

# GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN TẠI VIỆT NAM

Nguyễn Quỳnh Như Ngân hàng  
Ngân hàng Indovina  
Phạm Văn Ôn  
Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam - CN Tiền Giang

**T**hẻ thanh toán là một phương thức thanh toán mà người sở hữu thẻ có thể dùng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hay rút tiền tự động thông qua máy đọc thẻ được lắp đặt ở các cơ sở của đơn vị chấp nhận thẻ hay ở các điểm ứng tiền mặt. Một số thiết bị chuyên dụng cho dịch vụ thẻ như máy giao dịch tự động - ATM (Automated Teller Machine), máy đọc thẻ tự động - EDC (Electronic Data Capture) hay được quen gọi dù không chính xác là điểm thanh toán - POS (Point Of Sale). Trong những năm gần đây, dịch vụ thẻ thanh toán tại Việt Nam đã có những cải thiện đáng kể. Tuy nhiên, do nhiều nguyên nhân khác nhau mà dịch vụ này vẫn chưa phát triển tương xứng với tiềm năng và đòi hỏi của thị trường, nên việc tiếp tục hoàn thiện và phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Việt Nam là yêu cầu cần thiết. Thông qua bài viết này, nhóm tác giả muốn điểm lại những thành công, đi sâu phân tích những nguyên nhân và đưa ra giải pháp cho sự phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Việt Nam.

## Thành tựu đạt được của dịch vụ thẻ thanh toán tại Việt Nam những năm qua

Một là, số lượng các tổ chức tham gia thị trường thẻ ngày càng nhiều; tính đến tháng 10/2010, thị trường thẻ đã có sự góp mặt của 49 tổ chức với các loại hình như ngân hàng thương mại (NHTM) nhà nước (03 tổ chức); NHTM cổ phần, ngân hàng liên doanh, ngân hàng nước ngoài (44 tổ chức) và tổ chức phi ngân hàng (02 tổ chức). Thị trường thẻ thanh toán Việt Nam đã chứng tỏ sự hấp dẫn và cạnh tranh. Dịch vụ thẻ không còn là lĩnh vực riêng của các ngân hàng mà còn có sự tham gia của các tổ chức phi ngân hàng thuộc nhiều loại hình sở hữu [6].

Hai là, số lượng thẻ phát hành, mạng lưới ATM và giao dịch thẻ được mở rộng; đến ngày 30/06/2010, tổng số thẻ phát hành toàn thị trường đạt lũy kế 25.782.895 thẻ với các hình thức chủ yếu như thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ

**Bảng 1: Tổng hợp số liệu thẻ tính tới ngày 30/06/2010**

Chỉ tiêu	31/12/2009	30/06/2010	So sánh	
			Lượng tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Số ATM	9.723	10.526	+ 803	8,26
Số EDC	36.620	41.342	+ 4.722	12,89
Tổng số thẻ	21.675.002	25.782.895	+ 4.107.893	18,95
- Thẻ ghi nợ nội địa	19.960.914	23.340.771	+ 3.379.857	16,93
- Thẻ ghi nợ quốc tế	1.062.211	1.211.613	+149.402	14,06
- Thẻ tín dụng quốc tế	371.718	441.768	+ 70.050	18,84
- Thẻ khác (thẻ trả trước, thẻ tín dụng nội địa)	280.159	788.743	+ 508.584	181,53
<b>Doanh số sử dụng thẻ (triệu đồng)</b>	328.292.109,73	212.145.432		
<b>Doanh số thanh toán thẻ (triệu USD)</b>	1.061,50	671		

Nguồn: Báo cáo tổng hợp số liệu thẻ của Hội thẻ NHVN [4]

tín dụng quốc tế, thẻ tín dụng nội địa, thẻ trả trước... vượt 71.89% chỉ tiêu phát hành 15 triệu thẻ [1]; trong tổng số thẻ phát hành thì thẻ nội địa thể hiện sự vượt trội với số lượng 24.129.514 thẻ, chiếm 93.59%. Đến ngày 30/06/2010, cả nước có 10.526 ATM, mạng lưới ATM phát triển mạnh, rộng khắp cả nước đặc biệt là tại các thành phố lớn và khu công nghiệp. Doanh số sử dụng thẻ cho tất cả các loại thẻ trong năm 2009 đạt 328.292.110 triệu đồng trong đó doanh số sử dụng thẻ ghi nợ nội địa chiếm ưu thế với

93.40%. Doanh số thanh toán thẻ quốc tế đạt 1.061,50 triệu USD (Bảng 1).

Ba là, sự liên kết giữa các tổ chức chuyển mạch thẻ được tiến hành thuận lợi; thị trường thẻ thanh toán Việt Nam thời gian qua ghi nhận sự hoạt động tích cực của ba tổ chức chuyển mạch thẻ là Công ty cổ phần (CTCP) dịch vụ thẻ Smartlink (Smartlink), CTCP chuyển mạch tài chính quốc gia Việt Nam (Banknetvn) và Hệ thống chuyển mạch thanh toán thẻ ngân hàng (VNBC) trong việc

kết nối thanh toán liên hệ thống: Smartlink - Banknetvn chính thức liên thông ngày 23/05/2008, Smartlink - VNBC hoàn thành kết nối ngày 03/12/2009 và Banknetvn - VNBC công bố việc kết nối ngày 19/05/2010.

Bên cạnh các kết quả đạt được như trên, thị trường thẻ thanh toán tại Việt Nam còn tồn tại một số hạn chế cần được tháo gỡ để có thể tiếp tục phát triển trong thời kỳ hội nhập.

Thứ nhất, chủ thẻ vẫn tập trung ở dịch vụ rút tiền mặt; mặc dù ATM được các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ gia tăng đầu tư về số lượng và chất lượng dịch vụ nhưng vẫn chưa khai thác triệt để các tính năng như chuyển tiền, thanh toán hóa đơn... mà tập trung chủ yếu ở dịch vụ rút tiền mặt. Theo Báo cáo thường niên của Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam (NHVN), trong doanh số sử dụng thẻ năm 2009, doanh số rút tiền mặt chiếm 307.000 tỷ đồng (hơn 95,93%). Nguyên nhân do người Việt Nam có thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán, chỉ tiêu nên dẫn đến việc chủ thẻ rút tiền mặt ngay khi tiền vào tài khoản.

Thứ hai, dịch vụ thẻ còn chứa đựng nhiều rủi ro khiến cả người dân lẫn ngân hàng chưa yên tâm. Rủi ro về phía khách hàng: các thủ đoạn trộm cắp thông tin thẻ phục vụ cho hành vi gian lận ngày càng đa dạng; dùng máy cà thẻ có gắn hộp quét thẻ với chức năng mã hóa để ghi trộm dãy số trên thẻ; trộm cắp thông tin cá nhân và thông tin thẻ trên hóa đơn cà thẻ; cài thiết bị lấy thông tin từ ATM; thu thập, mua bán thông tin thẻ tin dụng trên một số diễn đàn [8]. Theo nhận định của các tổ chức thẻ quốc tế, nguyên nhân là do Việt Nam còn giao dịch chủ yếu bằng

thẻ từ trong khi nhiều quốc gia như Anh, Pháp, Malaysia, Thái Lan... đã chuyển đổi sang thẻ thông minh. Rủi ro về phía các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ; theo báo cáo của Hội thẻ NHVN, chỉ trong vòng 03 tháng cuối năm 2010 có 10 vụ trộm phá ATM, trong đó có 02 vụ bọn trộm đã lấy được số tiền mặt trên 02 tỷ đồng [2]. Tình hình trở nên đáng báo động và ảnh hưởng đến hình ảnh của hệ thống NHVN. Nguyên nhân chủ yếu là do các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ thiếu sự hợp tác, hạn chế chia sẻ thông tin về rủi ro trong dịch vụ thẻ thanh toán. Khi có phát sinh rủi ro, các tổ chức không chia sẻ kinh nghiệm đã xử lý, dẫn đến tổ chức này lại gặp phải chính các rủi ro đã xảy ra trước đó với những tổ chức khác. Điều này đặt ra vấn đề vai trò của Hội thẻ NHVN, cụ thể là Tiểu ban Quản lý rủi ro với chức năng làm cầu nối, gắn kết các tổ chức thành viên vì lợi ích chung để cùng phát triển thị trường thẻ chưa phát huy hiệu quả.

Thứ ba, chất lượng dịch vụ thẻ chưa tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng các ATM thường xuyên rơi vào trạng thái bảo trì, ngưng hoạt động hoặc hết tiền vào ngày phát nhận lương của các đơn vị, ngày nghỉ lễ, hay chi tiền rách, tiền cũ... gây bức xúc cho khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán. Nguyên nhân do nhiều tổ chức đã phát hành thẻ một cách ồ ạt trong khi không chú trọng đầu tư mở rộng mạng lưới, nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng, công nghệ... dẫn đến tình trạng cơ sở hạ tầng kỹ thuật không đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng.

Việc kết nối thanh toán thẻ liên mạng chưa tạo điều kiện

thuận lợi cho khách hàng. Cụ thể, việc các tổ chức Smartlink - Banknetvn và VNBC công bố kết nối thanh toán thẻ liên mạng không có nghĩa là thẻ của bất kỳ tổ chức thành viên thuộc ba tổ chức chuyển mạch thẻ nêu trên cũng có thể giao dịch tại EDC/POS của tất cả tổ chức thanh toán thẻ còn lại. Đến tháng 12/2010, mới có 15 tổ chức tham gia kết nối thanh toán liên thông qua EDC/POS do hệ thống hoạt động của các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ thiếu đồng bộ. Các tổ chức muốn kết nối thanh toán với nhau phải đáp ứng các tiêu chuẩn để đảm bảo hệ thống của các bên nhận diện, hòa mạng được với nhau.

Thứ tư, chính sách phí cho giao dịch thẻ thanh toán còn nhiều vướng mắc; chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ [9]. Tuy nhiên, đến thời điểm hiện tại, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) Việt Nam vẫn chưa cho phép các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ thu phí giao dịch thẻ nội mạng [7]. Như vậy, các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ sẽ gặp nhiều khó khăn trong việc giải quyết nguồn thu để tái đầu tư phát triển mạng lưới và nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán trong điều kiện cơ sở pháp lý cho dịch vụ thẻ thanh toán chưa hoàn thiện như hiện nay.

Thứ năm, khó khăn trong việc mở rộng thanh toán qua EDC/POS; đến ngày 30/06/2010 thị trường thẻ thanh toán Việt Nam được trang bị 41.342 EDC/POS nhưng chỉ tập trung ở một số tổ chức hàng đầu về dịch vụ thẻ. Theo Báo cáo thường niên của Hội thẻ NHVN và tính toán của nhóm tác giả, riêng 06 tổ chức: NHTM cổ phần Ngoại thương Việt Nam, NHTM cổ phần Xăng dầu Petrolimex, NHTM cổ phần Công thương, Ngân

hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, NHTM cổ phần Á Châu và NHTM cổ phần Quốc tế Việt Nam đã trang bị đến 27.841 EDC/POS (chiếm hơn 67,34% số lượng EDC/POS toàn thị trường) [4]. Hơn 40 tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ còn lại chỉ chiếm thị phần nhỏ, trong đó nhiều tổ chức tuy có cung ứng dịch vụ thẻ như không có EDC/POS.

Nguyên nhân là do các đơn vị chấp nhận thẻ chưa mặn mà với việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ vì họ vừa phải trả phí cho tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ, vừa phải công khai doanh thu bán hàng qua hệ thống thanh toán bằng thẻ nên khó trốn thuế. Điều này đặt ra vấn đề các cơ quan hữu quan và các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ cần có chính sách và giải pháp phù hợp để khuyến khích các đơn vị kinh doanh hàng hóa, dịch vụ mở rộng việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ, hạn chế việc sử dụng tiền mặt trong thanh toán.

### **Đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Việt Nam**

Để dịch vụ thẻ thanh toán tại Việt Nam đến năm 2020 đạt các chỉ tiêu như mức phát hành 30 triệu thẻ; 95% các trung tâm thương mại, siêu thị, nhà hàng, khách sạn, cửa hàng tự chọn... lắp đặt các thiết bị chấp nhận thanh toán [1], nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp như sau:

#### **Đối với khách hàng sử dụng thẻ**

Cần tăng cường nhận thức của khách hàng sử dụng thẻ thông qua việc cung cấp thông tin cơ bản, đầy đủ về những lợi ích, chi phí cũng như những rủi ro gắn liền với dịch vụ thanh toán thẻ. Cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền cho chủ thẻ hiểu rằng thẻ thanh toán không chỉ để rút tiền mặt mà còn có thể ứng dụng những tiện ích khác (thanh toán hóa đơn, chuyển tiền, thanh toán hàng hóa tại các đơn vị chấp nhận thẻ); thẻ thanh toán

không chỉ giao dịch tại ATM mà còn có thể giao dịch qua EDC/POS và các phương tiện thanh toán hiện đại khác.

#### **Đối với tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ**

Các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ cần đảm bảo chất lượng dịch vụ thẻ thông qua việc thường xuyên kiểm tra, giám sát tình trạng hoạt động của hệ thống ATM, EDC/POS; chú trọng công tác tiếp quỹ đối với các ATM; tăng cường các biện pháp bảo đảm an toàn liên quan đến dịch vụ thẻ thanh toán.

Giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ rất cần sự hợp tác với nhau trước hết là việc mở rộng kết nối thanh toán thẻ. Trên cơ sở các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ đã hoàn thành giai đoạn kết nối ATM liên mạng, các tổ chức cần đẩy nhanh kế hoạch kết nối thanh toán EDC liên mạng, thay đổi mã số xác định chủ thẻ - PIN (Personal Identification Number) - liên mạng, chuyển tiền liên hệ thống ngân hàng qua thẻ thanh toán.





Ngoài ra, các tổ chức cần hợp tác về công tác phòng ngừa, xử lý rủi ro; sự phối hợp, chia sẻ thông tin giữa các tổ chức sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc chủ động phân tích, đưa ra những biện pháp phù hợp và kịp thời trong việc kiểm soát phòng ngừa rủi ro. Trên cơ sở các thông tin từ các tổ chức kinh doanh thẻ, các cơ quan chức năng như NHNN, Hội thẻ NHVN sẽ có những đánh giá thực tế tình hình rủi ro gian lận thẻ, tăng cường công tác quản lý, đề ra những giải pháp thích hợp hỗ trợ các tổ chức thành viên.

### **Đối với các đơn vị chấp nhận thẻ**

Nhà nước cần tăng cường công tác tuyên truyền, đào tạo cho các đơn vị chấp nhận thẻ về lợi ích, sự thuận tiện của việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ. Các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ cần nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ và cung cấp các dịch vụ gia tăng để thu hút các đơn vị chấp nhận thanh toán bằng thẻ. Chính phủ có chế độ khuyến khích về mặt tài chính như giảm thuế cho đơn vị chấp nhận thẻ đối với phần doanh thu thanh toán bằng thẻ.

Ngoài ra, nhóm tác giả cũng có một số kiến nghị đối với NHNN Việt Nam và Hội thẻ NHVN như sau:

### **Đối với NHNN Việt Nam**

Sớm ban hành Thông tư hướng dẫn thu và chia sẻ phí giao dịch thẻ nhằm hỗ trợ các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ trong việc bù đắp một phần các khoản chi phí rất lớn để đầu tư, vận hành hệ thống dịch vụ thẻ và nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ, mặt khác thay đổi dần thói quen sử dụng thẻ miễn phí của khách hàng thời gian qua.

Có kế hoạch định hướng cho các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ trong việc nâng cấp, chuyển đổi và áp dụng công nghệ thẻ thông minh để đảm bảo an toàn, hạn chế rủi ro ở mức tối thiểu trong hoạt động kinh doanh thẻ. Cần cứ vào kế hoạch này, các tổ chức cung ứng dịch vụ thẻ sẽ chủ động nghiên cứu, xây dựng kế hoạch và có định hướng đầu tư cơ sở hạ tầng kỹ thuật để phát triển dịch vụ thẻ một cách thích hợp nhằm đảm bảo tính hiệu quả trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ của mình.

### **Đối với Hội thẻ NHVN**

Phát huy tối đa vai trò cầu nối, gắn kết các tổ chức thành viên với nhau vì lợi ích chung, bỏ qua những lợi ích cá biệt để cùng phát triển thị trường thẻ trong việc đẩy mạnh hoạt động của Tiểu ban Quản lý rủi ro theo chức năng đã đề ra: chuyên trách về công tác quản lý rủi ro ở cấp độ liên ngân hàng, đảm bảo các hoạt động quản lý rủi ro thẻ được cập nhật và chia sẻ thường xuyên giữa các ngân hàng, góp phần tăng cường hiệu quả kinh doanh thẻ cho các tổ chức thành viên.

Thúc đẩy nhanh sự hợp tác đồng bộ của các tổ chức cung

ứng dịch vụ thẻ trong việc mở rộng kết nối thanh toán thẻ cũng như kế hoạch chuyển đổi từ công nghệ thẻ từ sang công nghệ thẻ thông minh tại Việt Nam. Có như vậy, thì hệ thống thanh toán thẻ ở Việt Nam mới thực sự thống nhất thành một mối, tạo điều kiện thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Chính phủ Việt Nam (2006), *Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010*, Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006.
2. Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam (2010), *Báo cáo kết quả cuộc họp của Hội thẻ, Hiệp hội Ngân hàng với Bộ Công an về các vụ trộm tiền tại máy ATM*, Công văn số 255/HTNH.
3. Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam (2010), *Báo cáo Hội thảo Quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ*.
4. Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam (2010), *Báo cáo tổng hợp số liệu thẻ tính đến ngày 30/06/2010*, Công văn số 118/HTNH ngày 27/07/2010.
5. Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam (2010), *Báo cáo thường niên năm 2009*.
6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2010), *Thu thập thông tin quản lý rủi ro thẻ và đẩy mạnh thanh toán qua POS*, Công văn số 7723/NHNN-TT ngày 08/10/2010.
7. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2010), *Kiến nghị của Hội thẻ tại Hội nghị thường niên năm 2010*, Công văn số 5361/NHNN-TT ngày 19/07/2010.
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2008), *Dự thảo Quyết định ban hành kế hoạch chuyển đổi sang công nghệ thẻ chip cho các Tổ chức phát hành thẻ*, Tổ chức thanh toán thẻ tại Việt Nam, Công văn số 298/BTT3 ngày 11/06/2008.
9. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2007), *Ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng*, Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/05/2007.