

Thực trạng và giải pháp phát triển công nghệ ngân hàng số tại Việt Nam giai đoạn hiện nay

Nguyễn Đắc Hưng*, Nguyễn Văn Hưởng**

Nhận ngày 25 tháng 11 năm 2021. Chấp nhận đăng ngày 17 tháng 3 năm 2022.

Tóm tắt: Trong thời gian qua, hệ thống Ngân hàng Việt Nam tập trung thực hiện nhiều biện pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế trước bối cảnh của cuộc cách mạng công nghệ đang diễn ra hết sức mạnh mẽ. Mục tiêu này được triển khai đồng bộ từ hệ thống Ngân hàng Nhà nước đến các Ngân hàng thương mại và tổ chức trung gian thanh toán khác. Các biện pháp được triển khai khá toàn diện, từ hoàn thiện môi trường pháp lý, hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ, đến đẩy mạnh đầu tư công nghệ và hạ tầng kỹ thuật thanh toán tiện ích và hiện đại, đến đào tạo cán bộ và giới thiệu cho khách hàng, hướng dẫn và tư vấn sử dụng. Bài viết đưa ra các đánh giá làm rõ các nội dung nói trên, khuyến nghị các giải pháp có liên quan.

Từ khóa: Phát triển thanh toán, không dùng tiền mặt, công nghệ số.

Phân loại ngành: Kinh tế học

Abstract: Over the past time, the Vietnamese banking system has focused on implementing many measures to develop non-cash payments in the economy in the context of a very strong technological revolution. This goal is implemented synchronously from the State Bank system to other commercial banks and payment intermediaries. Measures have been implemented quite comprehensively, from perfecting the legal environment, perfecting business processes, to boosting investment in technology and modern and convenient payment technical infrastructure, to training staff and introduce to customers, instructions and advice on use of non-cash. The article makes assessments to clarify the above contents and recommend relevant solutions.

Keywords: Payment development, non-cash, digital technology.

Subject classification: Economics

*, ** Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên.
Email: ndhungsbv@gmail.com

1. Mở đầu

Ngân hàng số, thuật ngữ tiếng Anh là Digital banking. Đây là một hình thức ngân hàng số hóa tất cả những hoạt động và dịch vụ ngân hàng truyền thống. Những dịch vụ và nghiệp vụ của ngân hàng được dựa trên nền tảng kỹ thuật số hay công nghệ số. Tất cả những giao dịch của khách hàng trước đây thực hiện trực tiếp tại quầy giao dịch của ngân hàng, như: các chi nhánh, phòng giao dịch, trụ sở của ngân hàng, thì giờ đây khách hàng giao dịch qua mạng Internet, thông qua Laptop, PC, Mobile Phone, Ipad, hay các thiết bị di động khác có kết nối mạng, có sóng viễn thông. Các giao dịch của khách hàng được số hóa và tích hợp vào một ứng dụng ngân hàng số duy nhất.

Giao dịch với ngân hàng số, khách hàng có thể: rút tiền, chuyển tiền; gửi tiết kiệm kỳ hạn, không kỳ hạn, có lãi suất; quản lý tài khoản thanh toán và tài khoản tiết kiệm; thanh toán hóa đơn hàng hóa và dịch vụ; thực hiện các thủ tục vay vốn và trả nợ cho ngân hàng; sử dụng các dịch vụ tiện ích khác.

Với việc hoạt động dựa trên kết nối mạng các nền tảng công nghệ số, khách hàng có thể chủ động giao dịch mọi lúc mọi nơi. Từ đó, khách hàng không cần phụ thuộc vào thời gian và địa điểm của các hệ thống ngân hàng. Ngoài ra, việc nhận diện, an toàn bảo mật thông tin cũng được gia tăng khi người dùng hoàn toàn quản lý thông tin và tài sản cá nhân của mình. Các thủ tục giấy tờ cũng được giảm tải khi người dùng lựa chọn giao dịch online qua hệ thống Digital banking.

Ngân hàng số và ngân hàng điện tử có điểm giống nhau, đó là quản lý tài khoản ngân hàng trực tuyến và thực hiện các tính năng cốt lõi, giao dịch chủ yếu của khách hàng qua dịch vụ ngân hàng, như: chuyển tiền, thanh toán hoá đơn, nạp tiền điện thoại, gửi tiền tiết kiệm... Tuy nhiên, ngân hàng số bao hàm tổng quát hơn và chi tiết hơn các tính năng và hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng điện tử chỉ là một dịch vụ tiện ích của ngân hàng số.

Bảng 1: So sánh khác nhau giữa ngân hàng số và ngân hàng điện tử

Chỉ tiêu so sánh	Ngân hàng số (Digital banking)	Ngân hàng điện tử (Internet Banking)
Định nghĩa	Một hình thức ngân hàng số hoá tất cả những hoạt động và dịch vụ ngân hàng truyền thống.	Một dịch vụ ngân hàng trực tuyến, ngân hàng điện tử của các ngân hàng.
Phương tiện hoạt động	Live bank, Website, thiết bị di động.	Ứng dụng trên điện thoại di động, Laptop có kết nối mạng.
Các giao dịch chủ yếu của khách hàng qua ngân hàng	Rút tiền, chuyển tiền. Gửi tiết kiệm kỳ hạn, không kỳ hạn có lãi suất. Quản lý tài khoản thanh toán và tài khoản tiết kiệm. Vay vốn, vay tiêu dùng; trả nợ vốn vay cho ngân hàng. Thanh toán hoá đơn. Dịch vụ tiện ích khác.	Chuyển tiền trong và ngoài hệ thống. Truy vấn số dư tài khoản. Thanh toán hoá đơn điện tử. Gửi tiền tiết kiệm.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

2. Chủ trương phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế

Ngày 28/10/2021, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 1813/QĐ-TTg phê duyệt “Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025”. Mục tiêu tổng quát của Đề án nhằm tạo sự chuyển biến tích cực về thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) trong nền kinh tế với mức tăng trưởng cao. Đồng thời đưa việc sử dụng các phương tiện TTKDTM trong xã hội thành thói quen của người dân ở khu vực đô thị và từng bước phát triển ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa; giảm các khoản chi phí rất lớn cho nền kinh tế, cho các doanh nghiệp và cá nhân liên quan đến tiền mặt. Bên cạnh đó, ứng dụng mạnh mẽ thành tựu của Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 để nâng cấp, phát triển cơ sở hạ tầng thanh toán, dịch vụ TTKDTM, đáp ứng nhu cầu thanh toán một cách thuận tiện, hiệu quả của tổ chức, cá nhân, thúc đẩy nền kinh tế hội nhập nhanh hơn với cộng đồng kinh tế quốc tế (Chính phủ, 2021).

Mục tiêu cụ thể đến cuối năm 2025, giá trị TTKDTM gấp 25 lần Tổng sản phẩm quốc nội (GDP); TTKDTM trong thương mại điện tử đạt 50%; từ 80% người dân từ 15 tuổi trở lên có tài khoản giao dịch tại ngân hàng hoặc các tổ chức được phép khác; tăng khả năng tiếp cận các dịch vụ thanh toán của người dân; tăng số lượng cơ sở chấp nhận TTKDTM lên trên 450.000 điểm (Chính phủ, 2021).

Chính phủ cũng đặt mục tiêu tốc độ tăng trưởng bình quân về số lượng và giá trị giao dịch TTKDTM đạt bình quân 20-25%/năm; tốc độ tăng trưởng bình quân về số lượng giao dịch qua kênh điện thoại di động đạt 50-80%/năm và giá trị giao dịch đạt 80-100%/năm; tốc độ tăng trưởng bình quân số lượng và giá trị giao dịch qua kênh Internet đạt 35-40%/năm; tỉ lệ cá nhân, tổ chức sử dụng phương tiện TTKDTM qua các kênh thanh toán điện tử đạt 40% (Chính phủ, 2021).

Theo Quyết định số 1813/QĐ-TTg nói trên của Thủ tướng Chính phủ, mục tiêu TTKDTM đối với dịch vụ công: từ 90-100% cơ sở giáo dục trên địa bàn đô thị chấp nhận thanh toán học phí bằng phương thức TTKDTM; từ 90-100% các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn đô thị triển khai thanh toán học phí trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; 60% các cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn đô thị chấp nhận thanh toán dịch vụ y tế bằng phương thức TTKDTM; 60% số người hưởng lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội, trợ cấp thất nghiệp trên địa bàn đô thị được chi trả thông qua các phương thức TTKDTM (Chính phủ, 2021).

Như vậy, các giải pháp phát triển TTKDTM được đề ra rất cụ thể, dựa trên nền tảng công nghệ số và đối tượng, nhóm đối tượng cần được ưu tiên hướng đến chủ yếu là các tổ chức có đông người thực hiện thanh toán, chi trả.

3. Khảo sát quốc tế và phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam

Tháng 10/2021, tổ chức quốc tế McKinsey đã công bố báo cáo khảo sát, đánh giá về hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng kỹ thuật số của 20.000 khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng tại các khu vực đô thị ở 15 thị trường châu Á - Thái Bình Dương (TBD). Theo đó,

ứng dụng dịch vụ ngân hàng số tại các thị trường mới nổi ở châu Á - TBD, đặc biệt ở Việt Nam, đã đuổi kịp các thị trường phát triển. Sự thay đổi hành vi này đã đưa độ chín của ngành dịch vụ tài chính lên một tầm cao mới, mở ra những cơ hội mới cho các ngân hàng cũng như các tổ chức phi ngân hàng. Số lượng người tích cực sử dụng dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam gia tăng mạnh hơn so với các thị trường châu Á - TBD mới nổi và một số thị trường châu Á - TBD phát triển. Trong giai đoạn 2017-2021, 88% khách hàng cá nhân tại các thị trường châu Á - TBD mới nổi tích cực sử dụng ngân hàng số, tăng 33%. Còn tại Việt Nam, tỷ lệ này tăng 41%, riêng năm 2021 đạt tốc độ tăng lên tới 82%. Đồng thời, mức thâm nhập dịch vụ fintech (công nghệ tài chính) và ví điện tử của Việt Nam đạt 56% trong năm 2021, tăng 40% so với năm 2017. Mức thâm nhập này thậm chí còn cao hơn so với mức bình quân 54% của các thị trường châu Á - TBD mới nổi và 43% của các thị trường châu Á - TBD phát triển (Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, 2021).

Đại đa số, tức khoảng 73% khách hàng cá nhân Việt Nam sử dụng dịch vụ ngân hàng qua nhiều kênh khác nhau. Điều này có nghĩa là họ sử dụng kết hợp ngân hàng số và các chi nhánh vật lý (giao dịch trực tiếp truyền thống). Tỷ lệ này cao hơn so với các thị trường Châu Á - TBD mới nổi và các thị trường Châu Á - TBD phát triển (Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, 2021).

4. Thực trạng triển khai thanh toán điện tử hiện đại

Trước hết đối với Ngân hàng Nhà nước (NHNN) Việt Nam, cơ quan được giao trách nhiệm quản lý nhà nước về hoạt động thanh toán, tham mưu cho Chính phủ về lĩnh vực này. Trong những năm gần đây NHNN đã tập trung xây dựng, hoàn thiện cơ chế, chính sách, hành lang pháp lý, tạo thuận lợi cho sự ra đời, phát triển các dịch vụ ngân hàng số, thanh toán số, đổi mới tiện ích, ứng dụng các công nghệ mới tiên tiến để nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ. NHNN đã trình Chính phủ ban hành Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 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 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt, Quyết định số 316/QĐ-TTg, ngày 9 tháng 3 năm 2021 phê duyệt triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ (Mobile Money); sửa đổi bổ sung các thông tư, hướng dẫn Nghị định, xây dựng và triển khai kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng. NHNN cũng đã ban hành quy định mở tài khoản thanh toán trực tuyến dựa trên định danh khách hàng bằng phương thức điện tử eKYC, ban hành áp dụng thống nhất các tiêu chuẩn trong lĩnh vực thanh toán, QR Code, thẻ chip, các quy định và biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn hệ thống thanh toán và giao dịch thanh toán điện tử của các doanh nghiệp, của người dân...

Đối với toàn bộ hệ thống Ngân hàng nói chung và các Ngân hàng thương mại (NHTM) nói riêng, chịu trách nhiệm triển khai các dịch vụ thanh toán với khách hàng. Hệ thống Ngân hàng tập trung đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng kỹ thuật thanh toán, bao gồm; hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, hệ thống chuyển mạch và bù trừ điện tử, hệ thống các điểm chấp nhận thanh toán thẻ (POS); hệ thống máy giao dịch ngân hàng tự động ATM; hệ thống

giao dịch ngân hàng số; hệ thống giao dịch thanh toán bằng phương thức điện tử eKYC và sử dụng mã QR,... Kỹ thuật thanh toán điện tử dựa trên nền tảng công nghệ số hiện đại nhất nhưng phù hợp với thực tiễn các NHTM Việt Nam và nền kinh tế Việt Nam được chú trọng đầu tư, nâng cấp, mở rộng dịch vụ. Một số NHTM đã tiên phong ứng dụng công nghệ số trên thị trường dịch vụ ngân hàng về việc kết hợp công nghệ xác thực eKYC, Big data và AI (trí tuệ nhân tạo) trong việc phê duyệt yêu cầu mở thẻ tín dụng hạn mức cao của khách hàng, nên đã được thực hiện nhanh chóng mà vẫn có độ tin cậy cao.

Theo Thông tư 16/2020/TT-NHNN, ngày 4 tháng 12 năm 2020 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, việc mở tài khoản thanh toán của cá nhân bằng phương thức điện tử (eKYC) mới chính thức được quy định và áp dụng từ ngày 5/3/2021. Song trước đó, một số NHTM đã từng bước thí điểm phương thức này trong năm 2020. Song, phải đến thời điểm khung pháp lý quy định nói trên có hiệu lực, cạnh tranh ứng dụng eKYC mới thực sự bắt đầu sôi động (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2021).

Tính đến đầu tháng 11/2021, tại 16 NHTM Việt Nam đang triển khai eKYC đã có hơn 900.000 tài khoản hoạt động, đạt 3,2 triệu giao dịch, với doanh số hơn 92,1 nghìn tỷ đồng. Đây là kết quả triển khai bước đầu cho thấy việc mở tài khoản thanh toán eKYC đã mang lại hiệu quả thiết thực, đặc biệt trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19. Ứng dụng eKYC cũng là một bước tiến mới về công nghệ trong phát triển dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam, góp phần thúc đẩy hoạt động TTKDTM (Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, 2021).

Trong nhiều năm qua, hệ thống thanh toán điện tử dựa trên nền tảng công nghệ số của các NHTM Việt Nam và tổ chức trung gian thanh toán ở Việt Nam hoạt động an toàn, ổn định, thông suốt, thuận tiện trong giao dịch đối với các doanh nghiệp và người dân. Hệ thống này đảm bảo kết nối liên thông giữa các ngân hàng, các tổ chức trung gian thanh toán, các ví điện tử, các đơn vị cung ứng dịch vụ công và các doanh nghiệp, các tổ chức bán hàng, cung ứng dịch vụ khác, đáp ứng tốt nhu cầu thanh toán của người dân, doanh nghiệp trong xu thế phát triển kinh tế số và bối cảnh giãn cách xã hội do tác động của đại dịch Covid-19.

Ngoài ra, các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán đã tích cực nghiên cứu, đầu tư mạnh mẽ nguồn lực tài chính vào phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ, lựa chọn các giải pháp kỹ thuật tối ưu, tích hợp kết nối các dịch vụ khác, như: viễn thông, y tế, bệnh viện, trường học, điện lực, nước sạch, thuế, hải quan, bảo hiểm, các dịch vụ công khác... trong nền kinh tế. Các NHTM và tổ chức trung gian thanh toán cũng đã thiết lập hệ sinh thái số và cung ứng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán an toàn, tiện ích, nâng cao sự trải nghiệm, sự hài lòng của khách hàng. Nhiều phương thức giải pháp thanh toán mới, hiện đại, tiết kiệm chi phí đã ra đời với nhiều tiện ích, an toàn bảo mật, đem lại lợi ích to lớn và giá trị thiết thực cho khách hàng, cho các trung tâm thương mại, dịch vụ.

Đến nay, trong toàn quốc có khoảng gần 40 bệnh viện triển khai thanh toán viện phí điện tử; 50 NHTM hoàn thành kết nối thanh toán thuế điện tử với cơ quan thuế, hải quan trên 63 tỉnh, thành phố, 95% số thu hải quan thực hiện qua ngân hàng; 99% doanh nghiệp đăng ký nộp thuế điện tử; 27 NHTM và 10 tổ chức trung gian thanh toán phối hợp thu tiền điện.

Doanh thu tiền điện của Tập đoàn Điện lực Việt Nam thanh toán qua ngân hàng lên tới gần 90%. Các ví điện tử cũng phối hợp với các NHTM thực hiện thu tiền nước sạch, cước phí viễn thông, bảo hiểm nhân thọ, ... hàng tháng qua ngân hàng (BIDV, 2021).

5. Kết quả phát triển thanh toán điện tử dựa trên nền tảng công nghệ số

Kết quả triển khai các biện pháp nói trên đã được phản ánh qua số liệu tăng trưởng hàng năm khá cao về các dịch vụ thanh toán điện tử dựa trên nền tảng công nghệ số tại Việt Nam trong những năm gần đây.

Về thanh toán trên thiết bị di động tại Việt Nam, như: điện thoại di động, Ipad, Laptop đạt tốc độ tăng trưởng mạnh hàng năm, bình quân lên tới 90% về số lượng giao dịch và 150% về giá trị thanh toán. Nhiều NHTM đạt tốc độ tăng trưởng trên 90% giá trị giao dịch thanh toán điện tử được khách hàng thực hiện trên kênh số. Trong cả nước, chỉ từ tháng 3/2021 đến giữa tháng 11/2021 đã có thêm hơn 1,8 triệu tài khoản thanh toán của khách hàng được mở trực tuyến theo phương thức mới eKYC tại các NHTM, trong tổng số hơn 100 triệu tài khoản của khách hàng thanh toán đang hoạt động tại các NHTM ở Việt Nam (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2021).

Chỉ tính riêng trong 9 tháng đầu năm 2021, so với cùng kỳ năm 2020, giao dịch thanh toán qua điện tử liên ngân hàng tăng 41,4% về giá trị; qua hệ thống chuyển mạch tài chính và bù trừ điện tử tăng 99% về số lượng giao dịch và 139,8% về giá trị tiền sử dụng trong thanh toán (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2021).

Đặc biệt, trong 2 năm (2020-2021), các NHTM trong cả nước đã có những chính sách giảm phí dịch vụ thanh toán, hỗ trợ kịp thời cho doanh nghiệp và người dân, giảm bớt khó khăn do tác động của đại dịch Covid-19. Cụ thể, các NHTM đã giảm 50% phí hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, giảm từ 70% đến 100% phí chuyển mạch bù trừ điện tử, miễn giảm phí dịch vụ thanh toán dịch vụ công. Chỉ tính riêng trong năm 2021, tổng số tiền phí các NHTM đã giảm cho người dân khoảng 1.557 tỉ đồng. Nếu tính cả số phí thanh toán đã giảm trong năm 2020 thì tổng số tiền các NHTM đã giảm cho người dân đến nay đã lên tới hơn 2.000 tỉ đồng. Trong đó, hơn 80% giá trị giao dịch thanh toán cá nhân trên kênh điện tử đã được miễn phí (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2021).

Tính đến nay, trong cả nước, có gần 95% tổ chức tín dụng (TCTD) tại Việt Nam đã có, đang xây dựng hoặc dự tính sẽ xây dựng chiến lược chuyển đổi số (CDS). Hiện nay cũng có khoảng 80 NHTM triển khai dịch vụ Internet Banking, 44 ngân hàng cung cấp dịch vụ Mobile Banking, 45 tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, hơn 90 nghìn điểm thanh toán QR, gần 298 nghìn POS. Chỉ tính riêng trong 9 tháng đầu năm 2021 so với cùng kỳ năm 2020, thanh toán qua Mobile tăng 76,2% về số lượng và 88,3% về giá trị; Thanh toán qua Internet tăng 51,2% về số lượng và 29,1% về giá trị (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2021).

Nếu nhìn nhận số liệu đến hết tháng 6/2021 có thể thấy, số tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng cá nhân tại hệ thống TCTD đã lên tới hơn 107,4 triệu tài khoản, tăng hơn 3,2 triệu tài khoản so với quý I năm 2021 và tăng gần 7 triệu tài khoản so với cuối năm 2020.

Số tiền gửi thanh toán của người dân vào ngân hàng cũng tăng mạnh, đạt mức hơn 754,7 nghìn tỷ đồng, tăng 13,2% so với cuối năm 2020 và tăng 1,5 lần so với thời điểm đầu năm 2020 (Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, 2021).

Số lượng thẻ ngân hàng cũng tăng mạnh thời gian qua. Tại thời điểm cuối tháng 6/2021, số lượng thẻ nội địa đang lưu hành đạt tới 98 triệu thẻ, tăng 4 triệu thẻ so với đầu năm. Thẻ quốc tế (trong đó chủ yếu là thẻ tín dụng) tăng mạnh, đạt hơn 20 triệu thẻ vào cuối quý II/2021, tức tăng 3 triệu thẻ so với đầu năm (Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, 2021).

6. Một số đánh giá và nhận xét

6.1. Một số kết quả đạt được

Một là, khuôn khổ pháp lý và chính sách trong hoạt động thanh toán điện tử dựa trên nền tảng công nghệ số 4.0 tiếp tục được NHNN phối hợp cùng các bộ, ngành có liên quan hoàn thiện, nhằm tạo điều kiện thuận lợi ứng dụng công nghệ mới, hiện đại. Hạ tầng thanh toán của NHNN, như: hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng; hệ thống chuyển mạch, bù trừ; cũng như của các NHTM và tổ chức trung gian thanh toán tiếp tục được nâng cấp, hiện đại hóa và hoàn thiện, tăng tốc độ thanh toán, tăng mức độ an toàn.

Hai là, hệ sinh thái thanh toán điện tử đã được hình thành với sự kết nối, tích hợp với các ngành, lĩnh vực khác cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến đối với hóa đơn điện, nước, viễn thông, mua sắm trực tuyến tại các trang thương mại điện tử, nộp thuế điện tử và một số khoản phí, lệ phí khi thực hiện một số dịch vụ hành chính công, góp phần thúc đẩy phát triển Chính phủ điện tử, chính quyền điện tử và thương mại điện tử.

Thực tế, hiện nay người tiêu dùng có thể mua sắm hàng hóa, sử dụng dịch vụ và sau đó thanh toán hoàn toàn trên kênh số. Nhờ đó, hoạt động thanh toán không bị gián đoạn trong bối cảnh người tiêu dùng bị cách ly, giãn cách do dịch Covid-19. Dịch vụ này tiết kiệm thời gian và chi phí cho nền kinh tế, cho người dân và cho chính các doanh nghiệp. Các doanh nghiệp trong các lĩnh vực: điện lực, nước sạch, truyền hình cáp, thuê bao điện thoại, dịch vụ Internet, thu phí giao thông đường cao tốc, hàng không, du lịch, khách sạn, nhà hàng, siêu thị và trung tâm thương mại, thuế, hải quan, xử phạt vi phạm giao thông... thấy rõ lợi ích kinh tế, tiết kiệm nhân lực và tài chính cho thanh toán điện tử dựa trên công nghệ số. Tương tự, các trường đại học ứng dụng trong thu học phí của sinh viên, bệnh viện thu các dịch vụ khám chữa bệnh, thuế và hải quan, dịch vụ công, xử phạt vi phạm hành chính mà đặc biệt là vi phạm giao thông đường bộ,... cũng thấy rất rõ những khoản tiết kiệm chi phí bộ máy, nhân sự, trụ sở và phương tiện làm việc, chi phí tài chính khác,... khi áp dụng thanh toán điện tử. Việc chi trả lương và thu nhập khác tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; chi trả lương hưu và trợ cấp xã hội qua hệ thống tài khoản, sử dụng thanh toán điện tử,... cho thấy rõ lợi ích của nền kinh tế, của xã hội và của người thụ hưởng.

Ba là, hầu hết các thành tựu của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đã được ứng dụng mạnh mẽ trong lĩnh vực thanh toán tại Việt Nam, được nhiều đơn vị cung ứng dịch vụ công,

nhiều doanh nghiệp chủ động hợp tác với các NHTM và tổ chức trung gian thanh toán, đáp ứng nhu cầu nâng cao hiệu quả hoạt động của mình. Ví dụ: việc phát triển eKYC từ LiveBank lên nền tảng di động cũng góp phần hoàn thiện hệ sinh thái ngân hàng số của một số NHTM sử dụng ứng dụng này. Đồng thời, khẳng định vị thế tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động tài chính cũng như thể hiện mục tiêu không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng, phát triển những sản phẩm, dịch vụ mang tính ứng dụng với chất lượng ngày càng cao.

Đối với doanh nghiệp, eKYC giúp tiết kiệm thời gian xử lý trong thanh toán, giảm sai sót chủ quan do con người, giảm chi phí nhân sự... Về phía người dùng, eKYC giúp họ tiết kiệm thời gian và được trải nghiệm tốt hơn những tiện ích mà quá trình này mang lại. Trước đây việc định danh người dùng có thể mất đến 24 giờ nếu nhân sự xử lý thủ công. Tuy nhiên, hiện nay công tác này có thể được xử lý tức thời nhờ giải pháp eKYC ứng dụng công nghệ AI, nên lĩnh vực ngân hàng số đã phát triển rất mạnh từ đầu năm 2020 đến nay.

Bốn là, vấn đề an ninh, an toàn trong thanh toán luôn được cả NHNN, các NHTM và tổ chức trung gian thanh toán quan tâm, đầu tư, đưa ra giải pháp hiệu quả; khách hàng được đặt là vị trí trung tâm ưu tiên trong việc quá trình cung ứng các sản phẩm, dịch vụ; đồng thời, quyền lợi hợp pháp luôn được đảm bảo. Bên cạnh đó, chuyển đổi số tại các NHTM Việt Nam không chỉ giới hạn ở việc số hóa dữ liệu giao dịch mà thông qua đó còn phải tập trung nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Các NHTM Việt Nam cần phải đặt mình vào vị trí của khách hàng để nắm bắt nhu cầu của khách hàng và cung cấp các trải nghiệm số ưu việt trong hành trình trải nghiệm. Khách hàng phải là trung tâm của mọi quyết định chuyển đổi số của NHTM.

Năm là, hiện đại hóa và tự động hóa các giao dịch nội bộ NHTM đang được triển khai mạnh mẽ tại nhiều ngân hàng.

Sáu là, điểm quan trọng trong hoạt động chuyển đổi số ngân hàng, đó là thời gian qua đã hình thành hệ sinh thái thông minh, thanh toán số đã được thiết lập với việc kết nối dịch vụ ngân hàng số với các dịch vụ số khác trong nền kinh tế, như: thuế, hải quan, điện lực, nước sạch, bưu chính viễn thông và các dịch vụ công khác, đem đến trải nghiệm liền mạch trên mọi lĩnh vực cho người dùng dịch vụ trên không gian số, tiết kiệm chi phí tài chính và nhân lực, bộ máy cho các cơ quan và tổ chức.

Bảy là, trong điều kiện nền kinh tế bị ảnh hưởng lớn của đại dịch, ngành ngân hàng đã kịp thời thực hiện các giải pháp về miễn, giảm phí dịch vụ thanh toán hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khắc phục khó khăn do dịch Covid-19. Ước tính số lượng giao dịch được miễn phí chiếm khoảng 80%. Tổng số tiền phí dịch vụ thanh toán qua hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng và qua hệ thống chuyển mạch bù trừ (hệ thống Napas) đã giảm cho khách hàng từ năm 2020 đến hết năm 2021 khoảng 2.557 tỷ đồng và giảm trên 250 tỷ đồng tiền khai thác dịch vụ thông tin tín dụng trong năm 2021 (Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, 2021).

6.2. Một số hạn chế

Một là, hành lang pháp lý chưa đầy đủ, chưa kịp thời. Cho đến ngày 4/12/2020, NHNN mới ban hành Thông tư số 16/2020/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư

số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Thống đốc NHNN Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2021).

Theo chỉ đạo tại Thông báo số 250/TB-VPCP ngày 24/7/2020 về việc chỉ đạo NHNN dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ Mobile money, NHNN đã hoàn thiện dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ Mobile money (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2021). Tuy nhiên cho đến cuối tháng 2/2021, một số bộ, ngành còn có ý kiến khác nhau nên chưa ban hành được. Trong khi đó, Mobile Money chính thức được công nhận và đang hoạt động có hiệu quả tại gần 100 quốc gia trên thế giới. Nghị định về cơ chế thử nghiệm có kiểm soát hoạt động công nghệ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng (Sandbox) đến nay cũng chưa được ban hành. Đến đầu tháng 3/2021, Thủ tướng Chính phủ mới có quyết định về triển khai thí điểm trong 2 năm về Mobile Money, điều này thể hiện rõ sự chậm chễ trong nhận thức của một số bộ, ngành có liên quan. Đến đầu tháng 11/2021, NHNN mới cấp phép đầu tiên cho một doanh nghiệp triển khai dịch vụ này.

Cho đến nay còn rất nhiều văn bản pháp lý khác về dịch vụ thanh toán điện tử, công nghệ ngân hàng số chậm được NHNN ban hành, hay chậm trình Chính phủ ban hành.

Hai là, thói quen sử dụng tiền mặt, tâm lý e ngại khi tiếp cận với công nghệ thanh toán mới của người dân. Bên cạnh đó, cơ sở hạ tầng thanh toán chưa được phát triển ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa; đơn vị chấp nhận thanh toán chưa có đủ kiến thức cũng như lợi ích thiết thực khi chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt so với tiền mặt, do đó chưa tích cực tham gia.

Các doanh nghiệp, cửa hàng kinh doanh chậm triển khai thanh toán điện tử, giấu doanh thu, trốn thuế. Việc triển khai thu phí giao thông tự động triển khai quá chậm và đến nay một loạt cơ sở đăng kiểm phương tiện giao thông cơ giới chưa triển khai thanh toán điện tử. Trong cả nước mới có 40 bệnh viện và vài chục trường đại học triển khai thanh toán điện tử, con số này là quá nhỏ.

Ba là, tình hình tội phạm trong lĩnh vực công nghệ cao, thanh toán điện tử gần đây có những diễn biến phức tạp với những hành vi, thủ đoạn mới, tinh vi hơn, do đó, các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho các dịch vụ thanh toán dựa trên công nghệ cao cần tiếp tục được quan tâm và tăng cường.

Bốn là, nhiều dịch vụ công, chi trả từ Kho bạc Nhà nước, chưa triển khai tích cực thanh toán không dùng tiền mặt. Đến nay nhiều khoản chi của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, tổ chức khác có quan hệ giao dịch với Kho bạc Nhà nước vẫn thực hiện bằng tiền mặt. Chi trả lương hưu và trợ cấp xã hội vẫn chủ yếu là tiền mặt.

Năm là, triển khai hóa đơn thuế điện tử, chứng từ điện tử, chữ ký điện tử còn chậm, chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn. Nhiều cơ quan, tổ chức, nhiều cấp chưa quan tâm đến phát triển TTKDTM, họ cho rằng đây là nhiệm vụ riêng của ngành ngân hàng. Công tác kiểm tra chấp hành quy định về thuế, TTKDTM và các chế tài có liên quan còn quá yếu.

7. Kết luận và khuyến nghị

Phát triển các mô hình ngân hàng số, gia tăng tiện ích, trải nghiệm cho khách hàng là mục tiêu chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025 và định hướng năm 2030, là giải pháp hiệu quả phát triển TTKDTM theo đề án phê duyệt của Thủ tướng Chính phủ. Mục tiêu cụ thể được ngành Ngân hàng Việt Nam đặt ra đến năm 2025, đó là 50% nghiệp vụ ngân hàng cho phép khách hàng thực hiện hoàn toàn trên kênh số; 50% người trưởng thành sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử; 70% số lượng giao dịch của khách hàng được thực hiện thông qua các kênh số; 50% quyết định giải ngân vốn cho vay của các NHTM, công ty tài chính đối với khoản vay nhỏ lẻ, vay tiêu dùng của cá nhân được số hóa... (Chính phủ, 2021).

Một là, NHNN cần chủ động tiếp tục phối hợp chặt chẽ, hiệu quả, cụ thể với các bộ, ngành liên quan tập trung, tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện hành lang pháp lý để tạo thuận lợi cho các hoạt động chuyển đổi số và thúc đẩy TTKDTM đáp ứng yêu cầu thực tiễn, đặc biệt là việc triển khai các mô hình cung ứng dịch vụ mới dựa trên nền tảng công nghệ mới. Trong đó, trước mắt NHNN cần tập trung vào việc hoàn thiện, trình Chính phủ Nghị định về TTKDTM thay thế các Nghị định, quyết định có liên quan về TTKDTM, Nghị định về cơ chế thử nghiệm có kiểm soát hoạt động công nghệ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng (Fintech Sandbox) và ban hành các văn bản hướng dẫn triển khai.

NHNN phối hợp chặt chẽ với các bộ, ngành cơ quan liên quan triển khai có hiệu quả Đề án phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025; triển khai có hiệu quả Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030; triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông để thanh toán cho các dịch vụ có giá trị nhỏ: Mobile Money.

Các bộ, ngành, các địa phương chủ động triển khai có hiệu quả chủ trương phát triển TTKDTM của Chính phủ, chỉ đạo các cơ quan và tổ chức trực thuộc gương mẫu thực hiện nghiêm túc các biện pháp Chính phủ yêu cầu, đặc biệt trong lĩnh vực như: đăng kiểm phương tiện cơ giới, các bệnh viện, trường học, dịch vụ công khác; kiểm tra và siết chặt việc thanh toán thẻ tại các điểm bán xăng dầu, siêu thị, cửa hàng, trung tâm thương mại.

Hai là, ngành ngân hàng có chiến lược cụ thể tiếp tục đầu tư các nguồn lực cho phát triển hạ tầng số, kết nối, chia sẻ dữ liệu ngân hàng với các dữ liệu ngành, lĩnh vực khác; hình thành các mô hình ngân hàng số, nâng cao công tác an ninh, an toàn bảo mật... Ngành ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp và tăng cường tiện ích, chất lượng dịch vụ đối với hạ tầng thanh toán quốc gia, hệ thống thanh toán bù trừ tự động phục vụ các giao dịch bán lẻ theo hướng cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến, xử lý tức thời, hoạt động liên tục 24/7 cho mọi người dân và doanh nghiệp.

Ngoài việc đảm bảo tiện lợi, dịch vụ thanh toán điện tử của các NHTM và tổ chức trung gian thanh toán cần phải an toàn, minh bạch. Do đó, NHNN tiếp tục quan tâm và theo sát tình hình, cụ thể hóa hoạt động thanh toán phải đảm bảo an toàn. Ngành ngân hàng cần tăng cường công tác đảm bảo an ninh, an toàn trong thanh toán điện tử; triển khai hiệu quả các hệ thống thanh toán quan trọng và hoạt động các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán đảm bảo hoạt động đúng quy định của pháp luật, thông suốt, an toàn.

Ba là, cần đẩy nhanh hoàn thiện các tiêu chuẩn kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về căn cước công dân, cho phép ngành ngân hàng khai thác thông tin trên chip thẻ căn cước công dân, đặc biệt là các yếu tố sinh trắc học, qua đó, hỗ trợ định danh, xác thực khách hàng bằng phương thức điện tử, tăng độ chính xác trong định danh, xác thực khách hàng. Bộ Tài chính và Bộ Công Thương phối hợp mở rộng sử dụng hóa đơn điện tử, chữ ký điện tử, giao dịch thương mại điện tử.

Bốn là, các NHTM cần chuyển đổi mô hình kinh doanh theo hướng ưu tiên ngân hàng số, hoặc theo mô hình tương tác gắn kết đa kênh tích hợp xoay quanh triển khai nhanh gọn, linh hoạt công nghệ trí tuệ nhân tạo và năng lực máy học. Các NHTM cần tạo khác biệt cho bản đề xuất giá trị số của mình so với các sản phẩm dịch vụ hiện có, tập trung nỗ lực để giành được khả năng tiếp cận đến hệ sinh thái khách hàng rộng lớn nhằm mở rộng quy mô nhanh chóng và nắm bắt giao dịch và số dư của khách hàng với tư cách ngân hàng chủ đạo của họ. Để duy trì vị thế và tầm ảnh hưởng của mình, các ngân hàng nên nghĩ đến việc xây dựng (hoặc mua lại) năng lực trí tuệ nhân tạo và máy chuyên dụng ở ba lĩnh vực: bán hàng và dịch vụ; vận hành và công nghệ thông tin; tổ chức và nhân tài.

TTKDTM nói chung và thanh toán số nói riêng tại Việt Nam sẽ tiếp tục đạt được sự gia tăng mạnh mẽ trong thời gian tới, góp phần xây dựng một xã hội số minh bạch hơn, thuận tiện hơn và giảm thời gian, chi phí cũng như rủi ro cho người dân, doanh nghiệp.

Tài liệu tham khảo

1. Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (VBNA) (2021), *Báo cáo phân tích thị trường dịch vụ tài chính quốc tế và trong nước năm 2021*, tài liệu lưu hành nội bộ, tháng 12/2021.
2. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) (2021), *Báo cáo phân tích thị trường tài chính các tháng năm 2020-2021*, tài liệu lưu hành nội bộ.
3. Chính phủ (2021), “Quyết định số 1813/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Về việc phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025”, <https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=204364>, truy cập ngày 23/11/2021.
4. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (SBV) (2021), “Chính sách tiền tệ”, https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/trangchu/cstt/csttqg?_afzLoop=2265642954498031, truy cập ngày 8/11/2021.