

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH HIỆN NAY

NGUYỄN THỊ VÂN*

Cùng với sự phát triển của các hình thức thanh toán điện tử, trong những năm gần đây ví điện tử đang được người tiêu dùng ở TPHCM lựa chọn sử dụng. Tuy nhiên, người sử dụng ví điện tử hiện nay đang gặp một số trở ngại. Trên cơ sở phân tích thực trạng sử dụng và những hạn chế, rủi ro mà người tiêu dùng thường gặp phải, bài viết đưa ra một số biện pháp để thúc đẩy việc sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng ở TPHCM.

Từ khóa: người tiêu dùng, Thành phố Hồ Chí Minh, ví điện tử

Nhận bài ngày: 17/9/2022; *đưa vào biên tập:* 18/9/2022; *phản biện:* 29/9/2022; *duyet đăng:* 05/11/2022

1. DẪN NHẬP

Ví điện tử là hình thức thanh toán điện tử không dùng tiền mặt khá thông minh, đã và đang được nhiều người tiêu dùng trên thế giới sử dụng. Tại Việt Nam hình thức thanh toán bằng ví điện tử tuy còn khá mới, song đang được nhiều người tiêu dùng đón nhận, đặc biệt ở các thành phố lớn, bởi đây là hình thức thanh toán có rất nhiều tiềm năng, nhiều tiện ích, phù hợp với sự phát triển của thương mại điện tử và quá trình chuyển đổi số hiện nay. Với mục tiêu giảm tỷ trọng tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán mà Chính phủ đặt ra cùng với số người sử dụng internet và điện thoại thông minh ngày càng gia tăng, dịch vụ ví điện tử tại Việt Nam hiện nay đang có nhiều cơ hội để phát triển.

TPHCM là trung tâm kinh tế xã hội lớn nhất cả nước và là địa phương đầu tiên

công bố thực hiện chương trình chuyển đổi số. Với các lợi thế về quy mô nền kinh tế, sự hội nhập quốc tế, là trung tâm đổi mới sáng tạo, có đội ngũ nhân lực khoa học công nghệ phát triển mạnh, TPHCM có nhiều điều kiện để thực hiện thành công chuyển đổi số. Bên cạnh đó, với sự phát triển mạnh về khoa học công nghệ, dịch vụ thương mại điện tử, người tiêu dùng TPHCM có nhiều điều kiện, lợi thế hơn các địa phương khác để tiếp cận công nghệ thông tin, cũng như sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử, trong đó có ví điện tử. Tuy nhiên, thói quen sử dụng tiền mặt còn phổ biến và hiểu biết về thanh toán điện tử còn hạn chế nên nhiều người tiêu dùng ở TPHCM còn e ngại khi sử dụng dịch vụ ví điện tử. Trên cơ sở phân tích thực trạng tình hình sử dụng dịch vụ ví điện tử của người tiêu dùng ở TPHCM, bài viết đề xuất giải pháp thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ ví điện tử, góp phần phát triển xã hội trong giai đoạn chuyển đổi số hiện nay.

* Viện Khoa học xã hội vùng Nam Bộ.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chúng tôi tiến hành khảo sát bằng hỏi trực tuyến từ tháng 7 đến tháng 8 năm 2022. Mẫu nghiên cứu được lấy theo phương pháp thuận tiện, các bảng hỏi được gửi thông qua mạng internet (email, mạng xã hội và các diễn đàn). Người trả lời đáp ứng nội dung nghiên cứu có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên đang sinh sống tại TP.HCM, đang sử dụng ví điện tử. Sau khi loại bỏ các trả lời không hợp lệ, kết quả thu được 218 bảng trả lời phù hợp để đưa vào phân tích nội dung nghiên cứu. Bên cạnh nguồn số liệu khảo sát định lượng, nghiên cứu thực hiện 8 cuộc phỏng vấn sâu bao gồm người sử dụng ví điện tử, người không sử dụng ví điện tử, người đã sử dụng ví điện tử nhưng hiện nay không sử dụng nữa, đại diện đơn vị cung cấp ví điện tử, luật sư... Trên cơ sở tư liệu thu thập được, nghiên cứu chủ yếu sử dụng thống kê mô tả số liệu khảo sát định lượng và phân tích định tính từ nội dung các cuộc phỏng vấn sâu để làm rõ các nội dung nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Khái quát về dịch vụ ví điện tử

Theo Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ: “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”. “Ví điện tử được xem là một trong các loại dịch vụ thanh toán trung gian, là một công cụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán” (Thông tư 39/2014/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước).

Như vậy, ví điện tử hay ví số là một tài khoản điện tử thường được tích hợp trong các ứng dụng điện thoại hoặc sử dụng qua website có công dụng như một chiếc ví giúp người dùng đựng tiền từ các tài khoản ngân hàng, có chức năng thanh toán và giao dịch trực tuyến với các trang web điện tử hoặc các loại phí trên internet có liên kết và cho phép thanh toán bằng ví điện tử. Các nhà cung cấp dịch vụ này hợp tác với ngân hàng để quản lý tiền của người dùng và thông qua kết nối này, ngân hàng giảm sự quản lý các giao dịch thanh toán từ thẻ khách hàng bởi các giao dịch này sẽ do nhà cung cấp ví điện tử quản lý.

Ra đời năm 2008, sau nhiều năm thí điểm ví điện tử chính thức được coi là một dịch vụ trung gian thanh toán kể từ năm 2014, và đang là một hình thức thanh toán điện tử đầy tiềm năng. Theo nghiên cứu của Trần Phương Chi (2021), đến ngày 30/6/2021 tại Việt Nam có 43 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; trong đó có 37 tổ chức đã cung ứng dịch vụ ví điện tử ra thị trường, với tổng số ví điện tử đang hoạt động là khoảng 16,39 triệu ví (tăng khoảng 2,75 triệu ví so với thời điểm cuối năm 2020). Trong 6 tháng đầu năm 2021, tổng số lượng giao dịch bằng ví điện tử được xử lý thành công đạt xấp xỉ 802,56 triệu món, với tổng giá

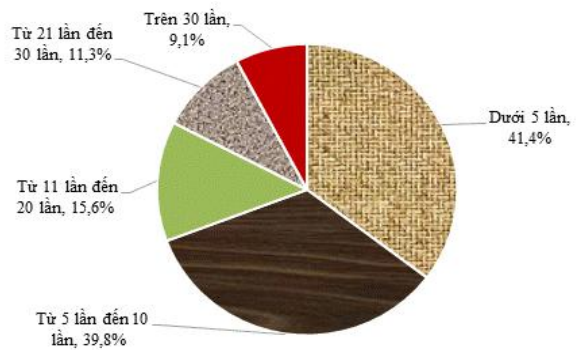
trị giao dịch đạt khoảng 302,16 nghìn tỷ đồng (tăng lần lượt là 85,38% về số lượng giao dịch và 91,57% về giá trị giao dịch so với cùng kỳ năm 2020) (Trần Phương Chi, 2021). Dù có mức tăng trưởng nhanh trong những năm gần đây nhưng mới chỉ có một số lượng nhỏ người tiêu dùng Việt Nam sử dụng ví điện tử, khoảng 10 triệu người sử dụng vào năm 2020 (Nguyễn Thị Ánh Ngọc và cộng sự, 2020). Dịch vụ ví điện tử nói riêng và dịch vụ thanh toán điện tử nói chung còn rất nhiều tiềm năng phát triển.

3.2. Tình hình sử dụng dịch vụ ví điện tử tại TPHCM

Theo khảo sát của chúng tôi, hiện nay người tiêu dùng TPHCM đã quan tâm nhiều hơn đến dịch vụ ví điện tử nhưng mức độ sử dụng chưa nhiều. Số liệu Biểu đồ 1 cho thấy 41,4% người trả lời cho biết họ sử dụng dịch vụ ví điện tử dưới 5 lần/tháng, chiếm tỷ lệ cao nhất; mức độ sử dụng dịch vụ ví điện tử trên 30 lần/tháng chỉ chiếm tỉ lệ rất nhỏ 9,1%, chủ yếu tập trung ở nhóm người tiêu dùng trẻ tuổi (18 đến 29 tuổi) chiếm 70%. Những người trẻ tuổi này thường là sinh viên, người mới ra trường đi làm... nắm bắt công nghệ thông tin nhanh nhạy. Họ tiếp cận được nhiều dịch vụ ăn uống mua sắm trực tuyến giá rẻ, những chương trình giảm giá, ưu đãi, khuyến mãi... khi sử dụng thanh toán qua ví điện tử.

Mặc dù, trên thị trường hiện nay có nhiều loại ví điện tử, song mỗi loại ví điện tử có một app sử dụng riêng, cách

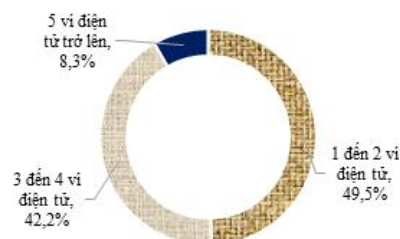
Biểu đồ 1. Mức độ sử dụng ví điện tử trung bình một tháng của người tiêu dùng TPHCM



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2022.

đặt mật khẩu khi đăng nhập cũng khác nhau vì vậy đa số người tiêu dùng chỉ lựa chọn một, hoặc hai loại ví điện tử phù hợp với mình để cài đặt sử dụng. Trong số những người sử dụng ví điện tử từ số liệu khảo sát, số người chỉ sử dụng 1 đến 2 ví chiếm tỷ lệ nhiều nhất với 49,5%; số người sử dụng 3 đến 4 ví chiếm 42,2%; số người sử dụng từ 5 ví điện tử trở lên chỉ chiếm 8,3%, chủ yếu là những người trẻ tuổi, sinh viên hiểu biết công nghệ, thích khám phá những vấn đề mới, muốn thử nghiệm và so sánh lợi ích của các loại ví, thường xuyên sử dụng các giao dịch trực tuyến để phục vụ cho công việc (Biểu đồ 2).

Biểu đồ 2. Số lượng ví điện tử người tiêu dùng TPHCM sử dụng



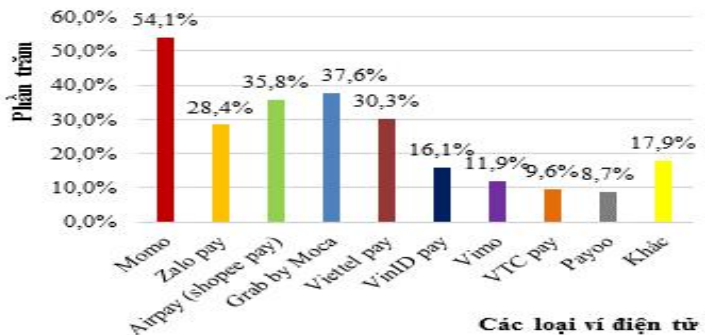
Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2022.

Những năm vừa qua tại thị trường Việt Nam nói chung và tại TPHCM nói riêng, các công ty công nghệ tài chính (Fintech) đã cạnh tranh quyết liệt để giành thị phần khi cho ra mắt hàng loạt các loại ví điện tử như: Momo, Zalo pay, Grab by Moca, Viettel pay... Tuy nhiên, có một số loại ví được nhiều người tiêu dùng biết đến, ưa chuộng sử dụng hơn nhờ uy tín, thương hiệu và tính tiện ích. Với thế mạnh về sự tiện dụng và hệ sinh thái phong phú, Momo - ví điện tử của Công ty Cổ phần Dịch vụ Di động Trực tuyến nhanh chóng được các ngân hàng kết nối, được nhiều người tiêu dùng biết đến. Trong số những người tiêu dùng được hỏi có sử dụng ví điện tử, ví Momo đang được lựa chọn sử dụng nhiều nhất với 54,1% người trả lời có sử dụng đứng thứ hai là ví điện tử Grab by Moca với 37,6%, tiếp theo là ví điện tử Airpay với 35,8%, Viettel pay với 30,3%, Zalo pay với 28,4%... một số loại ví

khác có tỷ lệ người tiêu dùng sử dụng ít hơn như Vimo 11,9%, VTC pay 9,6%, Payoo 8,7% (Biểu đồ 3).

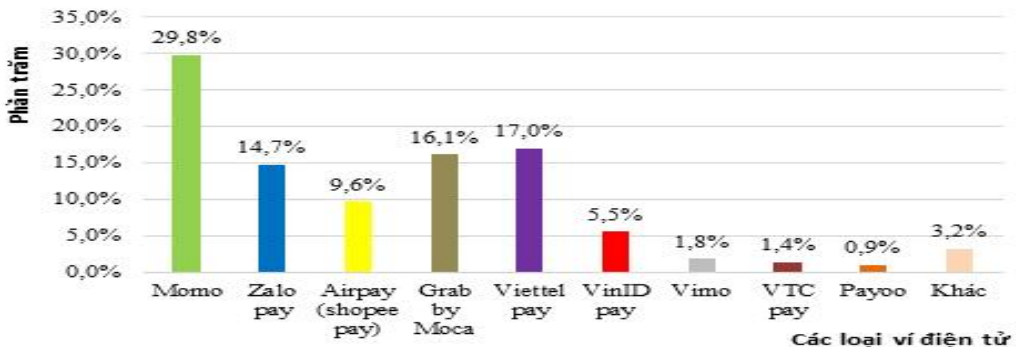
Trong số 218 người sử dụng ví điện tử qua khảo sát, số người hài lòng nhất với ví điện tử Momo chiếm tỷ lệ cao nhất với 29,8%, ví điện tử Viettel Pay có số người hài lòng nhất cao thứ hai chiếm 17%, Grab by Moca có số người hài lòng nhất cao thứ ba với 16,1%, tiếp đến là các ví điện tử Zalo pay, Air pay, VinID pay. Một số loại ví khác như Vimo, VTC pay, Payoo... Do số lượng người dùng ít hơn nên người tiêu dùng đánh

Biểu đồ 3. Các loại ví điện tử được người tiêu dùng TPHCM sử dụng



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2022

Biểu đồ 4. Ví điện tử được người tiêu dùng hài lòng nhất



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2022.

giá hài lòng nhất về loại ví đó cũng chiếm tỷ lệ ít hơn (Biểu đồ 4). Một người tiêu dùng nhận xét: “Mình dùng 3 loại ví điện tử là Grab by Moca, Viettel pay và Momo thì mình hài lòng nhất với ví Momo vì loại ví này thanh toán đa dạng, liên kết được với nhiều trang web khác nhau, nhiều địa điểm thanh toán cũng chấp nhận loại ví này, ví Grab by Moca chủ yếu mình dùng để đặt xe và đặt đồ ăn, còn Viettel pay chủ yếu dùng để nạp điện thoại, hai loại ví này có ít địa điểm chấp nhận thanh toán hơn ví Momo” (Nam, 22 tuổi, sinh viên, quận Phú Nhuận).

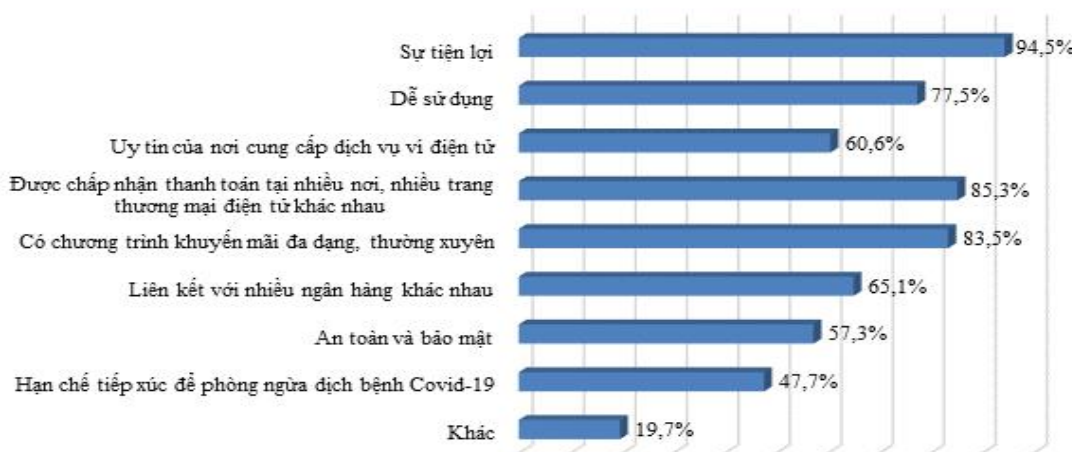
3.3. Các yếu tố người tiêu dùng TPHCM quan tâm khi lựa chọn loại ví điện tử

Khi quyết định lựa chọn sử dụng một loại ví điện tử nào đó, người tiêu dùng thường so sánh lợi ích và hạn chế của các loại ví. Có 3 yếu tố được người tiêu dùng quan tâm nhất khi lựa chọn sử dụng ví điện tử, trong đó yếu tố tiện lợi chiếm tỷ lệ cao nhất với 94,5%; tiếp theo là yếu tố được chấp nhận thanh

toán tại nhiều nơi, nhiều trang thương mại điện tử khác nhau với 85,3%; yếu tố có chương trình khuyến mãi đa dạng, thường xuyên chiếm 83,5%. Bên cạnh đó, một số yếu tố khác cũng được người tiêu dùng quan tâm như: dễ sử dụng 77,5%; ví điện tử liên kết được với nhiều ngân hàng 65,1%; uy tín của nơi cung cấp ví điện tử 60,6%; an toàn và bảo mật 57,3%... (Biểu đồ 5).

Không có khác biệt về sự lựa chọn các loại ví điện tử giữa các nhóm nghề nghiệp, giới tính hay giữa các nhóm thu nhập. Tuy nhiên, có sự khác nhau tương đối giữa các nhóm tuổi của người trả lời. Theo kết quả khảo sát, nhóm từ 18-29 tuổi có tỷ lệ chọn yếu tố có chương trình khuyến mãi đa dạng, thường xuyên cao nhất với 86,9% (53/61 lựa chọn); nhóm tuổi từ 30- 40 tuổi quan tâm nhất đến tiêu chí được chấp nhận thanh toán tại nhiều nơi, nhiều trang thương mại điện tử khác nhau với 82,1% (64/78 lựa chọn); nhóm từ 41- 50 tuổi có tỷ lệ lựa chọn tiêu chí an toàn và bảo mật cao nhất với 77,6%

Biểu đồ 5: Các yếu tố người tiêu dùng quan tâm khi lựa chọn ví điện tử



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2022.

(38/39) lựa chọn); nhóm trên 50 tuổi có tỷ lệ chọn tiêu chí dễ sử dụng cao nhất với 73,3% (22/30 lựa chọn). Như vậy có thể thấy, nhu cầu sử dụng ví điện tử ở mỗi độ tuổi khác nhau dẫn đến sự quan tâm đến những yếu tố lựa chọn sử dụng ví cũng khác nhau.

3.4. Mục đích sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng TPHCM

Từ đầu năm 2020 đến nay, đặc biệt trong thời gian đỉnh điểm của dịch bệnh COVID-19 được các cơ quan chức năng khuyến cáo hạn chế ra ngoài, hạn chế tiếp xúc... nếu không thực sự cần thiết nhiều người dân đã chuyển dần sang mua sắm trực tuyến tại các hệ thống siêu thị và sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử nhiều hơn, trong đó có dịch vụ ví điện tử. Bên cạnh đó, trước nhu cầu của người tiêu dùng cùng xu hướng phát triển của xã hội, nhiều tổ chức trung gian thanh toán cung ứng dịch vụ ví điện tử đã phát triển nhanh, mạnh.

Dịch vụ ví điện tử có nhiều công dụng trong thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt đối với những khoản thanh toán nhỏ, lẻ, mua bán các sản phẩm

thiết yếu hàng ngày. Trước đây khi chưa có dịch vụ ví điện tử, đối với những khoản mua bán nhỏ lẻ như nạp tiền điện thoại, thanh toán hóa đơn điện, nước, đặt đồ ăn... người tiêu dùng thường dùng tiền mặt để thanh toán. Nhưng hiện nay, khi sử dụng ví điện tử, người tiêu dùng chỉ cần vài thao tác đơn giản là có thể ở tại nhà nạp tiền điện thoại, thanh toán các loại hóa đơn, hoặc mua các sản phẩm.

Theo thống kê từ số liệu khảo sát, người tiêu dùng sử dụng ví điện tử để nạp tiền điện thoại chiếm tỷ lệ nhiều nhất với 85,3%; để trả tiền đặt hàng online, gọi đồ ăn uống chiếm tỷ lệ cao thứ hai với 77,5%; tiếp theo là để đặt xe công nghệ với 62,4%. Bên cạnh đó, người tiêu dùng sử dụng ví điện tử cho mua hàng tại các cửa hàng, siêu thị, trung tâm thương mại chiếm 42,2%; 34,9% thanh toán hóa đơn định kỳ hàng tháng như điện, nước, internet, truyền hình cáp...; 25,7% giao dịch tại các cửa hàng ăn uống; 20,6% giao dịch chuyển khoản; 12,4% để chi trả các dịch vụ công (Biểu đồ 6).

Biểu đồ 6. Mục đích sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng TPHCM



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2022.

Số liệu Biểu đồ 6 cho thấy ví điện tử chưa được sử dụng nhiều tại các cửa hàng, siêu thị hoặc trung tâm thương mại cũng như cửa hàng ăn uống. Nguyên nhân là do các cửa hàng này chưa đầu tư app, hoặc mã QR để chấp nhận thanh toán qua ví điện tử, hoặc chỉ chấp nhận một loại ví duy nhất dẫn đến người tiêu dùng không thể thanh toán nếu sử dụng loại ví khác. Việc sử dụng hình thức thanh toán trực tuyến khác hoặc thói quen thanh toán bằng tiền mặt... cũng là nguyên nhân khiến việc sử dụng ví điện tử tại các địa điểm này chưa cao.

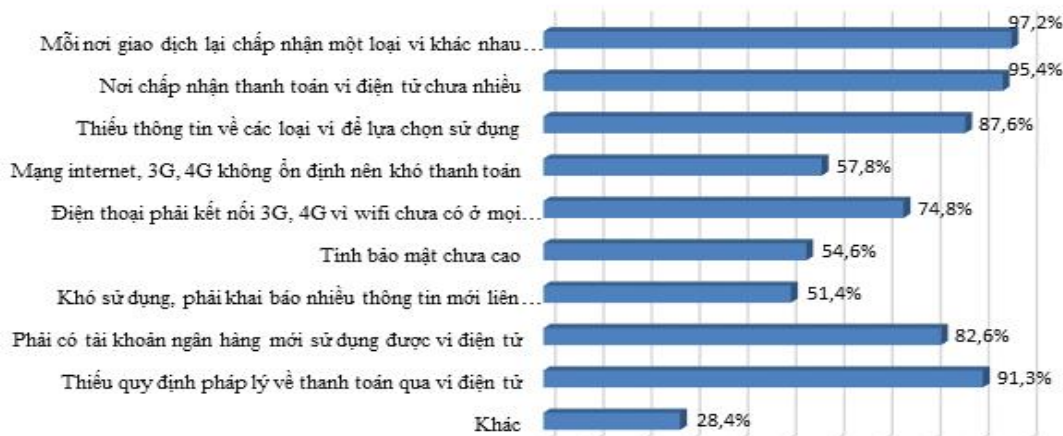
Mục đích sử dụng ví điện tử có sự khác nhau giữa nhóm ngành nghề của người tiêu dùng trong số liệu khảo sát. Ở nhóm công nhân và nhóm nghề lao động tự do, làm thuê, sử dụng ví điện tử để nạp tiền điện thoại chiếm tỷ lệ cao nhất, lần lượt là 83,3% (25/30 lựa chọn) và 85,7% (24/28 lựa chọn); nhóm nhân viên, công chức, viên chức, sử dụng ví điện tử để mua hàng online, đặt đồ ăn uống online chiếm tỷ lệ cao nhất với

71,4% (40/56 lựa chọn); nhóm chủ sản xuất kinh doanh, tự kinh doanh, sử dụng ví điện tử để mua hàng tại các cửa hàng, siêu thị, trung tâm thương mại chiếm tỷ lệ cao nhất với 72,2% (26/36 lựa chọn); nhóm nội trợ, sử dụng ví điện tử để thanh toán hóa đơn định kỳ như điện, nước, internet, truyền hình cáp... chiếm tỷ lệ cao nhất với 81,8% (27/33 lựa chọn); nhóm ngành nghề khác, sử dụng ví điện tử để thanh toán đặt xe công nghệ chiếm tỷ lệ cao nhất với 62,9% (22/35 lựa chọn). Qua đó có thể nhận thấy mỗi nhóm ngành nghề sử dụng ví điện tử cho các mục đích khác nhau thể hiện tính đa dạng của ví điện tử, phù hợp với nhu cầu của mỗi đối tượng người tiêu dùng.

3.5. Những trở ngại khi sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng TPHCM

Sử dụng ví điện tử giúp cho người tiêu dùng tiết kiệm thời gian, có thể mua hàng ở bất cứ đâu, bất kỳ lúc nào, hạn chế sử dụng tiền mặt..., song người tiêu dùng sử dụng ví điện tử hiện nay cũng gặp một số trở ngại nhất định.

Biểu đồ 7. Những trở ngại khi sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng TPHCM



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2022.

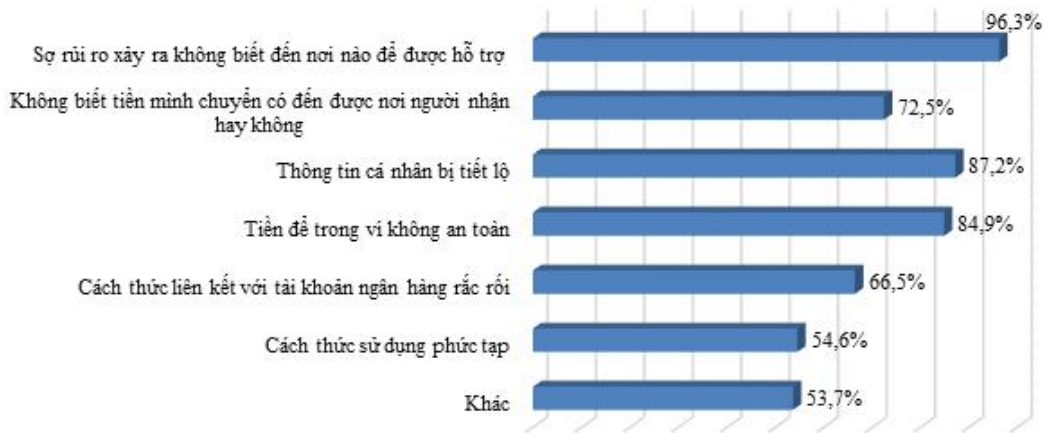
Số liệu khảo sát tại Biểu đồ 7 cho thấy: 97,2% người trả lời cho rằng trở ngại lớn nhất của việc sử dụng ví điện tử là mỗi nơi giao dịch, mỗi trang web, bán hàng lại chấp nhận một loại ví điện tử khác nhau, dẫn đến người tiêu dùng nếu muốn sử dụng ví điện tử thường xuyên phải cài đặt quá nhiều ví, kèm theo đó là phải nhớ quá nhiều mật khẩu để đăng nhập. Vì vậy, người tiêu dùng thường chỉ cài đặt một, hai loại ví thường sử dụng, những nơi không chấp nhận ví điện tử đã cài đặt thì lại chuyển sang thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương tiện thanh toán khác. Đây là cản trở lớn nhất hạn chế việc sử dụng ví điện tử. Một người trước đây đã sử dụng ví điện tử nhưng hiện nay không sử dụng nữa cho biết: “Minh không sử dụng ví điện tử nữa vì thấy rằng nhiều nơi chưa chấp nhận thanh toán qua ví điện tử, hoặc có nơi chấp nhận thanh toán qua ví điện tử thì chỉ chấp nhận một hoặc hai loại ví. Trong khi đó, Việt Nam hiện nay có vài chục loại ví điện tử, mỗi người chọn sử dụng một hoặc hai, ba loại ví khác nhau, mỗi nơi lại chỉ chấp nhận một hoặc hai loại ví như vậy rất khó cho người tiêu dùng, không phải ai cũng cài đặt vài chục ví điện tử để sử dụng” (nữ, 38 tuổi, viên chức, thành phố Thủ Đức).

Bên cạnh đó, 95,4% người trả lời cho biết hiện nay tuy đã có một số nơi chấp nhận ví điện tử nhưng chưa nhiều, chưa phổ biến; 87,6% cho biết họ thiếu thông tin về các loại ví điện tử để lựa chọn sử dụng do có quá nhiều ví điện tử trên thị trường, nhiều người tiêu dùng chưa biết đến dịch vụ này, đặc biệt là những người lớn tuổi, hay trình

độ học vấn thấp, hoặc khả năng tiếp nhận công nghệ thông tin kém; 91,3% người trả lời cho rằng thiếu quy định pháp lý về thanh toán qua ví điện tử nên nhiều người còn lo ngại. Một luật sư (nữ, 42 tuổi, Văn phòng Luật sư M.H, TPHCM) chia sẻ: “Các dịch vụ thanh toán điện tử, bao gồm cả ví điện tử về cơ bản có hành lang pháp lý khá rõ ràng nhưng pháp luật xử lý các vi phạm chưa chặt chẽ, quản lý chưa nghiêm. Năm 2019, Thông tư 23 của Ngân hàng Nhà nước đã sửa đổi bổ sung một số điều tại các thông tư trước đó cho phù hợp hơn với tình hình mới. Các quy định cụ thể, rõ ràng, chặt chẽ hơn. Tuy nhiên vấn đề quản lý, giám sát, xử lý các vi phạm sẽ được thực hiện như thế nào là vấn đề đáng chú ý. Ví dụ, quy định các tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử không được để lộ thông tin khách hàng, song nếu các đơn vị này để lộ, hoặc cung cấp thông tin khách hàng của một số người tiêu dùng cho các tổ chức, cá nhân khác thì người tiêu dùng cũng không biết. Bên cạnh đó, vấn đề an ninh mạng, tội phạm xâm nhập để lấy tiền trong tài khoản cũng là vấn đề khó giải quyết khi tranh chấp xảy ra, hoặc sử dụng ví điện tử cho các hoạt động bất hợp pháp vẫn chưa ngăn chặn được triệt để... Vì vậy luật bảo vệ người tiêu dùng trong thanh toán trực tuyến cần chặt chẽ và thực hiện nghiêm ngặt hơn nữa”.

Ngoài ra, còn một số trở ngại khác gây khó khăn cho người tiêu dùng khi muốn sử dụng ví điện tử. Đó là phải có tài khoản ngân hàng mới sử dụng được ví điện tử - 82,6% người trả lời cho rằng đây là trở ngại lớn bởi trên thực tế

Biểu đồ 8. Những vấn đề người tiêu dùng TPHCM lo ngại khi sử dụng ví điện tử



Nguồn: Tính toán từ kết quả khảo sát trực tuyến tại TPHCM tháng 7-8/2022.

không phải ai cũng có tài khoản ngân hàng, nếu muốn sử dụng ví điện tử người tiêu dùng phải đăng ký tài khoản ngân hàng, nộp tiền vào tài khoản, đồng thời loại ví điện tử phải liên kết với ngân hàng đó người tiêu dùng mới có thể sử dụng. Cơ sở hạ tầng hỗ trợ thanh toán điện tử chưa bảo đảm cũng là một trở ngại; 74,8% người trả lời cho biết mạng wifi chưa được phủ rộng khắp, 57,8% cho rằng mạng 3G, 4G không ổn định dẫn đến người tiêu dùng đôi khi gặp khó khăn trong các giao dịch trực tuyến (Biểu đồ 7).

Cùng với những trở ngại trên, người tiêu dùng còn lo về mức độ rủi ro của ví điện tử như bị lấy mất tiền trong tài khoản, đánh cắp thông tin cá nhân, lừa đảo. Nỗi sợ bị tấn công hoặc đối mặt với cuộc tấn công phần mềm độc hại hoặc bị rò rỉ dữ liệu cũng là nguyên nhân khiến người tiêu dùng cảm thấy không an toàn khi sử dụng ví điện tử. Có 87,2% người trả lời lo ngại thông tin cá nhân bị tiết lộ, đặc biệt là số tài khoản ngân hàng; 84,9% lo ngại tiền

để trong ví không an toàn; đặc biệt 96,3% người trả lời lo ngại khi gặp rủi ro họ không biết đến nơi nào để được hỗ trợ. Bên cạnh đó, một số người tiêu dùng e ngại khi phải liên kết với ngân hàng để sử dụng, cách thức liên kết rắc rối khi phải khai báo mọi thông tin cá nhân (66,5%); 54,6% người tiêu dùng lo về cách thức sử dụng phức tạp (Biểu đồ 8).

Chính vì tâm lý lo sợ lừa đảo và rủi ro nên một bộ phận người tiêu dùng vẫn chưa sử dụng ví điện tử, tiền mặt vẫn là hình thức thanh toán phổ biến của nhiều người hiện nay. Một người tiêu dùng không sử dụng ví điện tử chia sẻ: “Không sử dụng ví điện tử vì không biết rõ nơi cung cấp ví như thế nào, không biết nếu mình gặp trục trặc, khó khăn, tiền không đến được nơi người nhận hay bị mất tiền trong ví thì đến đâu để giải quyết, có giải quyết thỏa đáng cho mình không, hoặc lại tốn nhiều thời gian của mình để đi kiện tụng khắp nơi... vì vậy trong thanh toán mua bán hàng ngày sử dụng tiền mặt cho yên tâm” (Nữ, 52 tuổi, nội trợ, quận Bình Thạnh).

4. THẢO LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ TẠI TPHCM

Thực tế cho thấy, cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đang dần thay đổi thói quen thanh toán tiêu dùng của người Việt Nam. Thêm vào đó, trong giai đoạn hiện nay, Việt Nam nói chung và TPHCM nói riêng đang khuyến khích người dân chuyển dần sang thanh toán điện tử với mục tiêu giảm tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán. Vì vậy sự ra đời và phát triển của ví điện tử là tất yếu. Tuy nhiên, với tâm lý người dân còn e ngại về độ an toàn của các dịch vụ thanh toán điện tử, đồng thời thói quen sử dụng tiền mặt từ lâu, các ví điện tử ngoài việc gia tăng tiện ích phải đặc biệt chú trọng đến bảo đảm an toàn, bảo mật cho khách hàng. Từ phân tích hiện trạng thanh toán bằng hình thức ví điện tử của người tiêu dùng TPHCM trong thời gian qua, để phát triển nhanh, mạnh hình thức thanh toán này trong thời gian tới, chúng tôi xin đưa ra một số thảo luận và khuyến nghị như sau.

4.1. Đối với các cơ quan chức năng

- Khảo sát của nghiên cứu cho thấy, đa số người trả lời cho rằng họ không biết đến các quy định pháp lý liên quan đến dịch vụ ví điện tử, không biết tổ chức hay nơi nào có thể bảo vệ quyền lợi cho họ nếu rủi ro xảy ra. Vì vậy, các cơ quan quản lý liên quan, các đơn vị cung ứng ví điện tử nên phối hợp với chính quyền địa phương tuyên truyền, phổ biến rộng rãi để người tiêu dùng hiểu rõ hơn về quyền lợi và nghĩa vụ của mình khi tham gia các giao dịch thanh toán trực tuyến; đồng thời cung cấp, phổ

biến rộng rãi những nơi người tiêu dùng có thể đến để phản ánh hoặc nhờ hỗ trợ khi cần thiết.

- Các cơ quan quản lý nhà nước cần hoàn thiện quy định pháp luật cụ thể, chi tiết, chặt chẽ cho từng loại hình thanh toán điện tử, trong đó có ví điện tử. 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, đảm bảo an toàn cho các bên tham gia dịch vụ ví điện tử, 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 người tiêu dùng yên tâm sử dụng dịch vụ.

4.2. Đối với các đơn vị cung ứng dịch vụ ví điện tử

- Vấn đề người tiêu dùng phải có tài khoản ngân hàng liên kết và được ví điện tử chấp nhận là một hạn chế đối với một lượng lớn người dân không có tài khoản ngân hàng. Vì vậy, các đơn vị cung ứng dịch vụ ví điện tử cần đa dạng tính năng của ví điện tử nhằm đáp ứng nhu cầu tối đa của khách hàng; nên nghiên cứu cách thức để bất kỳ người tiêu dùng nào cũng có thể cài đặt ví điện tử để sử dụng, không bắt buộc phải có tài khoản ngân hàng để liên kết. Người tiêu dùng có thể nạp tiền vào ví bằng cách nạp qua thẻ điện thoại, nạp qua tài khoản thanh toán, chuyển khoản qua internet banking, mobile banking...

không nhất thiết phải qua tài khoản ngân hàng.

- Các đơn vị cung ứng ví điện tử cần đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, công tác truyền thông và phối hợp với cơ quan báo chí để thực hiện các chương trình truyền thông nhằm nâng cao nhận thức và củng cố niềm tin của người tiêu dùng. Khi phát hành một loại ví điện tử, các đơn vị cung cấp nên thông báo rộng rãi cho người tiêu dùng biết nguồn gốc xuất xứ, tính năng của loại ví.

- Kết quả khảo sát cho thấy 97,2% người trả lời cho rằng mỗi địa điểm giao dịch, mỗi trang web bán hàng lại liên kết và chấp nhận một loại ví khác nhau dẫn đến người tiêu dùng nếu muốn sử dụng thường xuyên phải cài đặt quá nhiều ví. Do đó, các đơn vị cung ứng dịch vụ ví điện tử nên nghiên cứu ứng dụng để các loại ví điện tử có thể liên kết với nhau trong việc thanh toán, tạo sự tiện lợi cho người tiêu dùng. Đồng thời, các đơn vị cung ứng dịch vụ ví điện tử nên liên kết với nhiều nhà hàng, cửa hàng, địa điểm bán hàng, đặc biệt đối với cửa hàng nhỏ lẻ chưa sử dụng các app để chấp nhận thanh toán điện tử, đưa hình thức ví điện tử đến gần hơn với người tiêu dùng.

- Các đơn vị cung ứng dịch vụ ví điện tử cần tăng cường an ninh mạng, bảo mật, an toàn thông tin, an toàn tài khoản của khách hàng phối hợp chặt chẽ, hiệu quả với các cơ quan chức năng bảo vệ pháp luật giải quyết hiệu quả những vấn đề xảy ra, tạo dựng niềm tin đối với người tiêu dùng.

- Các đơn vị cung ứng dịch vụ ví điện tử cần có chính sách thích hợp nhằm duy

trì và mở rộng mối quan hệ với các bên đối tác, hợp tác và có ưu đãi thích hợp với các cửa hàng nhỏ lẻ khuyến khích họ tham gia vào hệ thống chấp nhận thanh toán ví điện tử của khách hàng, đảm bảo dịch vụ luôn được thông suốt.

4.3. Đối với người tiêu dùng

- Người tiêu dùng là người trực tiếp sử dụng dịch vụ ví điện tử, vì vậy sự an toàn và an ninh trong quá trình thanh toán phụ thuộc khá nhiều vào chính thao tác, hành động và việc quản lý ví điện tử của họ. Để sử dụng ví điện tử được an toàn, tránh bị tội phạm mạng xâm nhập, người tiêu dùng nên cài đặt các chương trình diệt virus, bảo mật và đặc biệt không đăng nhập vào các đường link lạ, quảng cáo. Bên cạnh đó, người tiêu dùng nên cảnh giác, không sử dụng mạng công cộng để thanh toán. Trường hợp bắt buộc phải truy cập thông qua một mạng công cộng, người sử dụng nên kết nối qua một mạng ảo (gọi là VPN), khi đó mọi chi tiết truy cập sẽ được mã hóa, hạn chế được rủi ro bị đánh cắp thông tin.

- Trên thị trường hiện nay có rất nhiều ví điện tử, trước khi đăng ký sử dụng một loại ví nào đó, người tiêu dùng nên tìm hiểu uy tín của nơi cung cấp dịch vụ, tính hữu dụng, sự tiện lợi so với nhu cầu để tận dụng tối đa lợi ích của dịch vụ, và quá trình sử dụng, nên thực hiện các thao tác cẩn thận, chính xác, tránh nhầm lẫn để hạn chế các rủi ro.

- Người tiêu dùng nên đăng ký tin nhắn thông báo số dư hoặc kiểm tra số dư thường xuyên trên ví điện tử để quản lý số tiền trong ví, đồng thời nên chia sẻ kiến thức, những tiện ích, sự hữu dụng và thuận tiện khi sử dụng ví điện tử cho

những người khác để tạo nên sự phổ biến, góp phần thúc đẩy số lượng người sử dụng ví điện tử nhằm giảm thiểu lượng tiền mặt trong các giao dịch thanh toán, góp phần phát triển kinh tế xã hội trong giai đoạn chuyển đổi số hiện nay.

5. KẾT LUẬN

Tuy số lượng mẫu nghiên cứu nhỏ chưa mang tính đại diện cho toàn bộ người tiêu dùng TPHCM song kết quả nghiên cứu cũng phản ánh phần nào

hiện trạng sử dụng dịch vụ ví điện tử của người tiêu dùng TPHCM hiện nay. Mặc dù dịch vụ ví điện tử tại TPHCM đã và đang phát triển nhưng mức độ sử dụng chưa nhiều. Bên cạnh những lợi ích đem lại, ví điện tử cũng bộc lộ một số hạn chế nhất định. Vì vậy, cần thực hiện các giải pháp đồng bộ giữa các cơ quan chức năng, các đơn vị cung ứng dịch vụ ví điện tử và người tiêu dùng để thúc đẩy phát triển dịch vụ ví điện tử tại TPHCM. □

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Chính phủ. 2016. Nghị định số 80/2016//NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 về thanh toán không dùng tiền mặt. Hà Nội.
2. Ngân hàng Nhà nước. 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.
3. Nguyễn Thị Ánh Ngọc, Đặng Thùy Linh, Nguyễn Thị Diễm. 2020. “Thị trường ví điện tử Việt Nam – Cơ hội và thách thức”. *Tạp chí Ngân hàng*, số 8. <https://tapchinganhang.gov.vn/thi-truong-vi-dien-tu-viet-nam-co-hoi-va-thach-thuc.htm>, truy cập ngày 08/6/2022.
4. Trần Phương Chi. 2021. “Để thị trường ví điện tử Việt Nam phát triển ổn định, bền vững”. <https://tapchinganhang.gov.vn/de-thi-truong-vi-dien-tu-viet-nam-phat-trien-on-dinh-ben-vung.htm>, truy cập ngày 8/8/2022.