

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH MỚI

● ĐẶNG PHƯƠNG LINH - VŨ PHƯƠNG ANH - NGÔ THÙY DUNG

TÓM TẮT:

Bài viết sử dụng số liệu thống kê của nhiều tổ chức nghiên cứu thị trường uy tín về sự phát triển mạnh mẽ của các loại hình thanh toán điện tử, sự bùng nổ của các thiết bị di động thông minh, số lượng người dùng ứng dụng thanh toán, dân số trẻ, chi phí truy cập Internet, bài viết đã phân tích thực trạng thanh toán trực tuyến, đồng thời đề cập đến những thách thức quan trọng và đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần phát triển thanh toán trực tuyến tại Việt Nam trong thời gian tới.

Từ khóa: thanh toán trực tuyến, giải pháp phát triển, internet.

1. Đặt vấn đề

Thanh toán trực tuyến là phương thức thanh toán được khách hàng sử dụng thường xuyên trên internet hoặc thiết bị di động. Khách hàng sử dụng thẻ tín dụng, thẻ ATM hoặc các phương thức thanh toán trực tuyến khác để thanh toán cho các sản phẩm hoặc dịch vụ mà họ đã mua trực tuyến. Quá trình này được thực hiện thông qua hệ thống cổng thanh toán trực tuyến kết nối với ngân hàng để đảm bảo tính xác thực của mọi giao dịch trực tuyến. Cùng với xu hướng số hóa nói chung, thanh toán trực tuyến hiện đang là xu hướng mới trong mua sắm trên thế giới và tại Việt Nam. Trong bối cảnh dịch bệnh hiện nay, thanh toán trực tuyến trở thành dịch vụ bùng nổ và phát triển mạnh mẽ. Điều này cho thấy thanh toán trực tuyến đã phát triển vượt bậc, trong đó ví điện tử góp phần quan trọng, giúp người dân chuyển sang phương thức thanh toán không dùng tiền mặt.

Bên cạnh các giao dịch qua Mobile Banking, Internet Banking, quét thẻ, quét QR Code, thanh

toán bằng nhận diện khuôn mặt,... ví điện tử cũng là phương thức được nhiều người sử dụng trong thời gian qua. Theo khảo sát của Visa, trong giai đoạn hậu Covid-19, người tiêu dùng Việt Nam đang dần lựa chọn sử dụng ví điện tử cũng như thanh toán không tiếp xúc và thanh toán bằng mã QR. Có 57% người tiêu dùng có tới 3 ứng dụng ví điện tử trên điện thoại, 55% người tiêu dùng thích ứng dụng có thể thực hiện mọi giao dịch. Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, trong những tháng đầu năm 2021, có hơn 200 triệu giao dịch được thực hiện qua ví điện tử, với giá trị khoảng 77,7 nghìn tỷ đồng. Chưa kể, hơn 85% người tiêu dùng sở hữu ít nhất một ví điện tử hoặc ứng dụng thanh toán, hơn 42% người tiêu dùng sử dụng thanh toán không tiếp xúc trên thiết bị di động. Trong đó, 71% người dùng sử dụng ví điện tử hoặc ứng dụng thanh toán ít nhất 1 lần/1tuần. Năm 2021, thị trường fintech Việt Nam ngày càng đa dạng với nhiều ngành hàng như ngân hàng số, ví điện tử, mua trước trả sau (BNPL),...

Những con số trên đã cho thấy thanh toán trực tuyến tại Việt Nam đang có sự phát triển vượt bậc, đặc biệt là thanh toán qua ví điện tử. Các chuyên gia cho rằng với việc nâng cao trải nghiệm để mở rộng đối tượng khách hàng, thị trường ví điện tử trong tương lai sẽ là cuộc chiến vô cùng khốc liệt. Như vậy, trước áp lực thay đổi không ngừng của công nghệ cũng như nhu cầu của khách hàng trong bối cảnh mới, việc phát triển và đẩy mạnh các dịch vụ thanh toán điện tử trong thời gian tới là yêu cầu cấp thiết đối với các doanh nghiệp tín dụng Việt Nam.

2. Thực trạng phát triển của các dịch vụ thanh toán trực tuyến tại Việt Nam

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) được giao nhiệm vụ quản lý hoạt động thanh toán. Trong nhiều năm qua, NHNN Việt Nam đã tập trung nghiên cứu, xây dựng thể chế, chính sách, hành lang pháp lý tạo điều kiện hình thành và phát triển các dịch vụ ngân hàng số, thanh toán số, hối đoái số, các tiện ích mới, ứng dụng các công nghệ mới nhất nhằm nâng cao năng lực hoạt động và chất lượng dịch vụ. NHNN đã trình Chính phủ ban hành Nghị định về thanh toán không dùng tiền mặt, Quyết định cho phép triển khai thí điểm dịch vụ thanh toán di động (Mobile Money); Xây dựng, sửa đổi, bổ sung nhiều thông tư liên tịch hướng dẫn Nghị định, xây dựng và triển khai kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng. NHNN Việt Nam cũng đã ban hành hướng dẫn mở tài khoản thanh toán trực tuyến dựa trên định danh khách hàng bằng phương thức điện tử eKYC, đồng thời ban hành áp dụng thống nhất một số tiêu chuẩn trong lĩnh vực thanh toán như QR Code, thẻ chip, yêu cầu và các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn hệ thống thanh toán và giao dịch thanh toán điện tử của doanh nghiệp, người dân.

Toàn bộ hệ thống ngân hàng thương mại có nhiệm vụ cung ứng các dịch vụ thanh toán cho khách hàng. Hệ thống ngân hàng tập trung đầu tư phát triển 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 điểm chấp nhận thanh toán thẻ POS; hệ thống máy rút tiền tự động ATM; hệ thống dịch vụ ngân hàng số;... Các

kỹ thuật thanh toán điện tử dựa trên nền tảng công nghệ số mới nhất nhưng phù hợp với thực tiễn của các ngân hàng thương mại và nền kinh tế Việt Nam được chú trọng phát triển, đầu tư và mở rộng dịch vụ. Các ngân hàng thương mại đã tiên phong ứng dụng công nghệ số vào thị trường dịch vụ ngân hàng như công nghệ bảo mật eKYC, Big data, AI (trí tuệ nhân tạo) để xử lý các yêu cầu mở thẻ tín dụng hạn mức cao của khách hàng. Thời gian qua, các hệ thống thanh toán điện tử trên nền công nghệ số của nhiều ngân hàng thương mại Việt Nam và các tổ chức trung gian thanh toán tại Việt Nam hoạt động an toàn, bảo mật, nhanh chóng và thuận tiện trong giao dịch. Hệ thống cũng đảm bảo kết nối thông suốt giữa ngân hàng, trung gian thanh toán, ví điện tử, nhà cung cấp dịch vụ công và doanh nghiệp, tổ chức. Bán hàng và cung cấp dịch vụ khác, đáp ứng nhu cầu thanh toán của người dân, doanh nghiệp trong xu thế phát triển kinh tế số và bối cảnh giãn cách xã hội dưới tác động của dịch Covid-19.

Bên cạnh đó, các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán đã tích cực nghiên cứu, đầu tư mạnh nguồn lực tài chính để phát triển hạ tầng công nghệ, ứng dụng các giải pháp kỹ thuật tiên tiến, tích hợp đồng bộ nhiều dịch vụ quan trọng, như: viễn thông, y tế, bệnh viện, trường học, điện, nước sạch, thuế, bảo hiểm,... trong nền kinh tế. Các ngân hàng thương mại và tổ chức trung gian thanh toán đã thiết lập hệ sinh thái số, cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ thanh toán hiện đại, tiện ích nhằm nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng. Nhiều phương thức và giải pháp thanh toán mới, hiện đại, tiết kiệm chi phí đã ra đời với tính tiện lợi, bảo mật cao, mang lại nhiều lợi ích và giá trị gia tăng cho khách hàng.

Chính phủ Việt Nam đã triển khai nhiều sáng kiến, chương trình và dự án nhằm thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ của thanh toán điện tử. Chính phủ đã có chủ trương, chính sách phát triển các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt, như: Quyết định số 2545/QĐ-TTg, ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án số thanh toán tại Việt Nam giai đoạn 2016 - 2020; Quyết định số 241/QĐ-TTg ngày 23/2/2018 của Thủ

tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng với các dịch vụ công như: thuế, điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh xã hội; Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 1/1/2019 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021; Chỉ thị số 22/CT-TTg ngày 26/5/2020 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện các giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam, nhất là trong bối cảnh dịch Covid-19 còn diễn biến phức tạp... Các chủ trương, chính sách tập trung hoàn thiện, tạo hành lang pháp lý, tạo môi trường thuận lợi cho phát triển đa dạng sản phẩm, dịch vụ, xây dựng và phát triển kết cấu hạ tầng, cơ sở hạ tầng, hệ thống thanh toán điện tử, xây dựng cổng thông tin khởi nghiệp với hỗ trợ tài chính, đào tạo.

Trong thời gian tới, để tạo điều kiện cho doanh nghiệp bắt kịp xu hướng tiêu dùng, kinh doanh hiệu quả, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, ưu tiên lĩnh vực nông nghiệp, tài chính - ngân hàng, giao thông vận tải và logistics, năng lượng, tài nguyên và môi trường, sản xuất công nghiệp. Đồng thời, trên cơ sở tổng hợp kết quả đạt được của giai đoạn trước, rà soát, đánh giá hiện trạng và nhu cầu phát triển thương mại điện tử trong giai đoạn tới, Bộ Công Thương đã trình Chính phủ đề án xây dựng kế hoạch phát triển thương mại điện tử. Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021 - 2025 đã được Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 645/QĐ-TTg ngày 15/5/2020. Kế hoạch ưu tiên ban hành các chính sách, quy định và triển khai các giải pháp đồng bộ để tăng cường tỷ lệ thanh toán điện tử, thanh toán trên nền tảng di động trong giao dịch trực tuyến và giảm tỷ lệ sử dụng tiền mặt, thu tiền khi nhận hàng (COD) trong thương mại điện tử; Phát triển hạ tầng và giải pháp hỗ trợ giao dịch điện tử tích hợp thanh toán trong thương mại điện tử; tập trung phát triển các tiện ích thanh toán trên nền tảng di động, ví điện tử, mã QR, NFC, POS,...

Tuy nhiên, để phát triển thanh toán trực tuyến tại Việt Nam cần lưu ý những thách thức chính, bao

gồm: *Thứ nhất*, thói quen thanh toán bằng tiền mặt tại Việt Nam không dễ thay đổi trong một sớm một chiều; *Thứ hai*, với đặc thù sản phẩm, dịch vụ công nghệ cao chủ yếu do nhà mạng cung cấp nên việc giám sát, quản lý phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan liên quan như Ngân hàng Nhà nước, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Công an; *Thứ ba*, nếu không thực hiện tốt việc nhận diện khách hàng, quản lý sim rác và giao dịch ẩn danh, giao dịch thanh toán trực tuyến có thể là một kênh “rửa giao dịch”, ảnh hưởng đến công tác PCRT; *Thứ tư*, phát triển mạng lưới đại lý sẽ phát sinh rủi ro liên quan đến trình độ, năng lực, nhận thức và trách nhiệm của mạng lưới này; *Thứ năm*, nếu không có phương án bảo mật và quản lý phù hợp, tiền của khách hàng có nguy cơ bị thất thoát, có thể bắt nguồn từ nhà cung cấp, đại lý, tội phạm công nghệ thông tin hay thậm chí là người thân; *Thứ sáu*, môi trường pháp lý cho giao dịch thanh toán trực tuyến còn chưa đầy đủ và đồng bộ. Việt Nam chưa hoàn thiện việc cấp mã số công dân, các quy định quản lý giao dịch ẩn danh và cho phép các nhà cung cấp dịch vụ linh hoạt thiết lập các yêu cầu định danh tối thiểu. Cơ sở hạ tầng và môi trường đầu tư ở mức trung bình khá, do Việt Nam chưa có cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các quy định cho phép sử dụng và chia sẻ tài khoản tiền di động.

3. Một số giải pháp

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trực tuyến tại Việt Nam thời gian qua, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp như sau:

Thứ nhất, hạn chế rủi ro về thông tin, dữ liệu: các quy định của pháp luật về bảo mật, an toàn thông tin - dữ liệu phải được ưu tiên phát triển, trong đó cần có quy định về trao đổi thông tin - dữ liệu giữa cá nhân với doanh nghiệp, giữa doanh nghiệp với đối tác, trong nội bộ doanh nghiệp và giữa các cơ quan quản lý nhà nước. Chẳng hạn, việc chia sẻ kết quả định danh khách hàng giữa doanh nghiệp cung cấp giải pháp thanh toán trực tuyến và tổ chức tín dụng cần làm rõ; đồng thời với việc nâng cao ý thức bảo mật thông tin - dữ liệu cá nhân của mỗi khách hàng.

Thứ hai, đối với rủi ro hệ thống (kỹ thuật): đối với các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán điện tử cần

làm chủ hệ thống xử lý giao dịch và trung tâm thanh toán; xây dựng các quy trình, kịch bản ứng phó nhằm ngăn ngừa, giảm thiểu các rủi ro hệ thống có thể gây gián đoạn, ngưng trệ giao dịch; hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ như đánh giá rủi ro hoạt động, phân tích rủi ro công nghệ thông tin.

Thứ ba, giải pháp hạn chế tối đa các giao dịch rửa tiền, cờ bạc, tài trợ khủng bố: cần có quy định về giới hạn số tài khoản khách hàng được nắm giữ, giới hạn mỗi lần giao dịch hoặc mỗi tháng giao dịch, số lần giao dịch mỗi tháng, số dư tối đa trên tài khoản; có hệ thống giám sát các luồng giao dịch để có khả năng thông báo cho các nhà cung cấp dịch vụ về các giao dịch bất thường.

Thứ tư, hạn chế rủi ro mất tiền trong tài khoản khách hàng: cần quy định khách hàng phải có mã xác thực OTP, mã pin hoặc mật khẩu khi thực hiện giao dịch trên điện thoại để xác thực danh tính người dùng; đảm bảo mọi giao dịch đều được theo dõi và định vị được thuê bao di động thực hiện giao dịch. Bên cạnh đó, khách hàng cần nâng cao ý thức cảnh giác, tự bảo vệ mình, hiểu rõ quyền lợi của mình, quy trình khiếu nại để xử lý hiệu quả khi rủi ro xảy ra.

Thứ năm, giảm thiểu rủi ro liên quan đến hệ thống đại lý: theo đó, cơ quan quản lý cần ban hành các khung tiêu chuẩn về hệ thống đại lý (bao gồm chủ thể, trình độ, năng lực, vốn chủ sở hữu,...) tiêu chí nội bộ để lựa chọn đại lý. Cần quy định rõ quyền hạn, trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến, đại lý cùng với yêu cầu xây dựng, chuẩn hóa quy trình nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của hệ thống đại lý.

Thứ sáu, thúc đẩy thói quen thanh toán trực tuyến thông qua việc gia tăng các tính năng, tiện ích dịch vụ: đảm bảo nhanh chóng, chi phí thấp (áp dụng với giao dịch nhỏ lẻ lần đầu) và an toàn (khi có sự cố sẽ xử lý ngay); thực hiện giao tiếp và giải quyết công việc một cách chuyên nghiệp; cùng với việc đẩy mạnh giáo dục tài chính (qua kênh Mobile cũng sẽ đạt kết quả như các nước đang làm). Cần nhanh chóng xây dựng và ban hành Chiến lược Quốc gia về giáo dục tài chính (trở thành một cấu phần quan trọng để thực hiện Chiến lược toàn diện về tài chính); trong đó, giáo dục tài chính cá nhân nên là môn học bắt buộc ở cấp trung học phổ thông.

Thứ bảy, làm rõ quy trình phối hợp và trách nhiệm của các bên liên quan trong việc quản lý, giám sát và vận hành giao dịch toán học trực tuyến. Theo kinh nghiệm thế giới, với tư cách là một dịch vụ thanh toán, đầu mối quản lý phải là Ngân hàng Nhà nước và phải có sự hợp tác chặt chẽ của nhiều bộ, ngành khác, như: Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Công an, Bộ Tài chính,... Đồng thời, cơ chế hợp tác giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán điện tử, tổ chức tín dụng và đại lý cũng cần có quy định rõ ràng.

Giải pháp cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, đó là nâng cao nhận diện khách hàng thông qua việc hoàn thiện và ban hành các quy định về nhận diện và xác minh khách hàng; đẩy nhanh dự án xây dựng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cấp mã số công dân. Các doanh nghiệp viễn thông cũng cần sớm hoàn thiện việc đăng ký mới thông tin thuê bao, định danh khách hàng, quản lý sim rác,... ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Thủ tướng Chính phủ (2016), *Quyết định số 2545/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016 - 2020*
2. Thủ tướng Chính phủ (2018), *Quyết định số 241/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ công: thuế, điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh xã hội.*
3. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Chỉ thị số 22/CT-TTg về việc đẩy mạnh triển khai các giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam.*

4. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 645/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021 - 2025*.
5. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030"*.
6. Lê Hữu Hưng (2021). Thay đổi thói quen hướng tới sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt trước tác động của đại dịch Covid-19. *Tạp chí Ngân hàng*, 5, 30-32.
7. Cảnh Chí Hoàng, Trần Vĩnh Hoàng (2020). Đẩy mạnh các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt. *Tạp chí Tài chính*, 736, 76-78.
8. Visa (2021). Visa consumer payment attitudes study 2021. Available at: <https://www.visa.com.ph>

Ngày nhận bài: 15/1/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/2/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 25/2/2023

Thông tin tác giả:

1. ThS. ĐẶNG PHƯƠNG LINH

2. ThS. VŨ PHƯƠNG ANH

3. ThS. NGÔ THÙY DUNG

Trường Đại học Thương mại

SOLUTIONS FOR THE DEVELOPMENT OF ONLINE PAYMENT IN VIETNAM IN THE NEW CONTEXT

● Master. **DANG PHUONG LINH**¹

● Master. **VU PHUONG ANH**¹

● Master. **NGO THUY DUNG**¹

¹Thuongmai University

ABSTRACT:

This study analyzes statistics of reputable market research organizations on the strong growth of electronic payment types, significant increases in the number of smart mobile devices and the number of payment application users, and the Internet costs in order to present the current online payment development in Vietnam. The study also points out challenges for the development of online payment in Vietnam. Based on the study's findings, some solutions are proposed to facilitate the growth of online payment in Vietnam in the coming time.

Keywords: online payment, development solution, the Internet