đối với khách hàng

- Các tổ chức phát hành thẻ cần đưa ra mức phí hợp lý đối với đơn vị chấp nhận thẻ để khuyến khích các siêu thị nhận thanh toán qua thẻ. Các ngân hàng cũng cần có những chính sách ưu đãi cho các tổ chức có doanh số thanh toán cao bằng các hình thức như: tham gia vào các chương trình quảng cáo của ngân hàng, giới thiệu logo trên website của ngân hàng

- Các ngân hàng nên giảm phí thường niên cho thẻ quốc tế để khuyến khích sử dụng loại thẻ này từ đó phát huy tác dụng của máy POS vì hiện nay chỉ có 30% số máy POS ở TP.HCM chấp nhận thẻ ghi nợ nội địa trong khi có đến 90% người dân sở hữu thẻ ghi nợ nội địa.⁵

Nghiên cứu áp dụng các công nghệ thẻ mới: Việc phát triển công nghệ mới là một trong những nỗ lực nhằm theo đuổi mục tiêu phổ biến hình thức sử dụng thẻ trong xã hội. Thẻ Chip chuẩn EMV đang dần dần thay thế các loại thẻ từ ở phần lớn các quốc gia, Việt Nam cũng không nằm ngoài xu hướng đó. Các tổ chức phát hành thẻ cần quan tâm đầu tư phát triển công nghệ đáp ứng

nhu cầu và xu thế sử dụng thẻ, phải xem đây là một công cụ cạnh tranh hiệu quả trong thị trường thẻ hiện nay.

Phát triển các dịch vụ kèm theo thẻ

Khi chức năng của thẻ càng nhiều, càng tiện ích cho người sử dụng thì thẻ càng trở nên phổ biến hơn (trả tiền điện nước, phí điện thoại, internet, chuyển khoản, in sao kê, nạp tiền vào tài khoản qua máy ATM, chuyển tiền gửi có kì hạn...). Có như vậy thì thẻ mới được người dân sử dụng trong mọi hoạt động thanh toán hàng ngày, làm cho thẻ trở thành phương tiện không thể thiếu của người dân trong các giao dịch thường xuyên.

Tăng cường hiệu quả của hệ thống máy POS

Cần đầu tư vào dòng máy chấp nhận được cả thẻ từ lẫn thẻ chip của các ngân hàng khác nhau (như máy PAX B80).



Hình 1: Máy POS

- Giải pháp đối với hệ thống các siêu thị

- Nên lắp đặt máy POS tại các quầy thanh toán thay vì đặt máy tại nơi cà thẻ tập trung.

- Khuyến khích thanh toán thẻ thông qua các logo hay băng

⁵ Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

quảng cáo hiển thị loại thẻ được chấp nhận thanh toán treo ở những nơi dễ quan sát, hoặc ghi trên hóa đơn các loại thẻ được chấp nhận tại siêu thị, đặt tờ rơi ở siêu thị để khách hàng có thể lấy về tham khảo.

- Đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp trong việc sử dụng các thiết bị thanh toán thẻ.

• Giải pháp đối với các cơ quan hữu quan

- Tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho mọi hoạt động của dịch vụ thẻ, trong đó cần sớm ban hành các quy định điều chỉnh các hành vi liên quan đến hoạt động phát hành và thanh toán thẻ.

- Chính phủ chỉ đạo các cơ quan phối hợp, tổ chức thực hiện tốt công tác thông tin tuyên truyền đối với toàn xã hội về lợi ích của thanh toán thẻ.

- Tiếp tục phát huy việc sử dụng dịch vụ ngân hàng để trả lương cho cán bộ, công nhân viên Nhà nước, chi trả trợ cấp, ưu đãi xã hội và trợ cấp xã hội qua tài khoản ngân hàng. Điều này sẽ làm thẻ thanh toán được phổ biến rộng rãi đến mọi người dân và gián tiếp tác động đến xu hướng thanh toán bằng thẻ tại các siêu thị.

- Thực hiện các biện pháp để tăng tính an toàn và bảo mật cho thẻ thanh toán, như yêu cầu áp dụng các chuẩn mực kỹ thuật đối với các ngân hàng cung ứng thẻ thanh toán. Tăng cường vai trò giám sát của Ngân hàng Nhà



nước Việt Nam đối với hệ thống thanh toán qua thẻ.

Kết luận

Ngày 29/12/2006, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg phê duyệt đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam. Đây là nỗ lực của Chính phủ nhằm giảm tỷ lệ sử dụng tiền mặt trong nền kinh tế, trong đó có những định hướng phát triển các dịch vụ thanh toán nhằm thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt của người dân Việt Nam. Trong các loại hình dịch vụ được chú trọng phát triển thì hệ thống siêu thị có những đặc trưng phù hợp nhất để thực hiện những giải pháp nhằm cải thiện tình hình sử dụng tiền mặt trong dân cư hiện nay,

đặc biệt là các siêu thị nằm trong các vùng đô thị đông dân như Hà Nội, TP.HCM,... Khảo sát của nhóm về tình hình thanh toán qua thẻ tại các siêu thị trên địa bàn TP.HCM hy vọng làm sáng tỏ những thuận lợi và khó khăn trong việc xây dựng một mạng lưới thanh toán hiện đại, đáp ứng được nhu cầu mua sắm của người dân Việt Nam, phát huy được những lợi thế do thanh toán thẻ mang lại cho nền kinh tế.

Tài liệu tham khảo:

1. Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam.
2. Quyết định Số 1371/2004/QĐ-BTM ngày 24/09/2004 của Bộ trưởng Bộ Thương mại (nay là Bộ Công Thương) về việc ban hành Quy chế Siêu thị, Trung tâm thương mại.
3. TS. Nguyễn Minh Kiều - Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, NXB Thống kê, năm 2006.
4. Báo cáo nghiên cứu và xếp hạng thị trường bán lẻ của Tập đoàn Tư vấn AT Kearney.
5. Văn Tạo - "Thanh toán không dùng tiền mặt: thực trạng, nguyên nhân và giải pháp", tạp chí Ngân hàng (số 19/2009).