

# CÁC LOẠI HÌNH THANH TOÁN ĐIỆN TỬ Ở VIỆT NAM - NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH TẠI HẢI PHÒNG

Hoàng Thị Nga, Phạm Khánh Linh, Lê Thùy Linh,  
Li Shi Jin Yin, Đỗ Hoài Ngọc, Phùng Thị Minh Thùy  
*Khoa Kế toán Tài chính*  
*Email: ngah1@dhhp.edu.vn*

*Ngày nhận bài: 28/6/2021*

*Ngày PB đánh giá: 22/9/2021*

*Ngày duyệt đăng: 14/10/2021*

**TÓM TẮT:** Thanh toán điện tử (TTĐT) là phương thức thanh toán được tiến hành ngay trên mạng Internet. Trong nền kinh tế số, nhu cầu về TTĐT càng trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết bởi tính tiện lợi của nó khi không cần đến tiền mặt trong giao dịch, cùng các công nghệ an toàn, thuận tiện cho người sử dụng. Hiện nay, với sự phát triển vượt bậc của công nghệ thông tin đã tạo nên một sức ép cạnh tranh gay gắt trên thị trường, làm thay đổi sản phẩm, dịch vụ một cách linh hoạt, hiệu quả. Theo đó, TTĐT vừa là điều kiện, vừa là giải pháp để thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển. Trên cơ sở tìm hiểu về các loại hình TTĐT ở Việt Nam, nghiên cứu điển hình tại Hải Phòng, bài viết cho thấy mức độ quan tâm và sử dụng đối với mỗi loại hình TTĐT đó, qua đó đánh giá và đề xuất ý kiến nhằm thúc đẩy TTĐT ở Việt Nam.

**Từ khóa:** Thanh toán điện tử, loại hình, chuyển khoản, cổng thanh toán trực tuyến.

## ELECTRONIC PAYMENT TYPES IN VIETNAM - A CASE STUDY IN HAI PHONG

**ABSTRACT:** Electronic payment (e-payment) is a payment method made right on the Internet. In the digital economy, the need for e-payment becomes more urgent than ever because of the convenience of not needing cash in transactions, and safe and convenient technologies for users. Currently, with the outstanding development of information technology, it has created fierce competitive pressure in the market, products and services change flexibly and effectively. Accordingly, e-payment is both a condition and a solution to promote socio-economic development. On the basis of learning about types of e-payment in Vietnam, case study in Hai Phong, the article shows the level of interest and use for each type of e-payment, thereby evaluating and propose ideas to promote e-payment in Vietnam.

**Keywords:** Electronic payment, type, transfer, online payment gateway

### 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, TTĐT rất quan trọng, có xu hướng gia tăng mạnh mẽ. Nó có nhiều ưu điểm (nhanh chóng, thuận tiện, phù hợp với dòng chảy thị trường; dễ dàng theo dõi và kiểm soát; chuyên nghiệp hóa kinh doanh trực tuyến. hạn chế dùng tiền mặt;...), nhưng cũng tiềm ẩn những nguy cơ gây tổn thất cho các bên tham gia từ các tội phạm công nghệ, do sự kém hiểu biết của người dùng và lỗi kỹ thuật

của bên cung cấp. Thực tế tại Việt Nam hiện nay, mặc dù nhu cầu về TTĐT đã thực sự rất cấp bách, nhưng chưa được nhận thức đầy đủ và sử dụng hiệu quả, sự phát triển của nó còn chưa tương xứng với tiềm năng, đặt ra vấn đề cần có giải pháp hữu hiệu để thúc đẩy.

Nghiên cứu các loại hình TTĐT nhằm giúp cho các đối tượng quan tâm, các bên liên quan hiểu rõ về nội dung, ưu điểm, hạn chế của mỗi loại hình, làm căn cứ để

định hướng nghiên cứu hoặc lựa chọn dịch vụ thanh toán phù hợp nhất. Do vậy, việc nghiên cứu về các loại hình TTĐT có ý nghĩa trên phương diện học thuật và thực tế.

Nghiên cứu này nhằm trả lời hai câu hỏi: Một là, mức độ quan tâm và sử dụng các loại hình TTĐT ở Việt Nam hiện nay ra sao? Hai là, có những thuận lợi, khó khăn gì trong hoạt động TTĐT ở Việt Nam hiện nay? Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất ý kiến nhằm thúc đẩy TTĐT ở Việt Nam phát triển.

TTĐT là hoạt động thanh toán không biên giới, tuy nhiên để có dữ liệu khảo sát mang tính xác thực, có thể kiểm chứng trong điều kiện của nhóm nghiên cứu, chúng tôi chọn nghiên cứu điển hình tại Hải Phòng.

## 2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU, CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1 Tổng quan nghiên cứu

Trong nền kinh tế số, TTĐT đang có xu hướng được quan tâm và sử dụng ngày càng sâu rộng. Đây là bước phát triển tất yếu, phù hợp với tiến bộ khoa học - kỹ thuật. Đến nay, các nghiên cứu về TTĐT đã trở nên phổ biến, tuy nhiên sức hấp dẫn của chủ đề này vẫn tiếp tục gia tăng mạnh mẽ. Các khía cạnh về TTĐT được đề cập nhiều trong các nghiên cứu, như: vai trò của TTĐT (Nguyễn Thị Thu Đông, 2020), (Igor Izraylevych, 2020), (Lukman O. Oyelami et al, 2020); tăng cường quản lý nhà nước về TTĐT (Nguyễn Thị Ngọc Diễm, 2019); thúc đẩy các loại hình TTĐT trong thực tế cuộc sống (Le Trung Cang, 2020), (Cảnh Chí Hoàng và cộng sự, 2020); các biện pháp tránh và giảm thiểu rủi ro trong TTĐT (Veronica Moertini, 2011), (Md Arif Hassan et al, 2020); đổi mới mô hình kinh doanh của các nhà cung cấp dịch vụ TTĐT (MilanJocevski

et al, 2020);... Cùng vấn đề TTĐT nhưng mỗi nghiên cứu xem xét ở một góc độ khác nhau, hướng tới những mục tiêu cụ thể khác nhau, trên cơ sở dữ liệu, phạm vi và phương pháp nghiên cứu khác nhau, nên kết quả đạt được không giống nhau. Chẳng hạn, góc nhìn của các học giả trong lĩnh vực kế toán và tài chính không đồng nhất với các học giả trong lĩnh vực công nghệ kinh doanh và hệ thống thông tin,... (Vũ Văn Điệp, 2017).

### 2.2 Cơ sở lý thuyết

Trên cơ sở đánh giá tổng quan nghiên cứu, nhóm tác giả rút ra khái niệm về TTĐT như sau, “TTĐT là việc giao dịch thanh toán trên môi trường internet, thông qua đó người sử dụng có thể thực hiện các hoạt động thanh toán, chuyển, nạp hay rút tiền,...”.

Xã hội càng phát triển, TTĐT càng được đa dạng hóa về loại hình hoạt động (Wikipedia, 2020), (Nguyễn Ngọc, 2021); ... Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả xác định TTĐT bao gồm các loại hình phổ biến như:

(1) *Chuyển khoản trực tiếp*: chủ thẻ đến quầy thanh toán của ngân hàng để trực tiếp làm thủ tục chuyển khoản. Loại hình này khá đơn giản và rất an toàn bởi có sự hướng dẫn của nhân viên ngân hàng với đầy đủ các thủ tục pháp lý chặt chẽ, nhưng điều đó cũng khiến cho chủ thẻ mất thời gian vì phải trực tiếp đến ngân hàng để thực hiện.

(2) *Chuyển khoản qua ATM*: chủ thẻ đến cây ATM để thực hiện các thao tác chuyển khoản. Loại hình này thuận tiện hơn so với chuyển khoản trực tiếp, bởi chủ thẻ (hoặc thậm chí người khác được chủ thẻ tin cậy) mang thẻ đến nơi đặt ATM và thực hiện các thao tác chuyển khoản. Tuy nhiên, khi thực hiện loại hình này đòi hỏi người thực hiện chuyển khoản phải hiểu và tuân thủ các bước thực hiện, nếu không có thể sẽ gặp

phải những phiền phức như: bị từ chối giao dịch, bị “nuốt thẻ”, bỏ quên thẻ dẫn tới mất thẻ, thậm chí mất tiền trong thẻ,...

(3) *Chuyển khoản online*: đây là dịch vụ trực tuyến do ngân hàng cung cấp giúp khách hàng dễ dàng thực hiện các giao dịch bất cứ khi nào, bất cứ nơi đâu miễn có thiết bị hỗ trợ kết nối Internet. Có hai loại dịch vụ chuyển khoản online phổ biến là Internet Banking và Mobile Banking. Với dịch vụ Internet Banking, thiết bị hỗ trợ có thể là thiết bị di động (điện thoại thông minh, máy tính bảng), máy tính xách tay, máy tính để bàn,...; dịch vụ Mobile Banking được thực hiện tương tự như dịch vụ Internet Banking, nhưng được cài đặt và thực hiện trên thiết bị di động. Hiện nay, các dịch vụ này đều được bảo mật bằng mã xác thực OTP được gửi đến số điện thoại mà khách hàng đăng ký. Tuy nhiên, khách hàng cần tỉnh táo khi sử dụng Internet Banking để tránh bị tổn thất do truy cập vào các website giả mạo ngân hàng.

(4) *Thanh toán trực tuyến bằng thẻ*: trường hợp này các loại thẻ (thẻ ghi nợ/thẻ tín dụng,...) là công cụ được tích hợp vào cổng thanh toán trực tuyến để chấp nhận thanh toán.

(5) *Thanh toán bằng ví điện tử*: trường hợp này ví điện tử là công cụ được tích hợp vào cổng thanh toán trực tuyến để chấp nhận thanh toán;

(6) *Thanh toán bằng mã QR Pay*: trường hợp này mã QR Pay (có thể là mã QR khách hàng hoặc mã QR cửa hàng) là công cụ được tích hợp vào cổng thanh toán trực tuyến để chấp nhận thanh toán. Hiện nay, mã QR Pay đang có xu hướng được tích hợp vào nhiều loại hình thanh toán khác nhau.

Như vậy, các loại hình (4), (5) và (6) để hoạt động được cần có “*Cổng thanh toán trực tuyến*”, đó là nền tảng hoạt động trên

Internet, kết nối giữa tài khoản thẻ của bên chi trả và tài khoản website của bên thụ hưởng. Hiểu một cách đơn giản, cổng thanh toán trực tuyến là một trung gian nhận tiền của bên chi trả sau đó chuyển cho bên thụ hưởng (Co-Well, 2020). Cổng thanh toán trực tuyến với quy trình thanh toán nhanh gọn, không bị ảnh hưởng bởi khoảng cách vật lý, bảo mật thông tin và lưu giữ chứng cứ hợp pháp để giải quyết khiếu nại nếu có.

(7) *Thanh toán bằng séc trực tuyến*: Séc trực tuyến hay còn được gọi là séc điện tử thực chất là một loại “séc ảo”, nó cho phép người mua thanh toán bằng séc qua mạng Internet. Người mua sẽ điền các thông tin vào form (giống như một quyển séc được hiển thị trên màn hình), sau đó nhấn nút “send” để gửi đến trung tâm giao dịch xử lý. Sau khi giao dịch trực tuyến được thực hiện, người gửi phải ra khỏi mạng và gửi séc qua thư đến người nhận. Mặc dù vẫn còn khá phức tạp nhưng “séc trực tuyến” có nhiều ưu điểm hơn séc giấy truyền thống.

#### (8) *Các loại hình TTĐT khác*

Ngoài các loại hình TTĐT được giới thiệu trên đây còn có các loại hình khác. Trong đó, thanh toán qua máy POS cũng là một loại hình TTĐT được ưa dùng trong các nhà hàng, siêu thị, trung tâm thương mại thời gian trước đây. Máy POS là máy chấp nhận thẻ ngân hàng để thanh toán, yêu cầu chữ kí giấy từ khách hàng. Thực chất, máy POS là “*Cổng thanh toán trực tiếp tại cửa hàng*” đang dần được thay thế bởi “*Cổng thanh toán trực tuyến*”.

Các loại hình TTĐT có thể được thực hiện độc lập hoặc được liên kết, tích hợp với nhau. Trên cơ sở đặc điểm của mỗi loại hình đó và tùy vào nhu cầu, mong muốn, công cụ hỗ trợ mà người dùng có thể lựa chọn cho mình một hay nhiều loại hình phù hợp để sử dụng.

## 2.3 Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp lý thuyết, phương pháp thống kê mô tả, phương pháp phân tích tổng kết kinh nghiệm. Nguồn dữ liệu được sử dụng gồm: dữ liệu sơ cấp thu thập bằng phương pháp điều tra (qua phiếu khảo sát và phỏng vấn) các đối tượng có quan tâm đến TTĐT tại Việt Nam hiện đang sinh sống, làm việc, học tập tại Hải Phòng (gọi chung là đối tượng khảo sát); dữ liệu thứ cấp được khai thác, sàng lọc từ thư viện, nhà sách và các website đáng tin cậy,...

Phiếu khảo sát được thiết kế trên *docs.google.com* và được gửi tới các đối tượng khảo sát thông qua các kênh trực tuyến (email, zalo, facebook,...). Tổng số phiếu gửi khảo sát không giới hạn, kết quả thu về hơn 1.800 phiếu. Sau khi lọc, làm sạch dữ liệu, nhóm nghiên cứu đã lấy 1.772 kết quả trả lời hợp lệ để làm dữ liệu phân tích. Trong đó, có 1.747 người đang sử dụng internet trong cuộc sống và công việc, có quan tâm đến TTĐT; có 1.705 người thực tế

đã và đang sử dụng TTĐT.

Các câu hỏi khảo sát được sử dụng trực tiếp trong nghiên cứu này gồm:

Câu 1: “Anh/chị đã và đang sử dụng loại hình TTĐT nào?”

Câu 2: “Anh/chị ưa thích nhất loại hình loại hình TTĐT nào?”

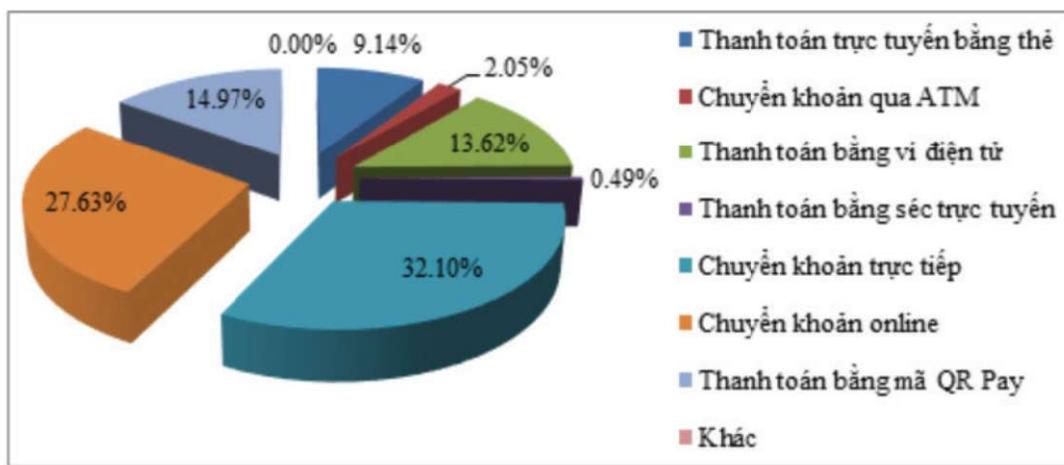
Câu 3: “Anh/chị đánh giá thế nào về mức độ quan tâm và sử dụng đối với mỗi loại hình TTĐT?”. Với câu hỏi này, nhóm tác giả sử dụng thang đo likert 5 điểm tương ứng với các mức độ đánh giá lần lượt là “Hầu như không” = 1; “Thấp” = 2; “Trung bình” = 3; “Khá phổ biến” = 4; “Rất phổ biến” = 5.

Câu 4: “Xin ý kiến đóng góp của anh/chị về thuận lợi, khó khăn, giải pháp và điều kiện để thúc đẩy TTĐT ở Việt Nam?”

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1 Mức độ quan tâm và sử dụng các loại hình TTĐT ở Việt Nam hiện nay – Nghiên cứu điển hình tại Hải Phòng

Với câu hỏi 1, kết quả có 1.705 người trả lời, tổng lượt chọn là 4.495 lượt (Hình 1).

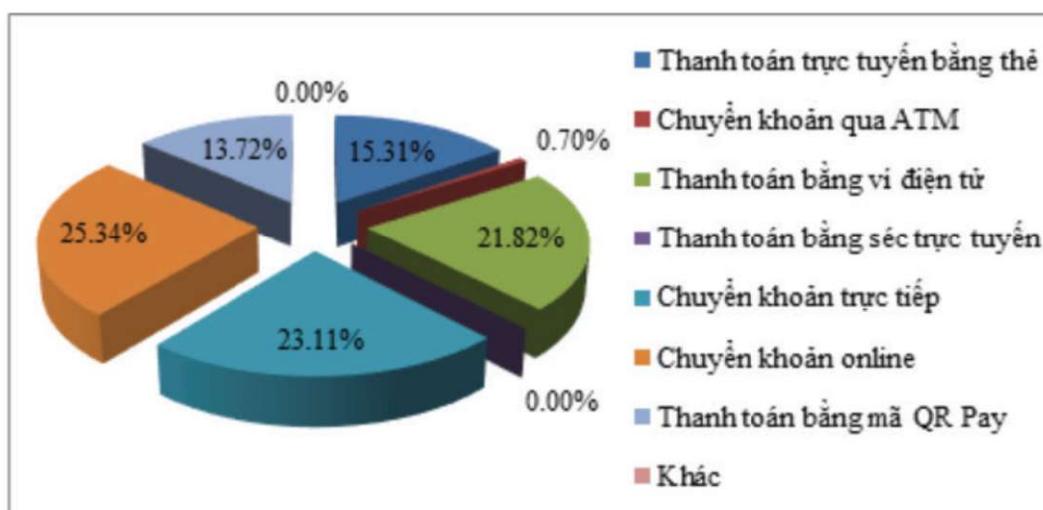


(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả quý I/2021)  
Hình 1: Các loại hình TTĐT đang được sử dụng

Trong đó, chuyển khoản trực tiếp chiếm 32,10% (1.443 lượt); tiếp đó là chuyển khoản online chiếm 27,63% (1.242 lượt) và thanh toán bằng mã QR Pay chiếm 14,97% (673 lượt); thanh toán trực tuyến bằng thẻ chiếm 9,14% (411 lượt) và thanh toán bằng ví điện tử chiếm 13,62% (612 lượt); chuyển khoản qua ATM chiếm 2,05% (92 lượt) và cuối cùng có 22 lượt chọn thanh toán bằng séc trực tuyến (chiếm 0,49%). Như vậy, chuyển khoản trực tiếp vẫn là

loại hình thanh toán được người dân Việt Nam ưu tiên lựa chọn do thói quen và sự an toàn trong giao dịch của nó. Tuy nhiên, với xu thế chuyển đổi số và đặc biệt trong bối cảnh đại dịch Covid-19, chuyển khoản online và các loại hình thanh toán mới hơn như thanh toán bằng mã QR Pay và thanh toán bằng ví điện tử cũng đang có xu thế được ưu tiên lựa chọn.

Với câu hỏi 2, kết quả có 1.705 người trả lời câu hỏi này (Hình 2).



(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả quý I/2021)

Hình 2: Loại hình TTĐT được ưa thích nhất

Chuyển khoản online có tổng số lượt chọn cao nhất (432 lượt), chiếm 25,34%. Với loại hình này, người dùng thực hiện các giao dịch trực tuyến nên rất tiện lợi, dễ dàng tra cứu số dư trong tài khoản giúp kiểm soát dễ dàng tài chính cá nhân, đặc biệt có tính bảo mật cao nên an tâm khi sử dụng dịch vụ. Có 21,82% (372 lượt) lựa chọn thanh toán bằng ví điện tử, với nhiều ưu điểm như tiện lợi, được tặng các mã giảm giá, miễn phí cước vận chuyển, có điểm thưởng và các ưu đãi khác. Chuyển khoản trực tiếp có 394 lượt chọn (chiếm 23,11%), thanh

toán trực tiếp bằng thẻ chiếm 15,31% (261 lượt chọn) số lượt chọn, hai loại hình này được dùng phổ biến vì các doanh nghiệp lớn hầu như trả lương qua chuyển khoản ngân hàng và một phần cũng do thói quen của người tiêu dùng. Thanh toán bằng mã QR Pay chiếm 13,72% (234 lượt) lựa chọn, loại hình này được người dùng quan tâm và ưa thích do có nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn (được tặng mã giảm giá, được giao hàng miễn phí tại nhà, được quay số trúng thưởng,...) cộng thêm tính bảo mật cao. Cuối cùng là chuyển khoản qua ATM

chiếm 0,70% (12 lượt chọn), sự ưa thích đối với loại hình này đang có xu hướng bị giảm sút bởi hầu hết giao dịch nội địa có nhiều phương thức khác để lựa chọn tiện lợi hơn và dễ kiểm soát hơn.

Từ dữ liệu khảo sát thu thập được ở câu hỏi 3, nhóm tác giả mã hóa đưa vào

phần mềm SPSS xử lý và thu được kết quả thống kê về mức độ quan tâm và sử dụng đối với mỗi loại hình TTĐT (*Bảng 1*).

Bảng thống kê cho thấy: TTĐT đang là xu thế tất yếu, mức độ quan tâm và sử dụng TTĐT với mỗi loại hình TTĐT là không giống nhau.

**Bảng 1: Mức độ quan tâm và sử dụng đối với mỗi loại hình TTĐT**

Biến (Variable)	Số quan sát (N)	Số nhỏ nhất (Min)	Số lớn nhất (Max)	Số bình quân (Mean)	Độ lệch chuẩn (Std. Deviation)	Phương sai (Variance)
D1	1747	1.00	5.00	3.7201	.93553	.875
D2	1747	1.00	5.00	2.9244	.89482	.801
D3	1747	1.00	5.00	3.5615	.89036	.793
D4	1747	1.00	5.00	2.3268	.96276	.927
D5	1747	1.00	5.00	3.1706	.94922	.901
D6	1747	1.00	5.00	3.3772	.90196	.814
D7	1747	1.00	5.00	3.3486	.91841	.843
D8	450	1.00	5.00	2.7556	1.10990	1.232
Valid N (listwise)	450					

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả quý I/2021)

Chuyển khoản trực tiếp (D1) hiện vẫn là loại hình thanh toán được quan tâm và sử dụng nhiều nhất, bình quân đạt trên 3,7 điểm; tiếp theo là chuyển khoản online (D3), thanh toán bằng ví điện tử (D6), thanh toán bằng mã QR Pay (D7) và thanh toán trực tuyến bằng thẻ (D5) đều đạt số bình quân trên mức trung bình; trong khi đó, chuyển khoản qua ATM (D2), thanh toán bằng séc trực tuyến (D4) và TTĐT khác (D8) đều chưa đạt tới mức trung bình về mức độ quan tâm và sử dụng.

Kết hợp phỏng vấn người dùng về vấn đề này, nhóm tác giả được biết thêm lý do họ ưu tiên lựa chọn chuyển khoản trực tiếp vì ở thời điểm hiện tại, loại hình này tổng

hợp được nhiều ưu điểm nhất (an toàn, bảo mật, nhanh chóng, thuận tiện, dễ đối soát khi cần,...); chuyển khoản online cũng rất được ưa dùng vì sự thuận tiện, nhưng trong các giao dịch giá trị lớn thì loại hình này mang lại sự yên tâm cho người dùng thấp hơn so với chuyển khoản trực tiếp; ví điện tử và mã QR Pay là các loại hình thanh toán mới, đang thu hút được sự quan tâm của đông đảo người dùng, tuy nhiên nhiều người còn ngần ngại với tính bảo mật thông tin, độ an toàn của ví điện tử và sự bất cập do chưa liên thông giữa các loại ví, còn thanh toán bằng mã QR Pay cũng chưa được sử dụng phổ biến do số điểm chấp nhận loại hình thanh toán này còn rất ít so

với nhu cầu, mức độ sử dụng chưa tương xứng với mức độ quan tâm và tiềm năng của nó, ngoài ra lượng người dùng hiểu biết về loại hình thanh toán này còn hạn chế; thanh toán trực tuyến bằng thẻ cũng là loại hình ưa dùng của nhiều người (chủ yếu là giới doanh nhân hoặc những người có thu nhập cao, thường xuyên có nhu cầu thanh toán các hóa đơn mua sắm, dịch vụ,...), loại hình này được sử dụng tập trung chủ yếu ở các khu đô thị, nhà hàng khách sạn hay trong các khu trung tâm thương mại, còn khu vực nông thôn, miền núi sẽ khó tiếp cận hơn; chuyển khoản qua ATM đang ngày càng ít được sử dụng bởi có nhiều lựa chọn thay thế hấp dẫn hơn; thanh toán bằng séc trực tuyến được sử dụng phổ biến trên thế giới nhưng khá phức tạp nên ở Việt Nam loại hình này chủ yếu được các doanh nghiệp dùng cho những giao dịch có giá trị lớn, với đối tác nước ngoài.

Xét về sự sai khác giữa giá trị cá biệt so với giá trị bình quân qua các thước đo độ lệch chuẩn và phương sai cho thấy sự chênh lệch rất lớn trong đánh giá từng loại hình thanh toán, nghĩa là mỗi loại hình thanh toán này có sự phù hợp riêng với từng đối tượng tham gia đánh giá.

### **3.2 Những thuận lợi, khó khăn trong hoạt động TTĐT ở Việt Nam hiện nay**

Từ những kết quả khảo sát đã trình bày ở mục 3.1, kết hợp với phần trả lời câu hỏi 4 và kết quả phỏng vấn về nội dung này, nhóm tác giả tổng hợp để đưa ra những đánh giá chung và những đánh giá cụ thể theo từng loại hình TTĐT ở Việt Nam hiện nay.

#### **3.2.1 Những thuận lợi**

Trong thời gian gần đây, đặc biệt kể từ khi bùng nổ công nghệ số, Việt Nam đã rất khẩn trương và chủ động bước vào công

cuộc chuyển đổi số quốc gia, TTĐT vừa là phương tiện và đồng thời là bộ phận cấu thành của kinh tế số đã nhanh chóng bắt nhịp với xu thế đó và đạt được những thành tựu to lớn.

Một là, nhận thức của người dân về TTĐT được cải thiện đáng kể, thói quen chi trả bằng tiền mặt được thay thế dần bằng các loại hình TTĐT. Từ chỗ chưa biết đến TTĐT là gì, thậm chí nhiều người luôn có tâm lý lo ngại bị lừa đảo, nhầm lẫn giữa TTĐT với tiền điện tử, thậm trọng, e dè, né tránh mọi phương thức giao dịch điện tử (kể cả trong thương mại và trong thanh toán), thì ngày nay, TTĐT đã được biết đến nhiều hơn trong công chúng, thu hút được sự quan tâm của đông đảo những người thường xuyên sử dụng Internet, nhiều người trong số đó đã thường xuyên sử dụng TTĐT trong việc chi trả các khoản sinh hoạt phí của cá nhân, gia đình, trong việc mua sắm, đầu tư, kinh doanh,... Các loại hình TTĐT đã trở nên khá phổ biến tại các thành phố lớn, trong đó có Hải Phòng.

Hai là, cơ sở pháp lý về TTĐT được bổ sung, sửa đổi và hoàn thiện tạo nền tảng cho hoạt động thanh toán nói chung, đặc biệt là việc ứng dụng công nghệ mới trong thúc đẩy hoạt động TTĐT. Quan điểm quản lý nhà nước về TTĐT nhìn chung có sự thống nhất cao giữa các cơ quan lập pháp, hành pháp và tư pháp, đóng vai trò quan trọng trong việc tạo môi trường thuận lợi để thúc đẩy các hoạt động TTĐT phát triển.

Ba là, thị trường TTĐT ở Việt Nam những năm gần đây khá sôi động và tiếp tục gia tăng. Sự khởi sắc của thương mại điện tử (TMĐT) kéo theo sự phát triển của TTĐT, trong đó phải kể đến các sàn TMĐT lớn như Lazada, Hotdeal, Shopee, Sendo, Tiki, Adayroi, Lotte, Zanado,...

Bên cạnh đó, sự quan tâm và chỉ đạo sát sao của Chính phủ tới nền tảng thanh toán của Công Dịch vụ công Quốc gia phục vụ điều hướng thanh toán các loại dịch vụ công như thu phạt vi phạm hành chính; nộp thuế; phí, lệ phí thủ tục hành chính; đóng bảo hiểm xã hội;... đóng vai trò nền tảng thúc đẩy TTĐT cả khu vực hành chính nhà nước, sự nghiệp công lập và khu vực tư nhân.

Bốn là, mức độ sử dụng Internet ở Việt Nam rất cao, kèm theo tỷ lệ người sở hữu thiết bị di động khá cao, đây là những điều kiện rất tốt để thúc đẩy các hoạt động TTĐT phát triển.

Năm là, hạ tầng kỹ thuật, công nghệ phục vụ TTĐT được mở rộng, đầu tư và nâng cấp; các sản phẩm, dịch vụ TTĐT phát triển mạnh mẽ, đa dạng; các hệ sinh thái thanh toán số được hình thành, cho phép kết nối, tích hợp với các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ; mang lại sự thuận tiện trong giao dịch cho khách hàng, bảo đảm các vấn đề về an ninh, bảo mật.

### **3.3.2 Những khó khăn**

Việt Nam chưa có chương trình giáo dục cộng đồng, giáo dục quần chúng cơ bản về sử dụng TTĐT. Mặc dù nhận thức của người dân về TTĐT đã được cải thiện nhưng không đồng đều, có sự chênh lệch lớn theo khu vực, độ tuổi, ngành nghề,... Trong đó, những người có nhận thức cao về TTĐT chủ yếu tập trung ở khu vực nội đô, trong độ tuổi từ 25 đến 60 tuổi, thuộc giới trí thức hoặc kinh doanh, buôn bán; ngược lại, những người ở khu vực nông thôn, miền núi, hải đảo (trừ các khu du lịch), người cao tuổi, lao động chân tay, điều kiện sinh sống và làm việc khó khăn,... thường ít tiếp xúc, ít quan tâm, thậm chí chưa biết đến TTĐT. Bên cạnh đó, thói quen, tâm lý

thích sử dụng tiền mặt của người dân mặc dù đã giảm nhưng vẫn khá phổ biến, tập trung chủ yếu ở những người dân ít có điều kiện tiếp xúc với Internet và các thiết bị thông minh, điều kiện sống khó khăn, ngại thay đổi. Trong TMĐT, phần lớn khách hàng hiện vẫn dùng phương thức nhận hàng trả tiền, một bộ phận người sử dụng còn e ngại khi tiếp cận với công nghệ thanh toán mới, cũng như lo ngại về an ninh, an toàn khi sử dụng các phương thức TTĐT.

Sự tác động mạnh mẽ của cách mạng công nghiệp 4.0 cùng quá trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng đặt ra những thách thức cho lĩnh vực tài chính - ngân hàng, TTĐT, nhất là trong việc xây dựng, hoàn thiện các quy định pháp luật, quản lý, thanh tra, kiểm tra, giám sát các hệ thống thanh toán, các phương tiện, dịch vụ thanh toán mới. Môi trường pháp lý, dù đã có những tiến bộ nhất định về xây dựng hành lang pháp lý cho hoạt động TTĐT, nhưng vẫn còn trở ngại về thủ tục giấy tờ trong hệ thống các văn bản hiện hành. Hành lang pháp lý cho dịch vụ TTĐT còn thiếu đồng bộ, cụ thể là sự thiếu phù hợp giữa các quy định về chứng từ điện tử hiện hành và tính chất đặc thù của những chứng từ điện tử phát sinh trong các giao dịch số; vấn đề bảo vệ tính riêng tư dữ liệu người dùng chưa đảm bảo,... Điều này khiến hoạt động TTĐT ở Việt Nam chưa thể mở rộng nhanh và dễ dàng tới nhóm khách hàng ưa tiện lợi, nhất là khối doanh nghiệp. Hạ tầng cơ sở và trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động TTĐT ở Việt Nam dù đang trên đà phát triển mạnh, nhưng chưa đồng bộ, chưa tương xứng với tiềm năng, bộc lộ rõ nhất ở khu vực vùng sâu, vùng xa. Mạng lưới ATM/POS/QR Pay,... chưa bao phủ đa dạng các ngành hàng, chủ yếu tập trung

vào trung tâm thương mại, khách sạn, điểm du lịch và đối tượng khách nước ngoài, thu nhập cao... Đối với các loại hình bán lẻ truyền thống khác như chợ, bán rong, bán dạo và các cửa hàng, cửa tiệm nhỏ,... việc TTĐT hầu như chưa tiếp cận đến. Ở các khu vực dân trí thấp, điều kiện sống khó khăn, mức độ sử dụng Internet và các thiết bị hỗ trợ cho hoạt động TTĐT còn thấp.

Các bộ, ngành chưa có cơ sở dữ liệu tập trung để ngân hàng có thể kết nối vào làm dịch vụ thanh toán, đây là một trong những điểm nghẽn dễ nhận thấy nhất gây cản trở cho quá trình thúc đẩy hoạt động TTĐT phát triển. Bên cạnh đó, chi phí sử dụng TTĐT cũng là một trở ngại cho việc lựa chọn phương thức thanh toán này. Trong khi thanh toán tiền mặt không mất phí thì TTĐT đa phần là có phí. Phí giao dịch TTĐT qua ngân hàng nhìn chung còn cao so với mức có thể chấp nhận của người sử dụng, tùy theo chính sách của từng ngân hàng gây tâm lý dè dặt cho người sử dụng. Trong khi đó, một số tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phi ngân hàng hoạt động mạnh mẽ, phí rất rẻ, thậm chí miễn phí và không bị kiểm soát, tiềm ẩn rủi ro.

Các điểm chấp nhận thanh toán bằng các loại hình sử dụng công nghệ TTĐT như: thanh toán trực tuyến bằng thẻ, thanh toán bằng ví điện tử, thanh toán bằng mã QR Pay còn chưa phổ biến, mới chỉ tập trung chủ yếu ở các đô thị lớn. Trường hợp thanh toán bằng ví điện tử chưa có sự liên thông giữa các loại ví nên không thể thanh toán chéo, dẫn tới việc người dùng có thể phải đăng ký nhiều loại ví điện tử khác nhau (đồng nghĩa với việc phải xác thực thông tin cá nhân ở nhiều loại ví, tải nhiều ứng dụng ví, mỗi ví có mật khẩu riêng, nạp tiền riêng, thanh toán ở những điểm chấp nhận

ví khác nhau), tiềm ẩn nguy cơ quên mật khẩu, mất tài khoản,... Trường hợp thanh toán bằng mã QR Pay, do chưa có nhiều điểm chấp nhận thanh toán theo loại hình này, nên mặc dù đây là loại hình có nhiều ưu điểm nhưng chưa tiếp cận được đông đảo người dùng.

Vấn đề TTĐT cho các dịch vụ công đang rất được quan tâm từ phía Chính phủ, bộ, ban, ngành, cũng như từ phía doanh nghiệp, người dân; tuy nhiên, quá trình triển khai còn chậm và còn phát sinh nhiều bất cập cả trong nhận thức và hành động, chẳng hạn: hiểu biết của dân chúng về vấn đề này còn chưa đầy đủ, thủ tục thực hiện còn phức tạp, nhiều đơn vị cung cấp dịch vụ công chưa đáp ứng được yêu cầu hạ tầng kỹ thuật để khách hàng sử dụng các loại hình TTĐT. Đối với các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ, các cơ sở kinh doanh phi chính thức, hạ tầng phục vụ TTĐT cũng gặp rất nhiều khó khăn; những vấn đề như hóa đơn điện tử, chữ ký số còn nhiều bất cập.

Tội phạm công nghệ gia tăng về số lượng và tinh vi về thủ đoạn khiến cho người dùng hoang mang, thiếu niềm tin, e ngại tham gia vào các hoạt động TTĐT. Khách hàng còn có cảm giác sợ bị lừa, cảm thấy rủi ro trong các giao dịch TMĐT.

#### 4. KẾT LUẬN

Như vậy, TTĐT đang được sử dụng ngày càng phổ biến tại Việt Nam, nó phù hợp với xu hướng thời đại với nền tảng Internet và công nghệ số. Các loại hình TTĐT ngày càng đa dạng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu thanh toán của người dùng, thu hút được sự quan tâm và sử dụng của đông đảo người dùng. Mỗi loại hình TTĐT có những ưu thế riêng, bên cạnh đó cũng còn tồn tại những hạn chế hoặc khó khăn

nhất định cho việc sử dụng nó. Do vậy, để sử dụng TTĐT có hiệu quả, người dùng cần hiểu rõ đặc điểm của mỗi loại hình thanh toán này, từ đó có lựa chọn tối ưu phù hợp với điều kiện và mục tiêu của mình.

Từ kết quả nghiên cứu nêu trên, nhóm tác giả đề xuất một số ý kiến nhằm thúc đẩy TTĐT ở Việt Nam phát triển như sau:

*Một là, đối với các cơ quan quản lý nhà nước*

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) cần tiếp tục chỉ đạo các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phải ứng dụng các công nghệ mới, hiện đại vào các sản phẩm, dịch vụ thanh toán đảm bảo tiện ích, an toàn, bảo mật và với chi phí hợp lý nhất, tiếp tục giảm phí cho việc sử dụng các tiện ích TTĐT qua ngân hàng.

Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động truyền thông đồng bộ và có hiệu quả trong việc phổ biến kiến thức, nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi và cách thức thanh toán tiêu dùng của người dân, doanh nghiệp qua đó nâng cao khả năng tiếp cận các tiện ích của dịch vụ thanh toán cho cộng đồng, khuyến khích sử dụng các phương thức TTĐT.

Các bộ, ngành cần có những giải pháp cụ thể chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thúc đẩy việc phối hợp với các ngân hàng thương mại (NHTM) để triển khai thanh toán qua ngân hàng đối với việc thu phí các dịch vụ công, góp phần đa dạng hóa các kênh thu, nộp tạo nhiều tiện ích và thuận lợi cho doanh nghiệp và người dân.

Xem xét, nghiên cứu cho ra đời một loại ví điện tử duy nhất do NHNN phát hành và làm chủ ví, liên kết với tất cả các loại ví điện tử khác. Khi đó, khách hàng là

NHTM, người dân, công ty thanh toán và doanh nghiệp đều có thể mở tài khoản và thanh toán với nhau một cách miễn phí qua chủ ví là NHNN. Khi đó mọi khách hàng sẽ chuyển tiền gửi thanh toán từ tài khoản của mình tại các NHTM hoặc tiền mặt vào tài khoản số của mình mở tại ví điện tử do NHNN thống nhất quản lý.

*Hai là, đối với hệ thống các NHTM và các tổ chức thanh toán*

Các NHTM cần tăng cường các hoạt động marketing hướng dẫn khách hàng mở tài khoản, giao dịch thanh toán qua các phương tiện điện tử với mọi khách hàng, nhất là khách hàng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

Chủ động liên kết với chủ ví, các tổ chức có chức năng thanh toán để thực hiện các giao dịch chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng sang ví điện tử.

Tiếp tục ứng dụng mạnh mẽ công nghệ hiện đại vào hoạt động thanh toán; phối hợp với các đơn vị thanh toán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ để kết nối, tích hợp hệ thống công nghệ thông tin của các đơn vị này với hệ thống thanh toán thống nhất của ngành ngân hàng; đồng thời, tiếp tục đẩy mạnh truyền thông, tuyên truyền, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng phương thức TTĐT.

*Ba là, đối với các tổ chức cung ứng hàng hóa, dịch vụ*

Tăng cường liên kết với nhau, với trung tâm thanh toán của ngành ngân hàng trong việc kết nối giao dịch qua tiền ghi sổ, ví điện tử để người mua hàng có thể thanh toán qua ngân hàng.

Nâng cấp, số hóa và mở rộng hệ thống TTĐT liên ngân hàng, mở rộng ra toàn

quốc từ việc chi tiêu Chính phủ, dịch vụ hành chính công như thuế, điện nước, học phí và thanh toán viện phí trong khám, chữa bệnh... đều áp dụng TTĐT.

*Bốn là, đối với người dùng dịch vụ TTĐT*

Chủ động tìm hiểu để nâng cao nhận thức về TTĐT. Cần nhận thức đây là công cụ tiện ích, nhanh chóng trong việc thanh toán không dùng tiền mặt, tuy nhiên cần thực hiện các giao dịch một cách an toàn, bảo mật thông tin cá nhân theo quy định của nhà mạng và tuân thủ các quy định của pháp luật khi sử dụng dịch vụ này nhằm tránh những phát sinh, tranh chấp trong quá trình giao dịch.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cảnh Chí Hoàng và cộng sự (2020), *Đẩy mạnh các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt*, Tạp chí Tài chính, kỳ 1, tháng 9/2020.
2. Co-Well (2020), *Tích hợp cổng thanh toán cho website bán hàng*, <https://co-well.vn/nhat-ky-cong-nghe/tich-hop-cong-thanh-toan-cho-website-ban-hang/>, truy cập ngày 15/01/2021.
3. Igor Izraylevych (2020), *Digital payment innovations in 2020 which simplify business financial operations and save money*.
4. Le Trung Cang (2020), *Thanh toán điện tử – Điều kiện phát triển và giải pháp*, Tạp chí Công Thương, số 14, tháng 5/2020.
5. Lukman O. Oyelami et al (2020), *Electronic payment adoption and consumers' spending growth: empirical evidence from Nigeria*.
6. Md Arif Hassan et al (2020), *A Review on Electronic Payments Security*.
7. Milan Jucevski et al (2020), *Exploring the growth challenge of mobile payment platforms: A business model perspective*.
8. Nguyễn Ngọc (2021), *Các loại hình thức thanh toán điện tử phổ biến nhất*, <https://www.way.com.vn/cac-loai-hinh-thuc-thanh-toan-dien-tu-pho-bien-nhat.html>, truy cập ngày 09/01/2021.
9. Nguyễn Thị Ngọc Diễm (2019), *QLNN đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam*, Luận án tiến sĩ.
10. Nguyễn Thị Thu Đông (2020), *Bàn thêm về phát triển TTĐT đối với dịch vụ công qua NHTM*, Tạp chí Ngân hàng, số 7/2020.
11. Veronica Moertini (2011), *The Development of Electronic Payment System for Universities in Indonesia: On Resolving Key Success Factors*.
12. Vũ Văn Điệp (2017), *Tổng quan về thanh toán điện tử tại Việt Nam*, Tạp chí Công thương, số 10, tháng 09/2017.
13. Wikipedia (2020), *Thanh toán điện tử*, Bách khoa toàn thư mở, truy cập ngày 31/12/2020.