

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM

BÁO CÁO TỔNG KẾT
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CỦA SINH VIÊN
NĂM HỌC 2022 – 2023

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH
PHÁT TRIỂN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CHO
NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN
THÀNH PHỐ KON TUM

Kon Tum, tháng 05 năm 2023

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM

BÁO CÁO TỔNG KẾT
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CỦA SINH VIÊN
NĂM HỌC 2022 – 2023

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH PHÁT TRIỂN
THANH TOÁN KHÔNG DỪNG TIỀN MẶT CHO NGƯỜI DÂN
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ KON TUM

Thuộc nhóm ngành khoa học: Kinh tế - Xã hội

SINH VIÊN THỰC HIỆN : Nguyễn Thị Thanh Mỹ

LỚP : K19KT

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : Đào Thị Ly Sa

Kon Tum, tháng 05 năm 2023

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu đề tài.....	1
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	2
4. Cách tiếp cận, phương pháp nghiên cứu	2
4.1. Cách tiếp cận	2
4.2. Phương pháp thu thập dữ liệu	2
4.3. Phương pháp xử lý dữ liệu:	2
5. Tổng quan các nghiên cứu trong và ngoài nước:.....	2
CHƯƠNG 1.....	6
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT.....	6
1.1. Khái niệm, đặc điểm và đối tượng của thanh toán không dùng tiền mặt	6
1.1.1. Khái niệm.....	6
1.1.2. Đặc điểm	6
1.1.3. Các đối tượng tham gia nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt	7
1.2. Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế	9
1.2.1. Vai trò của TTKDTM đối với NHTM	9
1.2.2. Vai trò của TTKDTM đối với NH Trung ương	10
1.2.3. Vai trò TTKDTM đối với cơ quan tài chính	10
1.2.4. Vai trò TTKDTM đối với người tiêu dùng	11
1.3. Các phương tiện và phương thức thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân	11
1.3.1. Các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân ..	11
1.3.2. Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân .	14
1.4. Các quy định trong thanh toán không dùng tiền mặt.....	18
CHƯƠNG 2.....	21
THỰC TRẠNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN TẠI TP KON TUM.....	21
2.1. Tình hình phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum	21
2.1.1. Công tác phát triển mạng lưới và cung ứng sản phẩm, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM).....	21
2.1.2. Tình hình trả lương qua tài khoản thẻ.....	22
2.1.3. Tình hình triển khai 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.....	23
2.1.4. Hoạt động truyền thông, quảng bá sản phẩm, dịch vụ và đảm bảo an toàn thông tin trong TTKDTM.....	25
2.2. Thực trạng sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của người dân trên địa bàn thành phố Kon Tum	27
2.3. Hạn chế và khó khăn trong thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon	

Tum.....	35
CHƯƠNG 3.....	37
GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CHO NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ KON TUM.....	37
3.1. Định hướng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum .	37
3.2. Những giải pháp mở rộng hoạt động TTKDTM đối với người dân tại TP Kon Tum.....	38
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	44
1. KẾT LUẬN.....	44
2. KIẾN NGHỊ.....	44
2.1. Đối với Nhà nước	44
2.2. Đối với ngân hàng	45
2.3. Đối với người dân	46
TÀI LIỆU THAM KHẢO	47
PHỤ LỤC	48

DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH

NỘI DUNG	TRANG
BẢNG	
Bảng 2.1: Thống kê số lượng trả lương qua tài khoản ngân hàng của các chi nhánh tổ chức tín dụng trên địa bàn năm 2021, 2022	21
Bảng 2.2: Kết quả TTKDTM năm 2022 các dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Kon Tum	24
Bảng 2.3: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo giới tính	27
Bảng 2.4: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo độ tuổi	28
Bảng 2.5: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo trình độ	28
Bảng 2.6: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo nghề nghiệp	29
Bảng 2.7: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo thu nhập	29
Bảng 2.8: Sự đánh giá theo mức độ sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt	31
Bảng 2.9: Sự đánh giá các yếu tố quyết định chủ yếu việc anh/chị đã lựa chọn thẻ thanh toán và các dịch vụ khác thay thế cho tiền mặt để thanh toán chi trả hằng ngày	33
Bảng 2.10: Hành vi học tập ngoài lớp không bắt buộc của sinh viên	
Bảng 2.11: So sánh hành vi học tập ngoài lớp không bắt buộc giữa các nhóm	
HÌNH	
Hình 1.1: Quy trình thanh toán chuyển tiền	14
Hình 1.2: Quy trình giao dịch thanh toán trực tuyến	15
Hình 1.3: Quy trình thanh toán thẻ tín dụng qua internet	16
Hình 1.4: Quy trình thanh toán tại điểm mua hàng	17
Hình 2.1: Tỷ lệ sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt	27
Hình 2.2: Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt	30
Hình 2.3: Các loại thanh toán thường thực hiện khi sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt	32

Hình 2.4 : Lý do tiếp tục sử dụng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt	32
Hình 2.5: Lý do khiến từ chối/chưa sử dụng thẻ cũng như các Phương tiện khác để tiếp tục sử dụng tiền mặt	

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	CSHT	Cơ sở hạ tầng
2	DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
3	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
4	NH	Ngân hàng
5	NHNN	Ngân hàng nhà nước
6	NHTM	Ngân hàng thương mại
7	PTTT	Phương tiện thanh toán
8	TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
9	TTTM	Trung tâm thương mại

THÔNG TIN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI

1. Thông tin chung:

- Tên đề tài: Thực trạng và giải pháp đẩy mạnh phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân trên địa bàn thành phố Kon Tum.
- Sinh viên thực hiện:
+ Nguyễn Thị Thanh Mỹ
- Lớp: K19KT Khoa: Kinh tế Năm thứ: 4 Số năm đào tạo: 4
- Người hướng dẫn: Ths.Đào Thị Ly Sa.

2. Mục tiêu đề tài:

- Hệ thống hoá cơ sở lý thuyết về thanh toán không dùng tiền mặt
- Đánh giá thực trạng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân tại thành phố Kon Tum
- Đề xuất một số giải pháp đẩy mạnh phát triển thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân tại thành phố Kon Tum

3. Tính mới và sáng tạo:

Đề tài đánh giá thực trạng về phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum cũng như khảo sát về việc sử dụng và lợi ích của thanh toán không dùng tiền mặt của người dân thành phố Kon Tum. Trên cơ sở đó, đề xuất một số biện pháp nhằm phát triển thanh toán không dùng tiền mặt của người dân Kon Tum trong thời gian tới.

4. Kết quả nghiên cứu:

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về khái niệm, đặc điểm, vai trò, các hình thức của dịch vụ TTKDTM.
- Phân tích thực trạng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum đạt được những kết quả đáng ghi nhận và rút ra những hạn chế, khó khăn trong phát triển thanh toán không dùng tiền mặt. Đồng thời, qua phân tích những lợi ích và đánh giá ảnh hưởng của các yếu tố trên đến quyết định sử dụng dịch vụ TTKDTM để làm nền tảng đề xuất các giải pháp.
- Để phát triển thanh toán không dùng tiền mặt đề tài đưa ra được một số giải pháp bao gồm triển khai các cơ chế, chính sách, triển khai ứng dụng hạ tầng thanh toán hiện đại, hoạt động an toàn, hiệu quả và có khả năng kết nối, tích hợp với các hệ thống khác, ứng dụng các dịch vụ thanh toán hiện đại, ứng dụng thành tựu của CMCN 4.0, đẩy mạnh thanh toán điện tử trong khu vực Nhà nước, dịch vụ hành chính công, tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát, đảm bảo an ninh, an toàn và áp

dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong hoạt động thanh toán, đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn và bảo vệ người tiêu dùng trong TTKDTM, tăng cường cơ chế phối hợp thúc đẩy TTKDTM. Đó là những giải pháp cụ thể, rõ ràng và mang tính chiến lược lâu dài để có thể cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum trong thời gian tới.

5. Đóng góp về mặt kinh tế - xã hội, giáo dục và đào tạo, an ninh, quốc phòng và khả năng áp dụng của đề tài:

- Đối với các nhà hoạch định chính sách: Nhận thấy được các yếu tố tác động đến việc phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt để có cơ chế quy hoạch phát triển cơ sở hạ tầng cho việc phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân.

- Đối với các ngân hàng: Kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở để các ngân hàng đưa ra định hướng phát triển để nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng.

6. Công bố khoa học của sinh viên từ kết quả nghiên cứu của đề tài:

Báo cáo tổng kết của đề tài

Ngày ... tháng ... năm 2023

Sinh viên chịu trách nhiệm chính
thực hiện đề tài
(ký, họ và tên)

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Tiền mặt, tại Việt Nam từ lâu vẫn là một phương tiện thanh toán phổ biến được mọi người ưa chuộng trong mọi hoạt động thanh toán cũng như nhiều hoạt động khác của nền kinh tế. Việc sử dụng tiền mặt để thanh toán làm cho các hoạt động kinh tế bị kéo dài, không tiện dụng và góp phần làm kìm hãm nền tốc độ phát triển của nền kinh tế. Theo khảo sát của các cơ quan chức năng, năm 2003 đến năm 2019 tiền mặt vẫn là phương tiện thanh toán chiếm tỷ trọng rất lớn.

Ngày nay, TTKDTM đang trở thành một bộ phận không thể thiếu được trong hoạt động sản xuất kinh doanh của mỗi doanh nghiệp, nó đã gần gũi hơn với cuộc sống của mọi người. Khi trình độ sản xuất và lưu thông hàng hoá ngày càng phát triển các mối quan hệ kinh tế ngày càng trở nên đa dạng, các thành phần kinh tế đều mở tài khoản tại ngân hàng và thực hiện các giao dịch thanh toán với nhau thông qua ngân hàng. Thực tế cho thấy, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) không những giúp nâng cao năng lực cạnh tranh mà còn góp phần tăng hiệu quả kinh doanh, mang lợi ích đến cho khách hàng và lợi ích cho ngân hàng cũng như lợi ích của toàn bộ nền kinh tế, góp phần phát triển nền kinh tế đi lên.

Thanh toán không dùng tiền mặt là nấc thang phát triển tất yếu của nghiệp vụ thanh toán trong nền kinh tế thị trường và có ý nghĩa quan trọng trong việc thúc đẩy sản xuất, lưu thông hàng hoá và thúc đẩy nền kinh tế do đó được các quốc gia trên thế giới quan tâm đẩy mạnh phát triển. Tại Việt Nam, Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg được Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 29/12/2006 phê duyệt Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến năm 2020 được coi là hành lang pháp lý đầu tiên đề cập tới hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Tiếp đến là Quyết định số 2545/QĐ-TTg, ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2016-2020. Quyết định số 241/QĐ-TTg, ngày 23/02/2018 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. Tuy nhiên, thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam nói chung và trên địa bàn thành phố Kon Tum nói riêng hiện nay vẫn còn tồn tại những hạn chế và những khó khăn vướng mắc trong việc phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân. Chính vì vậy, đề tài “Thực trạng và giải pháp đẩy mạnh phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân trên địa bàn thành phố Kon Tum” là cần thiết nhằm phát triển dịch vụ này trên địa bàn thành phố Kon Tum góp phần thúc đẩy nền kinh tế địa phương nói riêng và Việt Nam nói chung.

2. Mục tiêu đề tài

- Hệ thống hoá cơ sở lý thuyết về thanh toán không dùng tiền mặt
- Đánh giá thực trạng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân tại thành phố Kon Tum
- Đề xuất một số giải pháp đẩy mạnh phát triển thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân tại thành phố Kon Tum

3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu : Thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân
- Phạm vi nghiên cứu
 - + Phạm vi về nội dung: Thực trạng và giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân
 - + Phạm vi nghiên cứu về không gian: tại thành phố Kon Tum

4. Cách tiếp cận, phương pháp nghiên cứu

4.1. Cách tiếp cận

Đề tài tiếp cận từ lý thuyết đến ứng dụng vào thực tiễn về việc đánh giá thực trạng phát triển thanh toán không bằng tiền mặt cho người dân từ đó đề xuất giải pháp.

4.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: Nghiên cứu tài liệu, thu thập số liệu thống kê được công bố qua các nguồn:
 - + Thu thập từ sách, tạp chí, báo cáo khoa học và các nguồn thông tin từ internet có liên quan đến dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt
 - + Các đề tài, dự án nghiên cứu, tài liệu hội thảo có liên quan đến vấn đề dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt
- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: Số liệu sơ cấp được thu thập bằng cách tiến hành điều tra bằng bảng hỏi dưới hình thức khảo sát online người dân sống trên địa bàn thành phố Kon Tum nhằm đánh giá thực trạng sử dụng và lợi ích, nguyên nhân tồn tại trong việc phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

4.3 Phương pháp xử lý dữ liệu:

Số liệu thu thập được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả, tổng hợp và phân tích để đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân trên địa bàn thành phố Kon Tum.

Sử dụng phần mềm SPSS 20, Excel.

5. Tổng quan các nghiên cứu trong và ngoài nước:

5.1. Nghiên cứu ngoài nước:

Hway-Boon Ong and Hock-Han Tee (2016) với đề tài “Thanh toán không dùng tiền mặt và tăng trưởng kinh tế” (*Cashless payment and econmic growth*). Nghiên cứu sử dụng phân tích kinh tế lượng của ước lượng chuỗi thời gian. Kết quả

nghiên cứu chỉ ra rằng sự tiến bộ của công nghệ thông tin đã tạo nên điều kiện đổi mới trong thanh toán điện tử (thanh toán không dùng tiền mặt), nơi mà hàng hóa dịch vụ được giao dịch mà không dùng tiền mặt. Thanh toán không dùng tiền mặt loại bỏ việc sử dụng tiền làm phương tiện trao đổi hàng hóa và dịch vụ bằng cách cho phép thanh toán thanh toán chuyển khoản điện tử hoặc thanh toán qua sec. Việc áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt là một lợi thế không giống như các giao dịch truyền thống. Khuyến khích thanh toán điện tử để hạn chế trộm cướp và các tội phạm khác liên quan.

Nghiên cứu về việc sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt liên quan đến thu nhập, hành vi tài chính và hành vi làm phước ở Sumatera, Indonesia của Khaira Amalia Fachrudin và Amlys Syahputra Silalahi (2021) (*A Study of the Use of Cashless Payments in Relation to Income, Financial Behavior, and Almsgiving Behavior in Sumatera, Indonesia*). Lý do nghiên cứu của tác giả vì đại dịch đã gây ra những thay đổi lớn trong hành vi và thói quen của người tiêu dùng. Trước đại dịch thì người dân không quan tâm đến việc lựa chọn thanh toán nhưng nhận thức của họ về những rủi ro do Covid-19 gây ra dẫn đến việc gia tăng sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt. Một số nghiên cứu trước đây chủ yếu kiểm tra hiệu suất, sự tiện lợi trong thanh toán không dùng tiền mặt và phong cách sống. Nhận thấy rằng sự kỳ vọng về hiệu suất, cảm nhận về bảo mật công nghệ, điều kiện, động lực và tính đổi mới và ảnh hưởng xã hội có liên quan tích cực đến việc thanh toán không dùng tiền mặt. Phát hiện ra rằng tính dễ sử dụng, tính sáng tạo, tính hữu ích, tính lạc quan và tính nhận thức có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ sẵn sàng sử dụng các giao dịch không dùng tiền mặt. Mục đích của nghiên cứu này nhằm điều tra xem giới tính, thu nhập, hành vi mua sắm, vay nợ có ảnh hưởng đến cơ hội sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt ở Sumatra, Indonesia hay không ?; Việc sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt có thể thúc đẩy thông qua việc tăng thu nhập của cộng đồng để có thể tăng trưởng kinh tế và hiệu quả; Thanh toán không dùng tiền mặt chủ yếu được thực hiện bởi những người có trình độ học vấn cao và địa vị vật chất cao hơn. Với phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua việc khảo sát hành vi mua sắm của khách hàng, kết quả của nghiên cứu này cho thấy thu nhập và hành vi mua sắm có khả năng tăng thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt một cách đáng kể. Đặc biệt là hành vi mua sắm đã quen với việc thanh toán không dùng tiền mặt vì mua sắm trực tiếp thường yêu cầu thanh toán không dùng tiền mặt trong giao dịch.

Tác giả Hway-Boon Ong and Lee-Lee Chong (2016) nghiên cứu về tác động của thanh toán không dùng tiền mặt trên internet và mobile banking (*The effect of cashless payments on the internet and mobile banking*). Một số vấn đề của giao dịch tiền mặt là sự bất tiện và là sự hạn chế của các dịch vụ ngân hàng khi hỗ trợ việc

rút tiền mặt. Nghiên cứu này nhằm mục đích kiểm tra tác động thanh toán không dùng tiền mặt đối với việc sử dụng internet và các dịch vụ ngân hàng di động. Người tiêu dùng đã sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt vì sự tiện lợi của chúng.

5.2. Nghiên cứu trong nước

Với những lợi ích của phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Đề tài này cũng đã được nhiều đề án, đề tài nghiên cứu đến vấn đề phát triển và hoàn thiện các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.

Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh của Đỗ Thị Khánh Ngọc (2014), Đại học Thái Nguyên nghiên cứu về *“Đẩy mạnh công tác thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên”*. Đề tài đã phân tích thực trạng, đánh giá những ưu điểm và hạn chế trong công tác TTKDTM tại BIDV Thái Nguyên, từ đó đề xuất một hệ thống đồng bộ các kiến nghị nhằm hoàn thiện các loại hình dịch vụ hiện có và triển khai các hình thức dịch vụ mới. Đề tài đã hệ thống hoá các chỉ tiêu đánh giá về thực trạng TTKDTM tại ngân hàng, thực hiện thu thập thông tin thực tế qua việc điều tra, khảo sát khách hàng, tuy nhiên đề tài chưa phân tích cụ thể đánh giá của khách hàng về các tiêu chí thể hiện mức độ đáp ứng các dịch vụ TTKDTM và đánh giá của nhân viên trong ngân hàng về các tiêu chí phản ánh việc đẩy mạnh công tác TTKDTM tại Chi nhánh để từ đó có giải pháp cụ thể, thực tiễn hơn.

Huỳnh Thị Thanh Hảo (2011) nghiên cứu về *“Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - chi nhánh TP Hồ Chí Minh”*. Nghiên cứu đã khái quát được hoạt động thanh toán của các ngân hàng thương mại nói chung cũng như của ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam nói riêng. Đồng thời thông qua đó, tác giả nêu thực trạng về hoạt động thanh toán tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - chi nhánh TP Hồ Chí Minh”, trên cơ sở phân tích số liệu tại đơn vị nghiên cứu. Từ đó chỉ ra những ưu điểm cũng như nhược điểm của hoạt động thanh toán tại đơn vị. Tuy nhiên, thông tin, tài liệu thu thập còn hạn chế, chưa thực hiện điều tra, khảo sát thực tế khách hàng. Do vậy các nhận định, đánh giá, giải pháp do tác giả đưa ra còn mang nặng tính lý thuyết, chưa có tính ứng dụng cao trong thực tế tại đơn vị nghiên cứu.

Nhóm tác giả Bùi Thị Nhân, Nguyễn Anh Thư và Lê Thị Tú Trinh (2021) nghiên cứu về *“Thực trạng và giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam”*. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng thực trạng phát triển của thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam tăng trưởng qua các năm với các dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển đa dạng, tiện ích và cơ sở nền tảng hạ tầng đảm bảo là cơ hội cho việc phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các nhóm giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt liên quan đến

hạn chế rủi ro về mặt thông tin, dữ liệu, kỹ thuật; thúc đẩy thói quen thanh toán không dùng tiền mặt bằng cách gia tăng tính năng, tiện ích của dịch vụ; hoàn thiện khung pháp lý cho giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt để khách hàng an tâm sử dụng dịch...

Đặng Công Hoàn (2016) với đề tài “*Phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khu vực dân cư ở Việt Nam*”. Đề tài đã đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khu vực dân cư giai đoạn 2007-2014 đồng thời đánh giá lợi ích của phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho dân cư trên cơ sở khảo sát trực tiếp người dân sử dụng dịch vụ và chuyên gia kinh tế. Trên cơ sở đó, đề xuất nhóm giải pháp phối hợp đồng bộ về mặt hệ thống cung ứng, phát triển các nhóm dịch vụ và khuyến nghị mô hình quản lý cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN VỀ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT

1.1. Khái niệm, đặc điểm và đối tượng của thanh toán không dùng tiền mặt

1.1.1. Khái niệm

Thanh toán không dùng tiền mặt ra đời từ rất lâu nhưng nó chỉ phát triển và hoàn thiện trong nền kinh tế thị trường. Cùng với sự phát triển của hệ thống ngân hàng và tin học, phương thức thanh toán này mới mang lại nhiều ý nghĩa cho quá trình thanh toán hàng hóa, dịch vụ giữa các chủ thể tham gia. Nó giúp cho việc chi trả tiền hàng hóa, dịch vụ giữa các chủ thể trong nền kinh tế được thực hiện một cách nhanh chóng an toàn, đồng thời giúp tiết kiệm được chi phí lưu thông tiền mặt.

Do cách tiếp cận khác nhau nên thực tế hiện nay cũng có một số quan điểm khác nhau về khái niệm TTKDTM.

Theo tác giả Nguyễn Thị Thúy (2012): “TTKDTM là những khoản thanh toán được thực hiện bằng cách trừ tiền từ tài khoản của người phải trả sang tài khoản của người thụ hưởng hoặc được bù trừ lẫn nhau thông qua đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán”.

Về quan điểm của các cơ quan quản lý nhà nước, theo nghị định số 101/2012/NĐ-CP: “Dịch vụ TTKDTM là dịch vụ thanh toán qua tài khoản ngân hàng và một số dịch vụ khác thực hiện thanh toán không qua tài khoản ngân hàng”.

Tóm lại, có thể hiểu TTKDTM là hình thức thanh toán thông qua các phương tiện khác không phải tiền mặt như tài sản, chứng chỉ có giá trị tương đương, công cụ thanh toán,...

Về TTKDTM trong thương mại điện tử, nhiều tác giả dùng với thuật ngữ thanh toán điện tử. Theo Kaur và Pathak (2015), thanh toán điện tử là các khoản thanh toán trong môi trường thương mại điện tử với hình thức trao đổi tiền thông qua các phương tiện điện tử. Một quan điểm khác cho rằng thanh toán điện tử là việc giao dịch qua mạng internet, thông qua đó người sử dụng thực hiện các hoạt động thanh toán; chuyển, nạp hay rút tiền,... (Lê Trung Cang, 2020). Như vậy, có thể hiểu TTKDTM trong thương mại điện tử hay thanh toán điện tử là phương thức thanh toán cho phép hai hoặc nhiều bên tham gia giao dịch và giá trị tiền trao đổi thông qua phương tiện điện tử.

1.1.2. Đặc điểm

TTKDTM phản ánh sự vận động của vật tư, hàng hóa, dịch vụ trong quá trình lưu thông. Sự phát triển rộng khắp của TTKDTM là một yêu cầu tất yếu của sự phát triển vượt bậc của nền kinh tế hàng hóa. Khi nền kinh tế hàng hóa phát triển rất

mạnh, khối lượng hàng hóa trao đổi trong nước cũng như nước ngoài ngày càng nhiều, tất yếu phải có cách thức trả tiền thuận lợi, an toàn và tiết kiệm.

Mặt khác, TTKDTM được thực hiện bằng cách bù trừ công nợ tại các tài khoản ngân hàng. Do đó, hình thức TTKDTM còn gắn với sự phát triển của hệ thống tín dụng. Sự phát triển của hệ thống này đã tạo điều kiện cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân mở tài khoản tiền gửi. Thông qua các tài khoản tiền gửi này, hoạt động TTKDTM được thực hiện một cách nhanh chóng và có hiệu quả.

Ngược lại với hình thức thanh toán bằng tiền mặt, và xuất phát từ việc không sử dụng đến tiền mặt của nó, thanh toán không dùng tiền mặt có một số điểm khác biệt sau:

Thứ nhất, thanh toán không dùng tiền mặt có sự tách biệt giữa không gian và thời gian, giữa sự vận động của vật tư, hàng hoá và tiền tệ. Nó được thực hiện không chỉ trên cơ sở giữa bên mua và bên bán mà còn qua một chủ thể trung gian là ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính khác. Thực hiện thanh toán một thương vụ có an toàn hay không không chỉ phụ thuộc vào người mua, người bán mà còn phụ thuộc vào rất nhiều vấn đề như mã hoá thông tin, bảo mật, lọc thông tin gây nhiễu, đối chiếu số liệu qua mạng máy tính...

Thứ hai, khi thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt, sẽ giảm thiểu được các công việc như vận chuyển, đếm, bảo quản tiền mặt... Vì thế sẽ hạn chế được những mất mát, nhầm lẫn do việc sử dụng tiền mặt gây nên. Mặt khác, nó sẽ giải quyết tình trạng bị ứ đọng vốn gây lãng phí vốn. Từ đó, vốn được khai thác triệt để đem lại lợi ích cho bản thân các doanh nghiệp, cho các ngân hàng (do việc thu phí đem lại) và đáp ứng được một phần vốn cho nền kinh tế (bởi vì khi sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt sẽ rút ngắn thời gian thanh toán và tăng nhanh vòng quay của vốn).

Thứ ba, thanh toán không dùng tiền mặt tạo môi trường ứng dụng công nghệ ngân hàng. Hệ thống ngân hàng trên thế giới dù phát triển đến mức nào thì cũng vẫn phải quan tâm đến mảng thanh toán, nhất là thanh toán không dùng tiền mặt. Cùng với sự phát triển của công nghệ điện tử, nhu cầu thanh toán ngày càng mở rộng, sự cạnh tranh ngày càng phát triển, các ngân hàng sẽ không ngừng hoàn thiện mình bằng việc đầu tư vào công nghệ thông tin và xử lý dữ liệu.

1.1.3. Các đối tượng tham gia nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt

a. Đối tượng thanh toán:

Hình thức TTKDTM chủ yếu được sử dụng để thực hiện các mục đích của chủ tài khoản như rút tiền, chi trả thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hay thanh toán các khoản tài chính khi phát sinh các hoạt động trao đổi hàng hóa hay cung ứng dịch vụ, các chủ thể thanh toán ngoài việc sử dụng tiền mặt để thanh toán với nhau thì họ

có thể sử dụng phương thức TTKDTM để thanh toán kết thúc quá trình trao đổi thông qua hệ thống các tài khoản tiền gửi tại ngân hàng.

Như vậy đối tượng TTKDTM đầu tiên đó chính là các khoản chi trả tiền vật tư, hàng hóa và dịch vụ.

Ngoài ra, đối tượng thứ hai đó là các khoản chi trả tài chính. Các chủ thể trong nền kinh tế có thể dùng hình thức TTKDTM để nộp thuế cho Nhà nước, thanh toán công nợ, trả lãi tiền vay các tổ chức tín dụng, thanh toán tiền phạt, bồi thường, lệ phí cho các đối tác.....

b. Chủ thể thanh toán

Người trả tiền: Đó là người mua hàng hóa, hưởng dịch vụ, nộp thuế.... những người này phải chịu trách nhiệm thanh toán về hàng hóa, dịch vụ mà họ đã nhận. Trong phương thức TTKDTM, người trả tiền không dùng tiền mặt để thanh toán mà dùng các phương tiện như séc, thẻ ATM, tài khoản, ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, thư tín dụng..... để thanh toán cho người cung cấp bằng cách trích chuyển tiền từ tài khoản người trả sang tài khoản người hưởng ở tại một ngân hàng hay tại hai ngân hàng khác nhau. Như vậy người trả tiền đồng thời cũng là người chủ sở hữu tài khoản.

Thông thường, người trả tiền thường đóng vai trò quyết định trong thanh toán, họ phải có nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, tôn trọng các thủ tục trong thanh toán.

Người nhận tiền: Đó là người cung ứng hàng hóa dịch vụ. Họ là những người được hưởng số tiền từ tài khoản của người trả chuyển vào. Trong hình thức TTKDTM này, thì người nhận tiền phải có tài khoản tiền gửi tại ngân hàng. Thông thường, người nhận tiền đóng vai trò thụ động trong thanh toán nhưng đôi khi họ cũng chủ động đòi nợ người trả tiền.

Các trung gian thanh toán: Đó là các tổ chức tài chính bao gồm các ngân hàng thương mại, ngân hàng Nhà nước, các tổ chức tín dụng, các công ty hay kho bạc Nhà nước.... các trung gian thanh toán tham gia vào trong quá trình TTKDTM nhiều hay ít tùy thuộc vào từng trường hợp. Nếu hai chủ thể này mở tài khoản tại cùng một ngân hàng thì chính ngân hàng đó sẽ làm trung gian thanh toán hộ. Nếu hai chủ thể thanh toán mở tài khoản tại hai ngân hàng khác nhau cùng hệ thống thì sẽ có hai ngân hàng tham gia vào quá trình thanh toán, đó là ngân hàng phục vụ người trả và ngân hàng phục vụ người nhận tiền và ngân hàng nhà nước.

c. Tài khoản thanh toán

Là công cụ giúp ngân hàng ghi chép, phản ánh các quan hệ chi trả giữa các khách hàng. Các tổ chức xã hội, cá nhân, doanh nghiệp có đầy đủ tư cách pháp nhân và thể nhân đều có quyền mở tài khoản tại ngân hàng và sử dụng tài khoản này để

thực hiện việc chi trả tiền hàng hóa, dịch vụ dưới sự kiểm soát của ngân hàng mà không dùng tiền mặt.

d. Chứng từ thanh toán

Chứng từ thanh toán trong TTKDTM là các phương tiện giúp cho ngân hàng xử lý và thực hiện thanh toán hộ như các bảng kê, biên lai, hóa đơn, các giấy báo liên ngân hàng, phiếu chuyển khoản....

1.2. Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế

Hệ thống ngân hàng, cùng với sự đổi mới nền kinh tế đã thực hiện quá trình hiện đại hoá, đặc biệt là trong việc thanh toán, nhờ áp dụng những thành tựu khoa học kỹ thuật như áp dụng công nghệ tin học ngân hàng, công nghệ thông tin ... mà thanh toán được tổ chức thành một hệ thống nhất định. Trong hệ thống này, ngân hàng là một trung tâm thanh toán, mọi hoạt động trao đổi hàng hoá dịch vụ đều được kết thúc bằng thanh toán. Quan hệ thanh toán liên quan đến mọi hoạt động trong xã hội. Vì vậy, tổ chức tốt công tác thanh toán đặc biệt là thanh toán không dùng tiền mặt có ý nghĩa rất lớn đối với người dân, các đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ, ngân hàng thương mại, ngân hàng nhà nước và các tổ chức trung gian tham gia vào nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

1.2.1. Vai trò của TTKDTM đối với NH

Các nhà tổ chức thực hiện hoạt động kinh doanh trong nền KTTT đều quan tâm đến vấn đề thanh toán là: an toàn – tiện lợi- quay vòng vốn nhanh. NH trở thành trung tâm tiền tệ - tín dụng – thanh toán trong nền kinh tế. TTKDTM góp phần không nhỏ vào thành công đó của NH.

TTKDTM tạo điều kiện cho hoạt động huy động vốn của NH. TTKDTM không những làm giảm được chi phí lưu thông mà còn bổ sung nguồn vốn cho NH thông qua hoạt động mở tài khoản thanh toán của các tổ chức và cá nhân. Như vậy, NH sẽ luôn có một lượng tiền nhất định tạm thời nhàn rỗi trên các tài khoản này với chi phí thấp. Nếu sử dụng nguồn vốn này thì NH không chỉ kiếm được lợi nhuận, giành thắng lợi trong cạnh tranh mà còn mang lại lợi ích rất lớn cho toàn bộ nền kinh tế quốc dân.

TTKDTM còn thúc đẩy quá trình cho vay. Nhờ có nguồn vốn tiền gửi không kì hạn, NH còn có cơ hội để tăng lợi nhuận cho mình bằng cách cấp tín dụng cho nền kinh tế. NH thu hút được nguồn vốn với chi phí thấp nên trên cơ sở đó hạ lãi suất tiền vay, khuyến khích các doanh nghiệp, cá nhân vay vốn NH để đầu tư, phát triển sản xuất, kinh doanh có lãi. Mặt khác, thông qua TTKDTM, NH có thể đánh giá được tình hình sản xuất kinh doanh, kết quả kinh doanh của các doanh nghiệp. Từ đó giúp NH an toàn trong kinh doanh, góp phần hạn chế rủi ro và nâng cao được hiệu quả hoạt động đầu tư tín dụng, thúc đẩy sản xuất kinh doanh.

TTKDTM giúp cho NHTM thực hiện chức năng tạo tiền. Trong thực tế nếu thanh toán bằng tiền mặt, thì sau khi lĩnh tiền mặt ra khỏi NH, số tiền đó không còn nằm trong phạm vi kiểm soát của NH. Nhưng nếu TTKDTM thì NH thực hiện trích chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi của người phải trả sang cho người thụ hưởng hoặc bù trừ giữa các tài khoản của các NHTM với nhau. Như vậy, thực chất của cơ chế tạo tiền của hệ thống NH là tổ chức thanh toán qua NH và cho vay bằng chuyển khoản. Vì vậy, khi TTKDTM càng phát triển thì khả năng tạo tiền càng lớn, tạo cho NH lợi nhuận đáng kể.

TTKDTM góp phần mở rộng đối tượng thanh toán, tăng doanh số thanh toán. TTKDTM tạo điều kiện thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ một cách an toàn, hiệu quả, chính xác, tin cậy và tiết kiệm được thời gian, chi phí. Trên cơ sở đó tạo niềm tin cho công chúng vào hoạt động của hệ thống NH, thu hút người dân và doanh nghiệp tham gia thanh toán qua NH. Như vậy, TTKDTM giúp NH thực hiện việc mở rộng đối tượng thanh toán, phạm vi thanh toán (trong và ngoài nước) và tăng doanh số thanh toán, làm tăng lợi nhuận, tăng năng lực cạnh tranh của NH.

Như vậy, thanh toán không dùng tiền mặt tác động tới tất cả các hoạt động kinh doanh của ngân hàng như: nghiệp vụ thanh toán quốc tế, nghiệp vụ tín dụng, nghiệp vụ huy động vốn... Mặt khác, đây còn là một trong những cơ sở cho sự ổn định tiền tệ, giải quyết được vấn đề tiền mặt trong nền kinh tế, làm cho lưu thông hàng hoá được trôi chảy, từ đó thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hoá phát triển. Đồng thời còn làm tăng vốn đầu tư cho nền kinh tế và phát huy vai trò kiểm soát bằng đồng tiền của ngân hàng đối với nền kinh tế. Do vậy, một trong những trọng trách của ngân hàng là không ngừng phát huy vai trò to lớn của thanh toán không dùng tiền mặt đối với sản xuất kinh doanh.

1.2.2. Vai trò của TTKDTM đối với NH Trung ương

Thanh toán không dùng tiền mặt tăng cường hoạt động lưu thông tiền tệ trong nền kinh tế, tăng cường vòng quay của đồng tiền, khơi thông các nguồn vốn khách nhau, tạo điều kiện quan trọng cho việc kiểm soát khối lượng giao dịch thanh toán của dân cư và của cả nền kinh tế. Qua đó, tạo tiền đề cho việc tính toán lương tiền cung ứng và điều hành thực thi chính sách tiền tệ có hiệu quả.

Thanh toán không dùng tiền mặt tiết kiệm chi phí cho lưu thông tiền mặt như các chi phí: in ấn, phát hành, bảo quản, vận chuyển, kiểm đếm. Hơn nữa, thanh toán không dùng tiền mặt làm giảm nhẹ khâu kế hoạch và điều hoà lưu thông tiền tệ, tăng sức mua của đồng tiền, góp phần làm cho lưu thông tiền tệ ổn định.

1.2.3. Vai trò TTKDTM đối với cơ quan tài chính

Tăng tỉ trọng TTKDTM không chỉ có ý nghĩa tiết kiệm chi phí lưu thông mà còn giúp cho công tác quản lý tài sản của doanh nghiệp được tốt hơn. Nếu các giao

dịch trong nền kinh tế được thực hiện chủ yếu bằng chuyển khoản thì tiền chỉ chuyển từ tài khoản người này sang tài khoản người khác, từ tài khoản của doanh nghiệp này sang tài khoản của doanh nghiệp khác, từ NH này sang NH khác nên tiền tệ vẫn nằm trong hệ thống NH. Do đó, tổn thất tài sản Nhà nước và tổn thất tài sản của người dân sẽ được hạn chế rất nhiều.

Như vậy, trên cơ sở tài khoản tiền gửi và các tài khoản thanh toán qua NH đã giúp cho doanh nghiệp và cơ quan quản lý như bộ chủ quản, cơ quan thuế... có điều kiện để kiểm tra, theo dõi doanh thu, chi phí, xác định kết quả kinh doanh chính xác. Do đó giảm thiểu các tác động tiêu cực của các hoạt động “kinh tế ngầm”, tăng cường tính chủ đạo của Nhà nước trong việc điều tiết nền kinh tế và điều hành các chính sách kinh tế tài chính quốc gia, góp phần làm lành mạnh hoá kinh tế – xã hội.

1.2.4. Vai trò TTKDTM đối với người tiêu dùng

Thanh toán không dùng tiền mặt là một quá trình thanh toán không có sự xuất hiện của tiền mặt mà bằng cách trích chuyển từ tài khoản của người chi trả vào tài khoản của người thụ hưởng. Do vậy nó góp phần tạo điều kiện cho quá trình thanh toán được tiến hành nhanh chóng, kịp thời, an toàn ... từ đó sẽ góp phần thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa. Thanh toán vừa là khâu mở đầu, vừa là khâu kết thúc một chu kỳ sản xuất kinh doanh. Do đó, nếu tổ chức tốt khâu thanh toán sẽ làm tăng sự vận động của vật tư và tiền vốn, giúp cho các doanh nghiệp thu được vốn nhanh để phục vụ cho chu kỳ sản xuất sau cũng tức là phục vụ cho quá trình tái sản xuất không ngừng phát triển.

1.3. Các phương tiện và phương thức thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân

1.3.1. Các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân

Phương tiện thanh toán là công cụ giúp con người thực hiện việc trả tiền cho nhau trong quan hệ buôn bán. Tiền mặt là một phương tiện thanh toán nhưng trong xu thế nền kinh tế hiện đại nó giữ vai trò thứ yếu. Phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân chủ yếu là: Séc (Cheque), Thẻ thanh toán (Credit card) và tài khoản (Account). Mỗi công cụ thanh toán đều có công dụng riêng của nó, thích hợp cho từng đối tượng và loại hình giao dịch thanh toán của các chủ thể kinh tế.

1.3.1.1. Séc (Cheque, Check)

a. Khái niệm

Séc là một tờ mệnh lệnh trả tiền vô điều kiện của người chủ tài khoản, ra lệnh cho ngân hàng trích trả cho người có tên trong séc, hoặc trả theo lệnh của người ấy

hoặc trả cho người cầm séc một số tiền nhất định, bằng tiền mặt hay bằng chuyển khoản.

b. Các bên liên quan

- Người phát séc để trả nợ gọi là người phát hành séc (Drawer);
- Người phát séc là ngân hàng thanh toán (Paying bank);
- Người nhận tiền là người hưởng lợi từ séc (Beneficiary);
- Người cầm séc là người có quyền hưởng lợi từ séc sau khi séc được phát hành (Drawee).

c. Phân loại séc

- Đứng ở một góc độ, có thể chia thành: Séc ghi tên (Nominal cheque), séc vô danh (Cheque to bearer), séc theo lệnh (Cheque to order).
- Đứng ở góc độ khác có thể chia thành: Séc gạch chéo (Crossed cheque)- Gồm séc gạch chéo thường (Cheque crossed generally) và séc gạch chéo đặc biệt (cheque crossed specially), séc chuyển khoản (Cheque transferable), séc du lịch (Traveller's cheque), séc xác nhận (Certified cheque).

Ở nước ta hiện nay đang sử dụng hai loại séc chủ yếu là séc bảo chi và séc chuyển khoản.

1.3.1.2. Thẻ thanh toán (Credit card)

a. Khái niệm

Thẻ thanh toán là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành và được sử dụng để thanh toán hàng hoá, dịch vụ, thanh toán công nợ hoặc lĩnh tiền tại các ngân hàng đại lý thanh toán hoặc các ATM.

b. Các bên liên quan

- Chủ thẻ (Card's owner): Là người trực tiếp mở thẻ tại ngân hàng và dùng thẻ để mua hàng hoá và dịch vụ;
- Cơ sở chấp nhận thẻ (Card acceptable point): Là các doanh nghiệp cung ứng hàng hoá dịch vụ cho người sử dụng thẻ;
- Ngân hàng phát hành (Issuing bank): Là ngân hàng đã phát hành thẻ cho khách hàng và chịu trách nhiệm thanh toán số tiền do người sử dụng thẻ trả cho người thụ hưởng. Ngân hàng phát hành thẻ có thể uỷ nhiệm cho một số chi nhánh ngân hàng phát hành và quản lý thẻ;
- Ngân hàng thanh toán (Paying bank): Là các chi nhánh ngân hàng do ngân hàng phát hành thẻ quy định. Ngân hàng đại lý chi nhánh có trách nhiệm thanh toán cho người tiếp nhận thanh toán bằng thẻ khi nhận được biên lai thanh toán.

c. Các loại thẻ hiện nay

- Thẻ rút tiền mặt (Payment card).
- Thẻ tín dụng (Credit card).

- Thẻ ghi nợ (Debt card).
- Thẻ thông minh (Smart card).
- Để rút tiền mặt, người ta có thể sử dụng các máy rút tiền tự động: DAB (Distributeurs automatiques de banque), CD's (Cash dispense), ATM (Automatic teller machine).

1.3.1.3. Ví điện tử

a. Khái niệm:

Ví điện tử là một tài khoản điện tử, là ví tiền của chủ tài khoản trên Internet và đóng vai trò như 1 chiếc Ví tiền mặt trong thanh toán trực tuyến, giúp chủ tài khoản thực hiện công việc thanh toán các khoản phí trên internet, gửi và tiền một cách nhanh chóng, đơn giản và tiết kiệm cả về thời gian và tiền bạc. Ví điện tử ra đời góp phần phát triển hệ thống kinh doanh thương mại điện tử, đem lại những lợi ích cho người mua, người bán, ngân hàng và xã hội.

- Người mua thực hiện nhanh chóng công việc thanh toán.
- Người bán tăng hiệu quả hoạt động bán hàng trực tuyến.
- Ngân hàng giảm sự quản lý các giao dịch thanh toán từ thẻ khách hàng.
- Dễ dàng và nhanh chóng chuyển và nhận tiền vượt qua rào cản địa lý
- Xã hội giảm bớt lượng tiền mặt trong lưu thông, góp phần ổn định lạm phát...

b. Các bên có liên quan

- Công ty phát hành ví điện tử: là tổ chức phát hành hay đồng phát hành ví điện tử và cung cấp mạng thanh toán cho ví điện tử.

- Ngân hàng liên kết: là Ngân hàng đối tác với công ty phát hành ví điện tử, đồng phát hành ví điện tử, tham gia vào mạng thanh toán điện tử, và thực hiện thu chi hộ cho các công ty phát hành ví điện tử.

- Đơn vị chấp nhận thanh toán ví điện tử: là tổ chức hay cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng Ví điện tử.

- Người sở hữu Ví điện tử (Chủ Ví): là cá nhân hoặc tổ chức đáp ứng điều kiện của công ty phát hành ví điện tử.

c. Các loại ví điện tử

Ví điện tử trong nước

- Ngân lượng: Một sản phẩm của PeaceSoft Solutions Corporation
- BaoKim: Công ty con của Công ty Cổ phần Vật Giá Việt Nam
- VnMart: Công ty cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (VNPAY)
- Payoo: Công ty cổ phần DV Trực tuyến Cộng đồng Việt (VietUnion)
- MobiVí: Công ty cổ phần Hỗ trợ DV Thanh toán Việt Phú

- MoMo: ví tiền điện tử trên điện thoại di động của VinaPhone
- VinaPay: Công ty cổ phần Công nghệ Thanh toán Việt Nam
- Netcash: Công ty PayNet
- Smartlink: Công ty cổ phần DV Thẻ Smartlink
- M_Service: Công ty cổ phần DV Di động Trực tuyến

Ví điện tử trong nước

- PayPal (ví điện tử phổ biến và đc chấp nhận rộng rãi nhất thế giới hiện nay)
- AlertPay
- Moneybookers (ví điện tử đc các trang casino và cá độ online dùng nhiều)
- WebMoney
- Liqpay
- Liberty Reserve
- Perfect Money

1.3.2. Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân

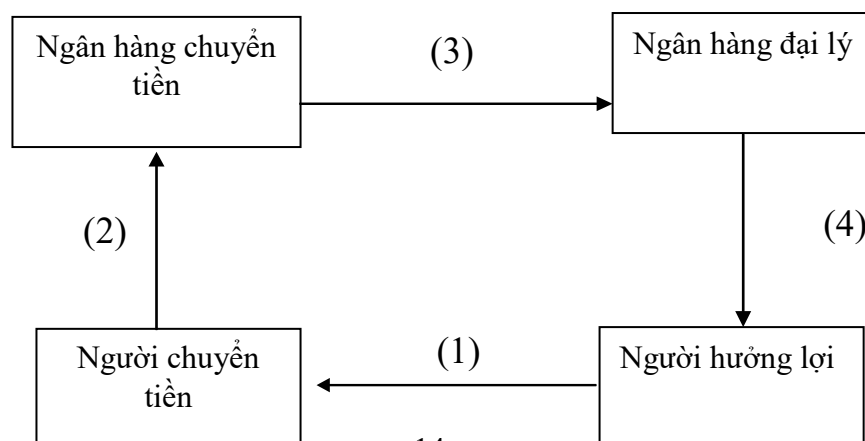
Phương thức thanh toán là điều kiện quan trọng nhất trong bất kỳ một hoạt động thanh toán nào. Phương thức thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân là toàn bộ quá trình, cách thức nhận trả tiền hàng trong giao dịch mua bán ngoại thương giữa người mua và người bán. Trong quan hệ giao dịch có rất nhiều phương thức thanh toán khác nhau như phương thức thanh toán trực tuyến, phương thức thanh toán tại điểm mua hàng, phương thức chuyển tiền... Mỗi phương thức đều có ưu và nhược điểm riêng, nhưng đều đáp ứng được yêu cầu của người bán là thu tiền nhanh, đầy đủ, đúng và từ yêu cầu của người mua là nhận hàng đúng số lượng, chất lượng và đúng hạn.

1.3.2.1. Phương thức chuyển tiền (Remittance)

a. Khái niệm

Chuyển tiền là phương thức mà trong đó khách hàng (người trả tiền) yêu cầu ngân hàng của mình chuyển một số tiền nhất định cho một người khác (người hưởng lợi) ở một địa điểm nhất định bằng phương tiện chuyển tiền do khách hàng yêu cầu.

b. Quy trình thanh toán



Hình 1.1: Quy trình thanh toán chuyển tiền

Nguồn: Nguyễn Văn Tiến (2008), Thanh toán quốc tế, Nxb Thống Kê, Hà Nội.

Chú thích:

- (1) Giao dịch thương mại;
- (2) Viết đơn yêu cầu chuyển tiền (Bằng thư hoặc bằng điện) cùng với uỷ nhiệm chi (nếu có tài khoản mở tại ngân hàng);
- (3) Chuyển tiền thanh toán qua ngân hàng;
- (4) Ngân hàng chuyển tiền cho người hưởng lợi.

c. Ưu, nhược điểm của phương thức chuyển tiền

Ưu điểm: Đây là phương thức đơn giản, nhanh chóng, việc chuyển tiền không phải thông qua những thủ tục rườm rà, phức tạp. Ngân hàng khi thực hiện phương thức này không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào đối với cả bên mua và bên bán nên thường ít gặp rủi ro.

Nhược điểm: Phương thức thanh toán này không đảm bảo quyền lợi cho bên bán hàng vì theo phương thức này, việc giao hàng và thanh toán là tách rời nhau. Chính vì vậy, việc thanh toán hoàn toàn phụ thuộc vào thiện chí của bên mua, từ đó nảy sinh trường hợp chậm thanh toán, đòi giảm giá, gây khó khăn cho bên bán (gây tình trạng ứ đọng vốn, giảm vòng quay của vốn). Bên cạnh đó, rủi ro cũng xảy ra cho người mua khi họ chuyển tiền trước khi nhận hàng thì có thể không những bị ứ đọng vốn mà còn đứng trước những rủi ro về hàng hóa.

1.3.2.2. *Phương thức thanh toán trực tuyến (Online Payment)*

a. Khái niệm

Thanh toán trực tuyến liên quan đến các hoạt động trao đổi tiền tệ thông qua các phương tiện điện tử. Thông thường, hoạt động này liên quan đến việc sử dụng mạng máy tính, internet và hệ thống kỹ thuật số.

b. Quy trình thanh toán



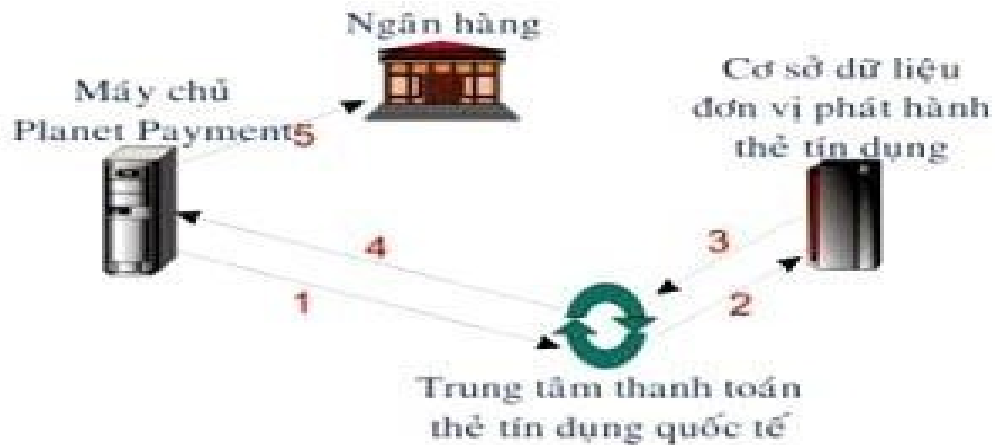
Hình 1.2: Quy trình giao dịch thanh toán trực tuyến

Nguồn: <http://muaban.sieumua.com/showthread.php?p=5211>

Quá trình giao dịch thanh toán trực tiếp bao gồm:

- (1) Giao dịch được chuyển từ website của người bán tới máy chủ của Planet Payment.
- (2) Planet Payment chuyển giao dịch sang trung tâm thanh toán thẻ tín dụng quốc tế.
- (3) Trung tâm thanh toán thẻ tín dụng quốc tế sẽ hỏi ý kiến cơ sở dữ liệu phát hành thẻ tín dụng.
- (4) Đơn vị phát hành thẻ sẽ khước từ hoặc chấp nhận giao dịch và chuyển kết quả / mã số hợp pháp ngược trở lại cho trung tâm thanh toán thẻ tín dụng.
- (5) Trung tâm thanh toán thẻ tín dụng quốc tế sẽ chuyển kết quả giao dịch sang cho Planet Payment.
- (6) Máy chủ Planet Payment lưu trữ kết quả và chuyển trở lại cho khách hàng/ người bán.

Trung bình các bước này mất khoảng 3-4 giây.



Hình 1.3: Quy trình thanh toán thẻ tín dụng qua internet

Nguồn: <http://muaban.sieumua.com/showthread.php?p=5211>

Quá trình thanh toán thẻ tín dụng qua internet bao gồm:

- (1) Máy chủ Planet Payment tự động chuyển các đợt giao dịch sang trung tâm thanh toán thẻ tín dụng quốc tế.
- (2) Trung tâm thanh toán thẻ tín dụng quốc tế gửi tới cơ sở dữ liệu đơn vị phát hành thẻ tín dụng.
- (3) Đơn vị phát hành thẻ tín dụng xác minh giao dịch, chuyển kết quả, tiền sang trung tâm thanh toán thẻ tín dụng quốc tế.
- (4) Trung tâm thanh toán thẻ tín dụng quốc tế sẽ chuyển kết quả quá trình giao dịch và tiền sang Planet Payment.
- (5) Planet Payment chuyển kết quả giao dịch tới người bán và chuyển tiền tới tài khoản ngân hàng của người bán.

c. Ưu và nhược điểm

Ưu điểm: Là phương thức thanh toán nhanh chóng và hiệu quả, nó tiết kiệm thời gian, công sức và các chi phí đi lại cho khách hàng. Cá nhân sở hữu ví có thể mua hàng tại một số website trong nước và nước ngoài đã kết nối với các tổ chức cung cấp ví.

Doanh nghiệp triển khai hình thức này phải trả chi phí tương đối thấp, chi phí đăng ký dịch vụ thường được miễn phí.

Nhược điểm: Đây là mô hình mới ở Việt Nam, các tổ chức cung cấp ví điện tử còn gặp phải nhiều khó khăn khi phát triển cộng đồng cá nhân sở hữu ví. Người dùng có tâm lý ngại mở tài khoản ví vì bị giới hạn khả năng thanh toán và thanh khoản.

Cũng do thanh toán trực tuyến qua Internet chưa tạo được sự tin tưởng đối với người tiêu dùng nên số lượng đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán còn ít, các loại hình

thanh toán vì thế vẫn còn đơn điệu, chưa phong phú. Chưa có nhiều trang web chấp nhận phương thức thanh toán này.

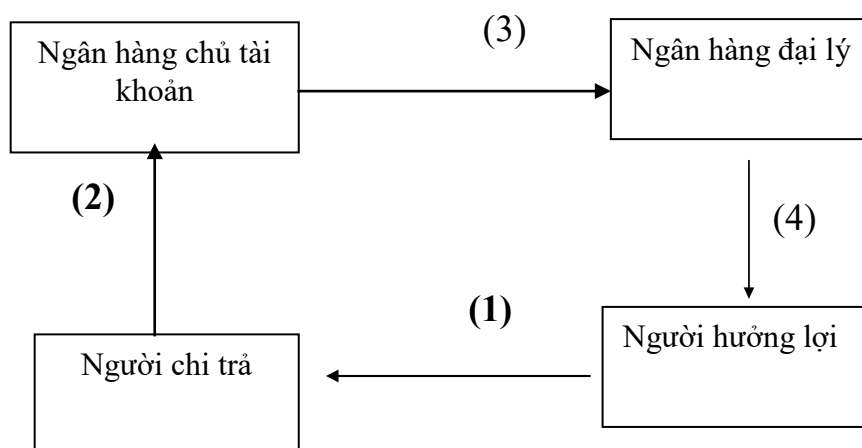
1.3.2.3 Phương thức thanh toán tại điểm mua hàng

a. Khái niệm

Thanh toán tại điểm mua hàng là phương thức thanh toán mà người mua hàng sử dụng các công cụ thanh toán như séc, thẻ tín dụng để thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ tại điểm mua hàng.

Thanh toán tại điểm mua hàng là giải pháp cho hầu hết các ngành công nghiệp bán lẻ như thanh toán phí cho hoạt động y tế, giáo dục, các siêu thị, nhà hàng, khách sạn....

b. Quy trình



Hình 1.4: Quy trình thanh toán tại điểm mua hàng

Nguồn: Nguyễn Văn Minh (2002), Giao dịch thương mại điện tử, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

Chú thích:

- (1) Giao dịch thương mại;
- (2) Thanh toán bằng thẻ hoặc séc
- (3) Thực hiện bút tệ thanh toán qua ngân hàng;
- (4) Ngân hàng chuyển tiền cho người hưởng lợi.

c. Ưu và nhược điểm

Ưu điểm: Phương thức thanh toán này khá an toàn cho khách hàng. Thủ tục thanh toán nhanh và linh hoạt.

Nhược điểm: Tồn chi phí đi lại, tiêu hao thời gian và năng lượng của khách hàng. Khách hàng gặp rủi ro khi đánh mất thẻ, bị mạo danh chữ kí.

1.4. Các quy định trong thanh toán không dùng tiền mặt.

Để đưa ra các đánh giá về sự phát triển, hoạt động của thanh toán trong nền kinh tế, việc so sánh về số lượng rất hữu ích trong việc đánh giá hiệu quả và chi phí giao dịch của phương tiện thanh toán, bởi các chi phí thanh toán thường không liên quan đến giá trị cá biệt của giao dịch mà nó là chi phí cố định. Ngược lại, các so sánh

về mặt giá trị thanh toán lại đặc biệt phù hợp với việc phân tích rủi ro đi kèm phương tiện thanh toán bởi nếu các yếu tố khác không đổi, thanh toán giá trị càng cao thì rủi ro càng lớn. Chính vì vậy cần phải có những qui định trong công tác thanh toán để đảm bảo quyền lợi cho các bên cũng như thúc đẩy nền kinh tế ngày càng phát triển. Nội dung của các văn bản pháp qui đã được tóm tắt thành những qui định có tính nguyên tắc sau:

a. Qui định chung

Các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức, đoàn thể, đơn vị vũ trang, công dân Việt Nam và người nước ngoài hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam được quyền lựa chọn ngân hàng để mở tài khoản giao dịch và thực hiện thanh toán. Qui định này thay đổi mang tính chất tiền đề cho quá trình đổi mới nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng. Trước đây khách hàng chỉ có thể mở tài khoản giao dịch tại ngân hàng địa phương nơi đóng trụ sở chính, giờ đây họ được quyền tự do lựa chọn ngân hàng để mở tài khoản.

Về phía khách hàng, qui định này tạo điều kiện cho họ thực hiện giao dịch một cách nhanh chóng và thuận tiện. Việc gò ép mở tài khoản giao dịch tại ngân hàng địa phương nơi đóng trụ sở chính không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và cản trở quá trình sản xuất kinh doanh.

Về phía ngân hàng, qui định này tạo ra sự cạnh tranh giữa các ngân hàng. Các ngân hàng sẽ buộc phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán để hấp dẫn khách hàng, lôi kéo khách hàng về ngân hàng mình.

b. Qui định đối với bên chi trả

Để đảm bảo khả năng chi trả đầy đủ, kịp thời tiền hàng hoá dịch vụ cho bên thụ hưởng, bên chi trả phải có đủ tiền trên tài khoản thanh toán tại ngân hàng. Các trường hợp bên chi trả thanh toán vượt quá số dư trên tài khoản tiền gửi tại ngân hàng, kho bạc Nhà nước, bên chi trả sẽ bị phạt về hành chính và bị xử lý theo qui định của pháp luật.

Mục đích của quy định này nhằm đẩy nhanh tốc độ thanh toán. Bên mua sau khi đã nhận hàng hoá dịch vụ, phải có trách nhiệm thanh toán cho bên bán, nếu thanh toán qua ngân hàng thì phải đảm bảo cho bên bán chứng từ hợp lệ tới ngân hàng sẽ được thanh toán ngay, tránh tình trạng đợi lâu, ảnh hưởng xấu tới nền kinh tế.

c. Qui định đối với bên thụ hưởng

Người thụ hưởng sau khi nhận được giấy tờ thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ thì phải kiểm tra tính hợp lệ, hợp pháp của các giấy tờ đó (Giấy tờ phải ghi đầy đủ các yếu tố qui định, không sửa chữa, tẩy xóa...) đồng thời giao hàng hoá dịch vụ cho bên mua theo giá trị chứng từ thanh toán. Nếu thiếu một trong các yếu tố đó thì sẽ không được thanh toán.

Mục đích của qui định này nhằm tránh tình trạng sử dụng các phương tiện thanh toán giả (như séc giả, thẻ giả), ghi man, giúp cho bên thụ hưởng đỡ bị thiệt hại.

d. Qui định đối với ngân hàng

Ngân hàng và kho bạc Nhà nước phải chịu những trách nhiệm sau:

+ Thực hiện các uỷ nhiệm thanh toán của chủ tài khoản đã đảm bảo chính xác, an toàn, thuận tiện. Các ngân hàng và kho bạc Nhà nước có trách nhiệm chi trả bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản phạm vi số dư trên tài khoản tiền gửi theo yêu cầu của chủ tài khoản.

+ Nếu do thiếu sót trong quá trình thanh toán thì ngân hàng và kho bạc Nhà nước phải bồi thường thiệt hại cho khách hàng và tùy mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo qui định của pháp luật.

+ Ngân hàng được quyền từ chối thanh toán nếu các chứng từ yêu cầu không đầy đủ hoặc không hợp lệ.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN TẠI TP KON TUM

2.1. Tình hình phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum

2.1.1. Công tác phát triển mạng lưới và cung ứng sản phẩm, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM)

Hệ thống mạng lưới chi nhánh, Phòng giao dịch của TCTD tiếp tục mở rộng theo năng lực về vốn và chất lượng quản trị hoạt động kinh doanh nhằm phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng nói chung và TTKDTM nói riêng. Tính đến thời điểm báo cáo, trên địa bàn có 04 chi nhánh NHTM Nhà nước, 06 chi nhánh NHTM cổ phần, 01 chi nhánh Ngân hàng chính sách xã hội, 05 Quỹ tín dụng nhân dân; 35 phòng giao dịch trong đó tăng 01 phòng giao dịch (Thành lập 01 Phòng giao dịch của HDBank Kon Tum) so với thời điểm đầu năm 2022, phân bố rộng khắp trên địa bàn thành phố Kon Tum và 09 huyện.

Đến nay, các NHTM trên địa bàn tỉnh đã trang bị, lắp đặt và vận hành 82 máy ATM, tăng 01 máy ATM so với cùng kỳ năm 2021. Số lượng/Giá trị giao dịch tại máy ATM năm 2022 là 5.280.060 món/9.884.904 triệu đồng, tăng 1.485.879 món/2.168.300 triệu đồng so với năm trước liền kề. Trong năm 2022, Agribank Kon Tum đã lắp đặt và đưa vào sử dụng thêm 02 máy CDM (Cash Deposit Machine, một loại máy ATM đa chức năng) tại địa bàn thành phố Kon Tum và thị trấn Plei Kần huyện Ngọc Hồi. Đặc điểm nổi bật của hệ thống máy mới này là ngoài các tính năng thông thường như máy ATM, thì tại CDM của Agribank khách hàng có thể trực tiếp gửi tiền mặt vào tài khoản và mở tài khoản tiền gửi Trực tuyến (Gửi tiền tiết kiệm).

Thói quen TTKDTM sau đại dịch Covid-19 cũng đã góp phần không nhỏ vào phát triển doanh số TTKDTM trên địa bàn tỉnh Kon Tum. Theo báo cáo của Ngân hàng nhà nước chi nhánh Kon Tum, số lượng/Giá trị giao dịch qua các kênh điện tử năm 2022 là 9.600.302 món/93.926.590 triệu đồng, tăng 3.491.417 món/43.903.644 triệu đồng so với năm 2021.

Số lượng thẻ ngân hàng cũng tăng nhanh, tính đến cuối năm 2022 có 146.454 thẻ ngân hàng được phát hành (tăng hơn 30.756 thẻ so với năm 2021).

Các TCTD đã thực hiện mở rộng, nâng cao dịch vụ thanh toán thẻ, tăng nhanh số lượng và giá trị giao dịch tại POS. Cụ thể, số lượng POS cuối năm 2022 trên địa bàn tỉnh có 288 máy, tăng 56 máy so với cùng kỳ năm ngoái; Giá trị giao dịch tại POS đạt 204.513 triệu đồng, tăng 45.106 triệu đồng so với cuối năm 2021.

Từ tháng 11/2021, trên địa bàn tỉnh đã có 03 đơn vị tiến hành triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hoá giá trị nhỏ Mobile

Money: Mobifone tỉnh Kon Tum, Viettel Kon Tum, VNPT Kon Tum. Tính đến quý III/2022, toàn tỉnh có 20 điểm giao dịch thí điểm (Mobifone: 8, Viettel: 10, VNPT: 12); Số thuê bao được cung cấp dịch vụ Mobile Money là 17.161 thuê bao.

- 100% các NHTM có website giới thiệu sản phẩm dịch vụ, có trung tâm tư vấn trực tiếp đối với khách hàng, một số sản phẩm dịch vụ phục vụ tự động 24/7. Các kênh cung ứng sản phẩm dịch vụ TTKDTM hiện đại dựa trên nền tảng công nghệ thông tin viễn thông và internet phát triển mạnh, bao gồm các hình thức thanh toán điện tử, thanh toán thẻ, ví điện tử, QRcode.... Các đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ cũng đa dạng các ngành nghề, lĩnh vực như: siêu thị, siêu thị điện máy, cửa hàng xe máy, cửa hàng điện thoại di động, cửa hàng vàng bạc trang sức, đại lý vé máy bay, bảo hiểm, nhà hàng, spa, karaoke, khu vui chơi, quán coffee,... đáp ứng nhu cầu TTKDTM của người tiêu dùng.

2.1.2. Tình hình trả lương qua tài khoản thẻ

Theo báo cáo của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Kon Tum, nhìn chung tình hình trả lương qua thẻ trên địa bàn năm 2022 tăng hơn so với năm 2021, tổng số lượng các đơn vị hưởng lương trả lương qua tài khoản đạt 1.216 đơn vị, tăng 28 đơn vị, số người hưởng lương qua tài khoản là 37.519 người.

Số liệu chi tiết theo bảng sau:

Bảng 2.1: Thống kê số lượng trả lương qua tài khoản ngân hàng của các chi nhánh tổ chức tín dụng trên địa bàn năm 2021, 2022

TT	Chi nhánh tổ chức tín dụng trên địa bàn	Số lượng đơn vị hưởng lương đã thực hiện trả lương qua tài khoản		Số sánh năm 2022 với năm 2021	Số người hưởng lương đã thực hiện trả lương qua tài khoản		Số sánh năm 2022 với năm 2021
		Năm 2021	Năm 2022	+ / -	Năm 2021	Năm 2022	+/-
1	NHTMCP Công Thương Việt Nam CN Kon Tum	82	100	122%	3.708	4.635	125%
2	NHTMCP Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam CN Kon Tum	164	166	101%	5.400	5.150	95%
3	NHTMCP Ngoại Thương Việt Nam	110	125	142%	3.272	4.855	148%

	CN Kon Tum						
4	NHNo và PTNT Việt Nam CN Kon Tum	753	752	100%	20.042	21.322	106%
5	NHTMCP Sài Gòn Thương Tín CN Kon Tum	37	31	84%	631	707	112%
6	NHTMCP Đông Á CN Kon Tum	10	10	100%	191	154	81%
7	NHTMCP Á Châu CN Kon Tum	24	23	96%	423	411	97%
8	NHTMCP Bưu Điện Liên Việt CN Kon Tum	7	7	100%	240	255	106%
9	NHTMCP Phát Triển TP Hồ Chí Minh CN Kon Tum	1	2	200%	15	30	200%
10	NHTMCP Hàng Hải Việt Nam CN Kon Tum	0	0		0	0	
	Tổng cộng	1.188	1.216	102%	33.922	37.519	111%

(Nguồn: Báo cáo của Ngân hàng Nhà nước- Chi nhánh Kon Tum)

2.1.3. Tình hình triển khai 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

- Đối với dịch vụ thu ngân sách nhà nước, Cục Thuế tỉnh Kon Tum đã triển khai giải pháp 100% doanh nghiệp, cá nhân nộp thuế bằng điện tử hoặc thông qua cổng dịch vụ công. Điểm nổi bật của dịch vụ nộp thuế điện tử là người nộp thuế có thể nộp thuế bất cứ thời điểm nào trong ngày (kể cả ngày nghỉ, ngày lễ), ở mọi nơi có kết nối Internet. Kết quả đạt được trong năm 2022 là nộp thuế điện tử đạt 2.653.890 triệu đồng, tăng 1.116.286 triệu đồng so với cùng kỳ năm 2021.

- Đối với dịch vụ thanh toán tiền điện, Công ty Điện lực Kon Tum đã mở tài khoản tại 8/10 NHTM bao gồm Vietcombank, BIDV, Vietinbank, Agribank, Đông Á Bank, Lienvietpostbank, Sacombank, ACB. (trên địa bàn và ký các thoả thuận hợp tác thu hộ với các tổ chức trung gian (TCTG) thanh toán bao gồm Vietcombank, BIDV, Vietinbank, Agribank, Đông Á Bank, Lienvietpostbank, Sacombank, ACB. Công ty Điện lực đã tăng cường công tác tuyên truyền, tư vấn tại quầy để khách hàng chuyển đổi hình thức thanh toán sang không dùng tiền mặt. tính đến nay, tỷ lệ hoá đơn thanh

toán tiền điện qua Ngân hàng/ tổ chức trung gian thanh toán đạt 96.25% doanh thu trong kỳ.

- Đối với dịch vụ thu tiền nước, Công ty cổ phần Cấp nước Kon Tum đã ký kết hợp đồng với 06 ngân hàng thu hộ¹ và 04 TCTG thu hộ². Hiện nay, tỷ lệ thanh toán tiền nước bằng hình thức thanh toán không dùng tiền mặt đạt 11.477/17.483 khách hàng (chiếm 65.64%), doanh số thu tiền nước thông qua hệ thống ngân hàng năm 2022 đạt 27.240 triệu đồng, giảm 1.270 triệu đồng so với năm 2021.

- Bảo hiểm xã hội đã thực hiện triệt để các phương án để thúc đẩy TTKDTM, thực hiện thu BHXH, BHYT, BHTN hoàn toàn qua các tài khoản Kho bạc Nhà nước, NHTM. Năm 2022 tổng doanh số thu được là 1.244.799 triệu đồng; Chi lương hưu và trợ cấp BHXH qua thẻ ATM số tiền 345.297 triệu đồng (5.829 người), đạt 55% trên tổng số người hưởng, đạt 102% chỉ tiêu BHXH Việt Nam giao; Chi chế độ BHXH một lần qua thẻ ATM số tiền 58.217 triệu đồng (1.808 người), đạt 75% trên tổng số người hưởng, đạt 101% chỉ tiêu BHXH Việt Nam giao; Chi trợ cấp BHTN qua thẻ ATM số tiền 28.485 triệu đồng (986 người), đạt 99% trên tổng số người hưởng, đạt 110% chỉ tiêu của BHXH Việt Nam giao; Chi tạm ứng, thanh toán chuyển khoản chi phí khám chữa bệnh cho các cơ sở khám chữa bệnh năm 2022 đạt 303.642 triệu đồng (917.314 lượt khám chữa bệnh), đạt 100% số chi; Chi thanh toán trực tiếp cho người bệnh bằng chuyển khoản qua tài khoản cá nhân số tiền 250 triệu đồng, đạt 60% số chi; Chi chăm sóc sức khỏe ban đầu cho các cơ sở giáo dục, đơn vị sử dụng lao động bằng chuyển khoản qua tài khoản số tiền 3.298 triệu đồng, đạt 100% số chi.

- Tại các cơ sở y tế, dịch vụ TTKDTM vẫn chưa được phát triển mạnh mẽ, doanh số thu được không nhiều, có 13/19 đơn vị trực thuộc Sở Y tế triển khai TTKDTM³, trong đó có Bệnh viện Đa khoa tỉnh đạt 20% lượt thanh toán, Trung tâm Giám định y khoa đạt 2.41% trên tổng số thu, Trung tâm Y tế huyện Đắk Tô chỉ có 7 lượt thanh toán, các đơn vị còn lại chưa phát sinh giao dịch.

- Trên địa bàn tỉnh Kon Tum có 345 cơ sở giáo dục công lập, trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo, tất cả các đơn vị trên đều đã được triển khai chủ trương giao dịch TTKDTM về thu học phí, lệ phí, thanh toán lương, điện nước, văn phòng phẩm,... Tuy nhiên, trên địa bàn thành phố Kon Tum có 45/105 sở sở đã thực hiện 100% TTKDTM, trên địa bàn ngoài thành phố Kon Tum có 163/240 cơ sở đã thực hiện 100% TTKDTM. Nguyên nhân là vì phần lớn phụ huynh học sinh có điều kiện kinh tế còn khó khăn, số người sử dụng điện thoại thông minh và tài khoản ngân

¹ Agribank, Vietinbank, BIDV, Vietcombank, Sacombank, Lienvietpostbank.

² VNPTpay, Viettelpay, Payoo, Momo.

³ Có 06/19 đơn vị trực thuộc Sở Y tế chưa triển khai TTKDTM là: Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình; Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm; Trung tâm Y tế huyện Đắk Glei; Trung tâm Y tế huyện Ia H'Drai; Trung tâm Y tế huyện Kon Plong và Trung tâm Y tế thành phố Kon Tum.

hàng rất ít, địa bàn ở cách xa với các điểm giao dịch của ngân hàng⁴ nên việc tiếp cận được với hình thức thanh toán qua ứng dụng (App) hoặc qua ngân hàng trung gian còn hạn chế; Việc tổng hợp, đối chiếu, việc thanh toán giữa cơ sở giáo dục với ngân hàng còn nhiều khó khăn vì vấn đề phần mềm chưa đồng thuận. Theo thống kê từ các NHTM, năm 2022 học phí thanh toán qua hệ thống TTKDTM là 10.488 triệu đồng, tăng 2.386 triệu đồng so với năm 2021.

Từ năm 2020, được sự đồng ý của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Vietcombank đã ký hợp đồng hợp tác phát triển thanh toán không dùng tiền mặt và thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính tập trung tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Kon Tum, kết quả trong năm 2022 đạt được 10.129 triệu đồng, tăng 5.261 triệu đồng so với năm 2021.

Bảng 2.2: Kết quả TTKDTM năm 2022 các dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Kon Tum

ĐVT: Triệu đồng

STT	Nội dung	Năm 2021	Năm 2022	So sánh
1	Thuế	1.537.604	2.653.890	1.116.286
	Thuế cá nhân	434.539	847.900	413.360
	Thuế doanh nghiệp	1.103.065	1.805.991	702.926
2	Thu tiền điện	220.097	291.153	71.057
	Tại TP Kon Tum	158.771	209.325	50.555
	Tại các huyện	61.326	81.828	20.502
3	Thu tiền nước	28.510	27.240	(1.270)
4	Thu tiền học phí	8.101	10.488	2.386
5	Thu tiền viện phí	0	0	-
6	Chi trả an sinh xã hội	101.078	118.575	17.497
	Tại TP Kon Tum	16.409	21.132	4.723
	Tại các huyện	84.669	97.443	12.774
7	Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum	4.868	10.129	5.261

(Nguồn: Báo cáo của Ngân hàng Nhà nước- Chi nhánh Kon Tum)

2.1.4. Hoạt động truyền thông, quảng bá sản phẩm, dịch vụ và đảm bảo an toàn thông tin trong TTKDTM

⁴ Như huyện Tu Mơ Rông, huyện Ia H' Drai, huyện Kon Plong, huyện Đăk Glei, huyện Sa Thầy.

Trong năm 2022, NHNN chi nhánh tỉnh đã phối hợp với chính quyền địa phương các cấp đẩy mạnh triển khai hoạt động truyền thông, quảng bá sản phẩm, dịch vụ ngân hàng; Phối hợp chặt chẽ với Đài Phát thanh và Truyền hình, Hiệp hội doanh nghiệp, Hội Liên hiệp phụ nữ tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh Kon Tum, Liên minh Hợp tác xã tỉnh Kon Tum, Hội nông dân⁵... để chuyển tải các tài liệu, thông tin (dưới dạng Bộ câu hỏi và đáp án trả lời) đến thành viên, hội viên, đoàn viên thanh niên trên địa bàn nhằm tăng cường công tác truyền thông giáo dục tài chính trên địa bàn, trang bị, phổ biến các kiến thức và kỹ năng về tài chính ngân hàng cho nhân dân, đặc biệt là khu vực nông thôn, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, góp phần thúc đẩy TTKDTM, phòng ngừa tội phạm trong lĩnh vực thanh toán; Lãnh đạo NHNN chi nhánh tỉnh còn trực tiếp tham gia một số chương trình trên truyền hình như Tọa đàm trên Đài PT-TH tỉnh (KRT) về “*Thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt*”; hỗ trợ NHNN Việt Nam về việc cử người dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh Kon Tum⁶ tham gia Gameshow truyền hình “*Tiền khéo tiền khôn*” do Đài truyền hình Việt nam (VTV3) tổ chức...

Các NHTM thường xuyên phối hợp với các công ty cung cấp các dịch vụ về điện, nước, điện thoại, truyền hình... ký kết hợp đồng dịch vụ thu hộ hóa đơn tiền dịch vụ. Quảng bá, hướng dẫn dịch vụ thanh toán hóa đơn tiền điện, dịch vụ cước viễn thông, hóa đơn tiền nước qua hệ thống thanh toán của chi nhánh các NHTM trên địa bàn thông qua việc treo băng rôn tại trụ sở, cán bộ gửi tờ rơi đến khách hàng giao dịch tại quầy hoặc tại các cabin ATM; Bố trí nhân sự đến tận các cơ sở giáo dục để hỗ trợ, hướng dẫn các bạn học sinh, sinh viên mở thẻ, thanh toán học phí, lệ phí bằng hình thức TTKDTM.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Kế hoạch 877 và chỉ đạo của Bộ Thông tin và Truyền thông⁷, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum đã tuyên truyền, hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông, các cơ quan hành chính Nhà nước chú trọng đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động với nhiều hình thức đa dạng, phong phú với nội dung dễ hiểu, dễ nhớ, dễ thực hiện và có tính lan tỏa trong cộng đồng, hướng tới nhóm đối tượng mục tiêu như người vùng sâu vùng xa, vùng nông thôn, người chưa có tài khoản ngân hàng, học sinh, sinh viên, doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp siêu nhỏ và người tiêu dùng ít có cơ hội tiếp xúc công nghệ.... qua đó giúp nâng cao kiến thức, kỹ năng sử dụng sản phẩm, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

⁵ Công văn số 429/KTU-THNSKSNB ngày 30/9/2022 của NHNN chi nhánh tỉnh Kon Tum V/v phối hợp công tác truyền thông giáo dục tài chính, phổ biến các chính sách tín dụng trên địa bàn tỉnh.

⁶ Anh Kaly Trần.

⁷ Tại Văn bản số 781/BTTTT-QLDN ngày 04/3/2022 của Bộ Thông tin và Truyền Thông về thúc đẩy chuyển đổi số, thanh toán không dùng tiền mặt trong các trường học, cơ sở giáo dục và bệnh viện, cơ sở y tế.

Triển khai chỉ đạo của UBND tỉnh tại Kế hoạch 877 và chỉ đạo của Bảo hiểm xã hội Việt Nam⁸, Bảo hiểm xã hội tỉnh đã phối hợp chặt chẽ với Bưu điện tỉnh thường xuyên tuyên truyền, tư vấn, hướng dẫn người hưởng BHXH, TCTN nhận qua tài khoản cá nhân, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho người hưởng khi đăng ký nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản cá nhân.

Song song công tác phát triển TTKDTM thì công tác đảm bảo an toàn trong thanh toán, bảo mật thông tin cũng rất quan trọng:

Ngày 07/01/2022, Công an tỉnh tổ chức Lễ Công bố Quyết định của Bộ trưởng Bộ Công an về việc thành lập Phòng An ninh mạng và phòng, chống tội phạm sử dụng công nghệ cao thuộc Công an tỉnh Kon Tum. Công an tỉnh Kon Tum thường xuyên đăng tải, chia sẻ tin, bài trên các trang fanpage Facebook và Zalo OA của Công an tỉnh, Công an các huyện, thành phố về bảo vệ dữ liệu cá nhân, khuyến cáo người dùng không nên công khai thông tin cá nhân trên mạng xã hội hoặc các nền tảng trực tuyến khác.... nhằm tránh bị tội phạm lợi dụng ăn cắp thông tin cá nhân để lừa đảo chiếm đoạt tài sản; Ngoài ra, phổ biến các phương thức, thủ đoạn của các loại tội phạm trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, thanh toán điện tử nhằm đẩy mạnh và tăng cường công tác tuyên truyền cho quần chúng nhân dân, góp phần nâng cao nhận thức cảnh giác, phòng ngừa, phát hiện và đấu tranh với các hành vi vi phạm pháp luật.

Bên cạnh đó, cơ quan chức năng đã tích cực phối hợp, hỗ trợ với các Ngân hàng trên địa bàn trong công tác đấu tranh phòng, chống tội phạm công nghệ cao.

2.2. Thực trạng sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của người dân trên địa bàn thành phố Kon Tum

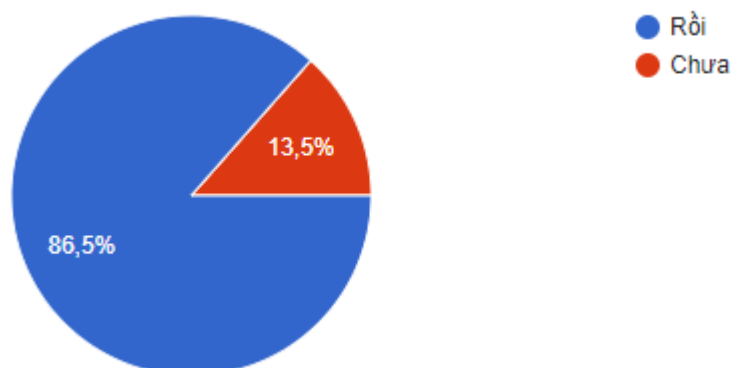
Để nắm bắt được tình trạng thanh toán không dùng tiền mặt, đã tiến hành khảo sát các đối tượng đang sống và làm việc tại Kon Tum. Số phiếu khảo sát thu được qua online là 52 phiếu hợp lệ.

Đặc điểm của mẫu tiến hành khảo sát: Tỷ trọng nam và nữ: Nữ chiếm 65,4%, nam chiếm 34,6 %, độ tuổi khảo sát chủ yếu từ 18 tới 30 và 31 đến 40. Độ tuổi từ 18 đến 30 là 55,8% chiếm tỷ trọng cao hơn so với từ 31 đến 40 là 36,5%.

Đối tượng nghề nghiệp chiếm tỷ trọng cao nhất là sinh viên là 42%, chuyên viên/ nhân viên chiếm 17% và lao động phổ thông - giáo viên/ giảng viên lần lượt là 15%. Thấp nhất là nội trợ, hưu trí chiếm 10%. Trình độ học vấn: Đại học chiếm tỷ trọng cao nhất 59,6%, sau đại học 15,4%, các đối tượng khác là trung học phổ thông chiếm 13,5% và cao đẳng/trung cấp chiếm 11,5%, mức thu nhập chiếm tỷ trọng cao nhất là từ 5 tới 10 triệu chiếm 50%, dưới 5 triệu chiếm 40%, thấp nhất là từ 10-15 triệu chiếm 5%.

⁸ Tại Kế hoạch 1823/KH-BHXH ngày 09/6/2020 của BHXH Việt Nam về thúc đẩy mạnh thực hiện chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH, TCTN không dùng tiền mặt qua hệ thống ngân hàng từ năm 2020 đến 2025.

Thông qua kết quả điều tra thì số lượng người dân đã và đang sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt chiếm 86.5% cao hơn tỉ lệ nhóm người dân chưa bao giờ sử dụng dịch vụ (13.5%) là 73%. Điều này cho ta thấy rằng hầu hết mọi người đều đã và đang sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt.



Hình 2.1: Tỷ lệ sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt

Bên cạnh đó, xem xét tương quan giữa tỷ lệ người dân sử dụng và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân chia theo giới tính, độ tuổi, trình độ, nghề nghiệp và thu nhập cũng có sự phân biệt đáng kể. Qua điều tra, tương quan giữa người dân sử dụng và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân chia theo giới tính, độ tuổi, trình độ, nghề nghiệp và thu nhập được biểu thị như sau:

Bảng 2.3: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo giới tính

Tiêu chí	Số lượng		Giới tính	Tỷ lệ (%)
Rồi	45	13	Nam	28.9
		32	Nữ	71.1
Chưa	7	5	Nam	71.4
		2	Nữ	28.6

(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Từ số liệu thu thập được thì ta có thể thấy trong 52 phiếu trả lời với trường hợp đã sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt thì giới tính nam chiếm 28.9% với số lượng là 13 người, giới tính nữ chiếm tỉ trọng cao hơn với 71.1% tương ứng số lượng là 32. Từ đó cho thấy, nữ giới có nhu cầu sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt hơn nam giới.

Xét phạm vi theo độ tuổi, bảng số liệu 2.4 có thể thấy, độ tuổi từ 18 đến 30 tuổi chiếm tỷ trọng cao nhất về thanh toán không dùng tiền mặt là 56%, tiếp đến là độ tuổi từ 31 đến 40 tuổi chiếm 40%, còn độ tuổi trên 41 tuổi chiếm tỷ trọng nhỏ với 4%. Điều này cho thấy, hình thức thanh toán không dùng tiền mặt phổ biến cho nhóm đối tượng trẻ với phương thức công nghệ tiên tiến. Tuy nhiên, mức độ chưa sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt cũng chiếm tỷ trọng cao ở độ tuổi

18 đến 30 tuổi là 57% và chiếm tỷ trọng không nhỏ cho độ tuổi trên 50 tuổi chưa sử dụng là 29%. Đây là điều cần chú trọng để có phương thức phù hợp để nâng cao nhu cầu sử dụng của đối tượng này đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Bảng 2.4: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo độ tuổi

Tiêu chí	Số lượng		Độ tuổi	Tỷ lệ (%)
Rồi	45	25	Từ 18 đến 30 tuổi	56
		18	Từ 31 đến 40 tuổi	40
		1	Từ 41 đến 50 tuổi	2
		1	Trên 50 tuổi	2
Chưa	7	4	Từ 18 đến 30 tuổi	57
		1	Từ 31 đến 40 tuổi	14
		0	Từ 41 đến 50 tuổi	0
		2	Trên 50 tuổi	29

(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Xét phạm vi theo trình độ, bảng số liệu 2.5 có thể thấy, trình độ đại học chiếm tỷ trọng cao nhất về thanh toán không dùng tiền mặt là 62%, tiếp đến là sau đại học chiếm 18%. Điều này cho thấy, đối tượng tri thức là đối tượng chủ yếu cho sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt. Tuy nhiên, mức độ chưa sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt cũng chiếm tỷ trọng cao ở trình độ đại học và trình độ Trung học phổ thông chưa sử dụng là 43%. Đây là điều cần chú trọng để có phương thức phù hợp để nâng cao nhu cầu sử dụng của đối tượng này đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Bảng 2.5: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo trình độ

Tiêu chí	Số lượng		Trình độ	Tỷ lệ (%)
Rồi	45	4	Trung học phổ thông	9%
		5	Cao đẳng/trung cấp	11
		28	Đại học	62
		8	Sau đại học	18
Chưa	7	3	Trung học phổ thông	43
		1	Cao đẳng/trung cấp	14
		3	Đại học	43
		0	Sau đại học	0

(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Xét phạm vi theo nghề nghiệp, bảng số liệu 2.6 có thể thấy, sinh viên chiếm tỷ trọng cao nhất về sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt là 62%, tiếp đến là sau nhân viên/chuyên viên chiếm 20%, giáo viên/giảng viên chiếm 18%. Tuy nhiên, mức độ chưa sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt cũng chiếm tỷ trọng cao ở sinh viên chưa sử dụng là 57% và chiếm tỷ trọng không nhỏ là đối tượng nội trợ/hưu trí với 29%.

Bảng 2.6: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo nghề nghiệp

Tiêu chí	Số lượng		Nghề nghiệp	Tỷ lệ (%)
Rồi	45	7	Lao động phổ thông	16
		18	Sinh viên	40
		8	Giảng viên/giáo viên	18
		9	Chuyên viên/nhân viên	20
		3	Nội trợ, hưu trí	7
Chưa	7	1	Lao động phổ thông	14
		4	Sinh viên	57
		0	Giảng viên/giáo viên	0
		0	Chuyên viên/nhân viên	0
		2	Nội trợ, hưu trí	29

(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Xét phạm vi theo nghề nghiệp, bảng số liệu 2.7 có thể thấy, người dân có mức độ thu nhập từ 5 đến 10 triệu đồng chiếm tỷ trọng cao nhất về sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt là 56%, tiếp đến là mức thu nhập dưới 5 triệu đồng chiếm 36%. Ngược lại, mức độ chưa sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt cũng chiếm tỷ trọng cao ở mức dưới 5 triệu đồng chiếm tỷ trọng cao. Cho thấy, thu nhập là một yếu tố ảnh hưởng đến việc người dân sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt.

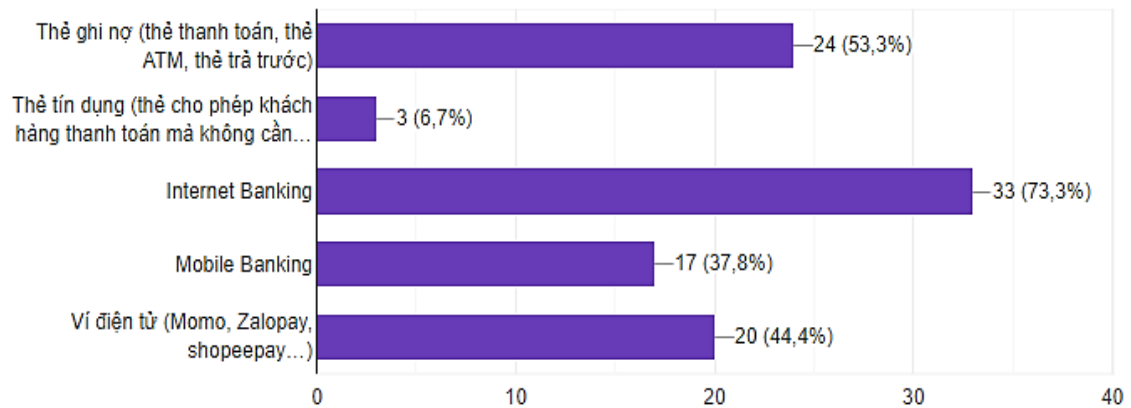
Bảng 2.7: Tương quan giữa người dân đã và chưa sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt phân theo thu nhập

Tiêu chí	Số lượng		Thu nhập	Tỷ lệ (%)
Rồi	45	16	Dưới 5 triệu	36
		25	Từ 5 đến 10 triệu	56
		1	Từ 10 đến 15 triệu	2
		3	Trên 15 triệu	7
Chưa	7	7	Dưới 5 triệu	100
		0	Từ 5 đến 10 triệu	0

		0	Từ 10 đến 15 triệu	0
		0	Trên 15 triệu	0

(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Để các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt phát triển được thì các công cụ của phương thức này không chỉ phải đa dạng và phong phú mà còn phải tiện ích cho người sử dụng:



(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Hình 2.2: Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt

Qua biểu đồ hình 2.2 cho thấy Internet Banking là phương tiện được ưa thích sử dụng nhất chiếm tỷ trọng cao với 73.3%, tiếp đến là thẻ ghi nợ chiếm 53.3%, ví điện tử chiếm 44.4%, mobile banking chiếm 37.8%, còn thẻ tín dụng chiếm tỷ trọng thấp nhất với 6.7%. Thêm vào đó, khảo sát về mức độ sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt (bảng 2.8) cũng cho thấy Internet Banking về mức độ sử dụng thường xuyên và rất thường xuyên chiếm trên 50%, mobile banking chiếm 31% và thẻ ghi nợ chiếm 22%.

Điều này cho thấy, dịch vụ ngân hàng điện tử là một ứng dụng thanh toán quan trọng dựa vào công nghệ thông tin, loại hình dịch vụ này cho phép con người tiếp cận vào giao dịch thông qua các thông điệp điện tử thay cho con người. Với Internet banking, máy tính của khách hàng được kết nối với máy tính của ngân hàng để đảm nhận các giao dịch thanh toán thông qua phương thức trực tuyến. Thực hiện dịch vụ internet banking, khách hàng có thể tiến hành nhiều loại hình giao dịch ngân hàng mà không cần đến trụ sở ngân hàng. Ưu điểm đối với khách hàng là sự thuận tiện, trong khi đó các NHTM lợi ích thu được chính là chi phí giao dịch thấp hơn đáng kể so với việc khách hàng tới giao dịch tại ngân hàng. Thế giới đang bước vào một thời đại mà các máy tính bảng/Smart phone làm thay đổi những phương thức thanh toán ngân hàng truyền thống, loại bỏ những giao dịch giấy tờ và xử lý thủ công cùng những chi phí đi kèm và việc máy tính, chi phí kết nối Internet giảm đã gia tăng tiện lợi khiến dịch vụ thanh toán trực tuyến này đang ngày càng có tiềm năng phục vụ người dân. Bên cạnh đó, thanh toán qua thẻ như rút tiền mặt, kiểm tra số dư và chuyển khoản,

nó còn giúp cho chủ sở hữu thẻ có thể dễ dàng thanh toán khi mua hàng ở siêu thị, các nhà hàng, đặt vé máy bay, thanh toán tiền điện nước hay khi đi du lịch. Với những tiện ích trên thẻ thanh toán ngày càng phát triển và được khách hàng tin dùng.

Việc khách hàng quyết định xem thanh toán bằng cách nào phải dựa trên chi phí cơ hội khi sử dụng phương thức đó, nó phải tiện lợi và tiết kiệm về mặt thời gian, công sức và các chi phí bằng tiền khác cho khách hàng. Điều này cũng liên quan trực tiếp tới cơ sở hạ tầng của phương thức thanh toán không dùng tiền mặt. Xếp sau cơ sở hạ tầng là cơ sở pháp lý và phí dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Nếu hoạt động thanh toán bằng tiền mặt thể hiện mối quan hệ thanh toán trực tiếp giữa người mua và người bán, vì vậy rủi ro mà mâu thuẫn sẽ giảm thiểu. Còn hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt nó liên quan tới nhiều đơn vị trung gian hơn, đơn vị chấp nhận thẻ, ngân hàng chủ thẻ, ngân hàng người thụ hưởng và các công ty trung gian khác vì vậy mối quan hệ phức tạp hơn nên đòi hỏi hành lang pháp lý phải chặt chẽ hơn.

Bên cạnh đó yếu tố chi phí phí dịch vụ cũng được khách hàng quan tâm. Hiện nay có một số loại chi phí khách hàng phải trả khi sử dụng các công cụ của thanh toán không dùng tiền mặt. Công cụ đang được khách hàng sử dụng phổ biến nhất là thẻ thanh toán phải chịu các loại chi phí như: Phí thường niên, phí rút tiền mặt, phí chậm thanh toán, phí vượt hạn mức, phí chuyển đổi ngoại tệ.....

Bảng 2.8: Sự đánh giá theo mức độ sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt

1 - Không bao giờ , 2 - Hiếm khi, 3 - thỉnh thoảng, 4 - Thường xuyên, 5 - Rất thường xuyên)

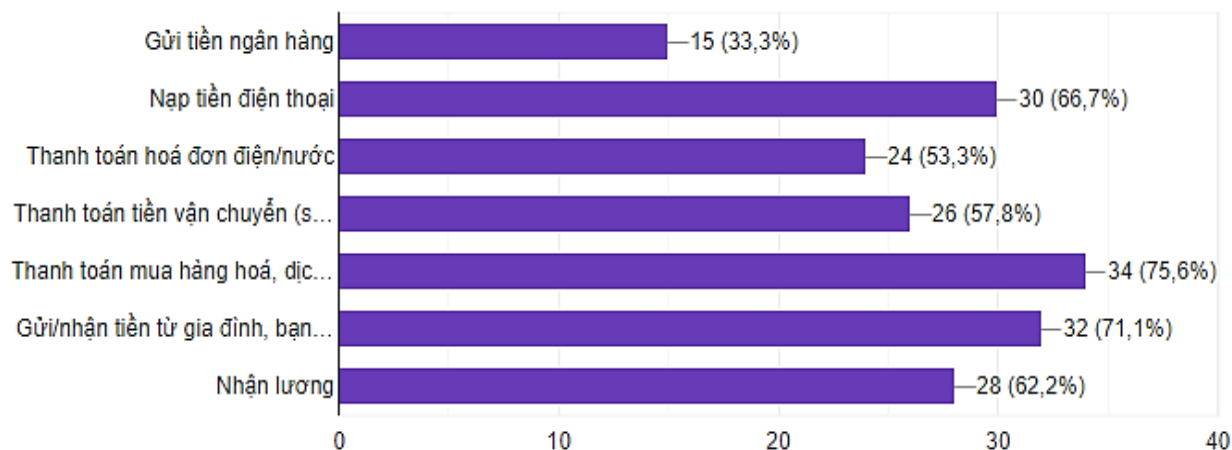
Đơn vị: %

Phương thức thanh toán	Mức độ sử dụng				
	1	2	3	4	5
1. Internet Banking	11	13	24	47	4
2. Mobile Banking	40	9	20	27	4
3. Ví điện tử (Momo, Zalopay, shopeepay...)	33	20	24	22	0
4. Thẻ tín dụng (thẻ cho phép khách hàng thanh toán mà không cần có tiền trong thẻ)	71	9	20	0	0
5. Thẻ ghi nợ (thẻ thanh toán, thẻ ATM, thẻ trả trước)	40	9	29	20	2

(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Đối với việc người dân sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt trong các loại thanh toán, kết quả khảo sát từ hình 2.3 cho thấy, thanh toán mua hóa, dịch vụ chiếm tỷ trọng cao so với các loại thanh toán khác là 75,6%, tiếp đến

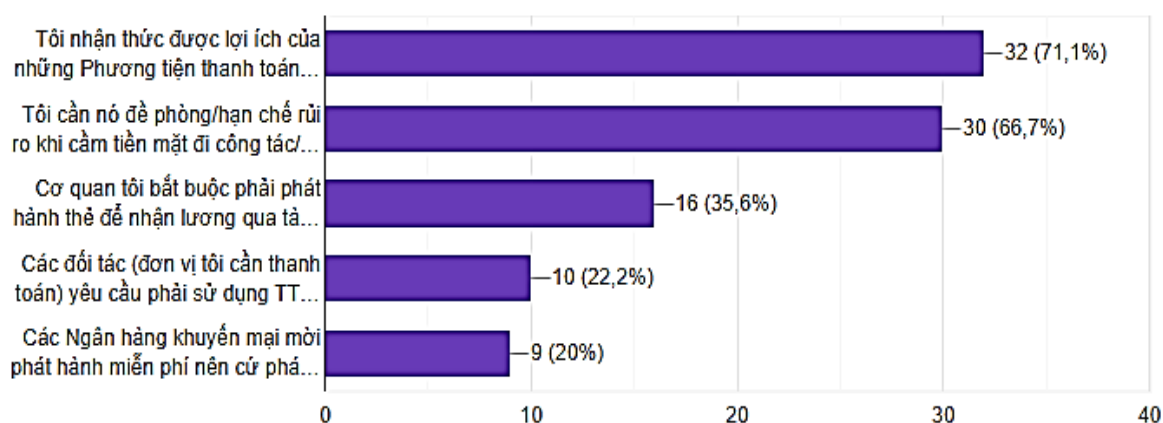
gửi/nhận tiền từ gia đình, bạn bè và người quen chiếm 71.1%, nộp tiền điện thoại chiếm 66.7%, nhận lương chiếm 62.2%, thanh toán tiền vận chuyển chiếm 57.8%, thanh toán hoá đơn điện/nước chiếm 53.3%, gửi tiền ngân hàng chiếm tỷ trọng thấp nhất với 33.3%. Đây là những loại thanh toán phổ biến của người dân khi sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt.



(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Hình 2.3: Các loại thanh toán thường thực hiện khi sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt

Đối với câu hỏi liên quan đến yếu tố lợi ích trong việc quyết định lựa chọn sử dụng dịch vụ TTKDTM của người dân, trong số những ý kiến trả lời về các khía cạnh lợi ích mà họ thu được/cảm nhận được khi triển khai TTKDTM có 73.9% số người được hỏi cho rằng lợi ích quan trọng nhất của Phương tiện TTKDTM chính là “không lo bị mất mát khi không phải giữ tiền mặt bên người”, ngoài ra có một tỷ lệ khoảng 54.5% số ý kiến trả lời cho rằng yếu tố “sử dụng dịch vụ mọi lúc mọi nơi (24/24)” và 67.4% cho rằng sử dụng TTKDTM là “an toàn và không lo bị cướp giật, mất trộm”. Bên cạnh đó cũng có 35.6% đồng ý rằng sử dụng TTKDTM là cơ quan bắt buộc phát hành thẻ để nhận lương và 22.2% đồng ý với ý kiến rằng sử dụng TTKDTM là do Các đối tác (đơn vị tôi cần thanh toán) yêu cầu phải sử dụng TTKDTM, ngoài ra yếu tố sử dụng TTKDTM là được lợi do được chiết khấu khi mua hàng hóa dịch vụ cũng được khoảng 20% số ý kiến đồng ý với nội dung này (Hình 2.4).



(Nguồn: Dữ liệu khảo sát từ nhóm tác giả)

Hình 2.4 : Lý do tiếp tục sử dụng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt

Lợi ích của việc sử dụng dịch vụ chính là bản chất kinh tế của TTKDTM, lợi ích sẽ là yếu tố quyết định trong việc lựa chọn loại hình dịch vụ này của người dân khi thay thế cho tiền mặt. Qua số liệu thống kê trên cho thấy rằng dường như người đang lựa chọn TTKDTM chính là vì lợi ích từ việc “sự an toàn do không phải giữ tiền mặt bên người” và “dịch vụ mọi lúc mọi nơi” hay nói cách khác lợi ích cảm nhận của người dân chính là sự tiện lợi so với các loại hình giao dịch ngân hàng truyền thống. Do đó, kết quả trả lời này là rất có giá trị vì nó cũng phản ánh được mục tiêu của dịch vụ TTKDTM chính là hình thái phát triển cao của tiền tệ trong trao đổi hàng hóa dịch vụ của loài người. Kết quả này cũng sẽ gợi mở các giải pháp về việc truyền thông, dẫn luận và tiếp thị sản phẩm dịch vụ của các Đơn vị cung ứng DVTT trong quá trình cung cấp dịch vụ phục vụ khách hàng.

Bảng 2.9: Sự đánh giá các yếu tố quyết định chủ yếu việc anh/chị đã lựa chọn thẻ thanh toán và các dịch vụ khác thay thế cho tiền mặt để thanh toán chi trả hằng ngày

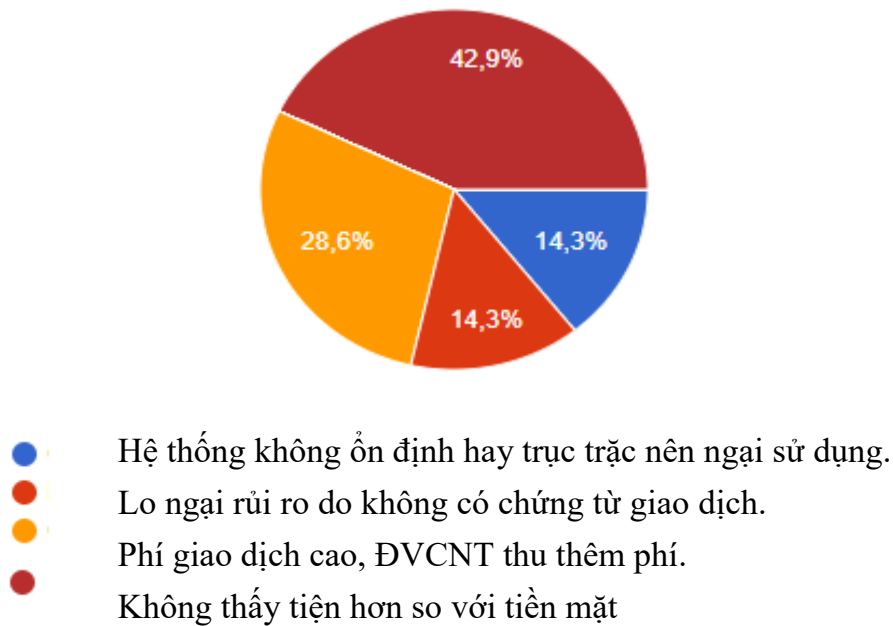
(1 – Hoàn toàn không đồng ý, 2 - Không đồng ý, 3 – Bình thường, 4 – Đồng ý, 5 – Hoàn toàn đồng ý)

Đơn vị: %

Các yếu tố quyết định	Mức độ đồng ý				
	1	2	3	4	5
1. Quy trình đăng kí dịch vụ nhanh chóng và đơn giản thuận tiện	0	0	26.7	53.3	20.0
2. Có thể truy cập/ sử dụng nhanh, dễ dàng và ít mất thời gian hơn tiền mặt	0	0	28.9	48.9	22.2
3. Nhận thông báo ngay lập tức trên giao diện sau khi giao dịch hoàn thành	0	0	17.8	55.6	26.7
4. Thời gian hiện giao dịch nhanh, chi phí giao dịch	0	2.2	24.4	55.6	17.8

thấp hơn tiền mặt					
5. Nhân viên ngân hàng tận tình giới thiệu với tôi về lợi ích, an toàn và cách thức sử dụng	0	4.4	40.0	42.2	13.3

Ngay cả khi đã từng sử dụng các phương tiện TTKDTM như Thẻ, Dịch vụ TTĐT...thì vẫn có đến 42,9% số người khi được hỏi vẫn lo ngại về tính không thấy tiện hơn so với tiền mặt và có đến 28,6% số người được hỏi lo ngại khi Phí giao dịch cao, ĐVCNT thu thêm phí. Và 14,3% người vẫn lo ngại rủi ro do không có chứng từ giao dịch và hệ thống không ổn định hay trục trặc nên ngại sử dụng chiếm 14,3%.



Hình 2.5: Lý do khiến từ chối/chưa sử dụng thẻ cũng như các Phương tiện khác để tiếp tục sử dụng tiền mặt

2.3. Hạn chế và khó khăn trong thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum

- Việc triển khai thanh toán không dùng tiền mặt gặp nhiều trở ngại, còn nhiều người dân chưa có điều kiện tiếp cận các dịch vụ và tiện ích thanh toán hiện đại, vẫn chưa quen thanh toán không dùng tiền mặt. Đồng thời, một số bộ phận người dân còn lo ngại về vấn đề bảo mật, an toàn trong thanh toán thẻ.

- Một số điểm chấp nhận thẻ có tình trạng thu phụ phí thanh toán thẻ và chưa niêm yết công khai việc không thu phụ phí thanh toán thẻ nên người dân còn e ngại lựa chọn việc thanh toán thẻ ngân hàng.

- Hạ tầng cơ sở và trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động thanh toán còn chưa đáp ứng được yêu cầu ở một số địa phương, khu vực.

- Thanh toán điện tử trong khu vực Nhà nước, dịch vụ hành chính công chưa cao cần được tăng cường hơn nữa.

- Một số vụ việc, cơ quan chức năng gặp khó khăn do đối tượng tội phạm có các thủ đoạn lừa đảo tinh vi, đồng thời người bị hại có tâm lý xấu hổ, sợ mang tiếng hoặc tâm lý bi quan khó lấy lại được tài sản bị mất nên công tác điều tra, xử lý tội phạm còn gặp nhiều khó khăn, hiệu quả chưa cao.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CHO NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ KON TUM

3.1. Định hướng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum

Thực hiện Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025.

Theo đề nghị của Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh Kon Tum tại Văn bản số 75/KTU-THNSKSNB ngày 08 tháng 3 năm 2022, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Kon Tum

Qua khảo sát thực tế các đối tượng đang sống và làm việc tại Kon Tum cho thấy tỉ lệ Nữ giới sử dụng TTKDTM nhiều hơn Nam giới. Cho thấy rằng xu hướng sử dụng của Nữ giới cao hơn trong việc mua sắm hàng hóa, thanh toán các chi phí,... qua TTKDTM được ưa chuộng và đối tượng nghề nghiệp Sinh viên là đối tượng chiếm tỷ trọng cao so với các đối tượng nghề nghiệp khác việc này có thể thấy Sinh viên lựa chọn việc TTKDTM hơn các đối tượng khác vì sinh viên có thể tiếp cận nhanh chóng các tiến bộ phát triển và được tiếp cận sớm hơn các đối tượng nghề nghiệp khác.

Độ tuổi từ 18-30 tuổi sử dụng TTKDTM cao hơn từ 31-40 tuổi vì từ 18-30 tuổi là độ tuổi giới trẻ có xu hướng

Mục tiêu cụ thể đến năm 2025

a) Giá trị thanh toán không dùng tiền mặt đạt gấp 20 lần tổng sản phẩm trên địa bàn GRDP.

b) Thanh toán không dùng tiền mặt trong thương mại điện tử đạt 50%.

c) Từ 80% người dân từ 15 tuổi trở lên có tài khoản giao dịch tại Tổ chức Tín dụng hoặc các tổ chức được phép khác.

d) Tăng khả năng tiếp cận các dịch vụ thanh toán của người dân; tăng số lượng điểm nhận thanh toán không dùng tiền mặt lên 1.200 điểm.

đ) Mục tiêu tăng trưởng sử dụng phương tiện, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt:

- Tốc độ tăng trưởng bình quân về số lượng và giá trị giao dịch TTKDTM đạt 20-25%/năm.

- Tốc độ tăng trưởng bình quân về số lượng và giá trị giao dịch qua kênh điện thoại đạt 50-80%/năm.

- Tốc độ tăng trưởng bình quân số lượng và giá trị giao dịch qua kênh Internet đạt 35-40%.

- Tỷ lệ cá nhân, tổ chức sử dụng phương tiện TTKDTM qua các kênh điện tử đạt tối thiểu 40%.

- 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 bệnh trên địa bàn đô thị chấp nhận thanh toán dịch 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.

3.2. Những giải pháp mở rộng hoạt động TTKDTM đối với người dân tại TP Kon Tum

3.2.1. Triển khai các cơ chế, chính sách

a) Tăng cường sự phối hợp các sở, ban, ngành, đơn vị liên quan thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố trong việc triển khai kịp thời các giải pháp về TTKDTM trên địa bàn tỉnh theo sự chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương như: các cơ chế, chính sách khuyến khích thanh toán điện tử trong việc thu, nộp thuế; giao dịch thương mại điện tử; thu phí, lệ phí, thủ tục hành chính; thanh toán cước, phí cho các dịch vụ thường xuyên, định kỳ như: Điện, nước, điện thoại, internet, truyền hình cáp; thanh toán tại các cơ sở khám, chữa bệnh; chi trả lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội, trợ cấp thất nghiệp; thanh toán học phí trực tuyến; triển khai ứng dụng công nghệ thanh toán điện tử mới; khuyến khích các cơ sở bán lẻ hàng hóa, dịch vụ chấp nhận và sử dụng các phương tiện thanh toán điện tử và hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán điện tử trong quá trình mua bán hàng hóa, dịch vụ không phân biệt giữa thanh toán bằng tiền mặt với các phương tiện thanh toán điện tử.

b) Công khai và áp dụng các cơ chế, chính sách về phí dịch vụ thanh toán để khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện TTKDTM; quy định mức phí thanh toán chuyển khoản và mức phí nộp, rút tiền mặt tại các TCTD.

c) Triển khai các chính sách về đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật; phòng, chống rửa tiền, phát hiện, phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực thanh toán điện tử, đặc biệt là tội phạm và gian lận trong thanh toán thẻ, thanh toán qua ATM, POS, thanh toán qua internet, điện thoại di động, thanh toán không tiếp xúc và các phương thức thanh toán sử dụng công nghệ cao; tăng cường cập nhật và áp dụng các biện pháp tiên tiến bảo đảm an ninh, an toàn cho

các hệ thống thanh toán điện tử quan trọng, các dịch vụ thanh toán dựa trên công nghệ cao.

d) Tiếp tục rà soát, xem xét, đề xuất các chính sách phù hợp về TTKDTM, tạo điều kiện thuận lợi cho người sử dụng tiếp cận dịch vụ TTKDTM với sản phẩm, dịch vụ phù hợp; xây dựng, triển khai các giải pháp để tiếp tục khuyến khích TTKDTM trong chi tiêu của người dân trong xã hội thông qua Ví điện tử viễn thông (Mobile Money).

đ) Nghiên cứu, tham gia góp ý, sửa đổi bổ sung các văn bản quy phạm Pháp luật liên quan lĩnh vực TTKDTM.

3.2.2. Triển khai ứng dụng hạ tầng thanh toán hiện đại, hoạt động an toàn, hiệu quả và có khả năng kết nối, tích hợp với các hệ thống khác

a) Triển khai thực hiện tốt Hệ thống thanh toán điện tử ngân hàng quốc gia, đảm bảo khả năng kết nối, tích hợp và thực hiện thanh, quyết toán cho các hệ thống khác, nhằm đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế và yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế.

b) Thực hiện và ứng dụng hạ tầng chuyển mạch tài chính và bù trừ điện tử, góp phần thúc đẩy phát triển thanh toán bán lẻ, mở rộng hệ sinh thái, đảm bảo khả năng kết nối, tích hợp với các ngành, lĩnh vực khác để phục vụ thanh toán trực tuyến.

c) Ứng dụng hệ thống ngân hàng lõi (Core Banking), hệ thống thanh toán nội bộ của các ngân hàng và các hệ thống thanh toán khác, đảm bảo kết nối, tích hợp với các hệ thống thanh toán quan trọng, hạ tầng kỹ thuật của các tổ chức cung ứng dịch vụ công và các hệ thống khác để cung ứng dịch vụ thanh toán một cách thuận tiện, hiệu quả cho tổ chức, cá nhân.

3.3.3. Ứng dụng các dịch vụ thanh toán hiện đại, ứng dụng thành tựu của CMCN 4.0

a) Ứng dụng thành tựu của CMCN 4.0 để phát triển đa dạng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán trên nền tảng số hóa, đảm bảo an toàn, bảo mật, mang lại sự thuận tiện cho người sử dụng.

- Đẩy mạnh triển khai các dịch vụ thanh toán mới, hiện đại dựa trên ứng dụng những công nghệ cốt lõi như: nền tảng giao diện lập trình ứng dụng mở (Open API), trí tuệ nhân tạo và phân tích dữ liệu lớn (AI, Big Data, Data Analytics), điện toán đám mây (Cloud Computing), nhận dạng sinh trắc học (Biometrics).

- Tiếp tục đầu tư phát triển *(cả về số lượng và chất lượng)* kết hợp với sắp xếp hợp lý, nâng cao chất lượng, hiệu quả mạng lưới ATM, POS trên địa bàn tỉnh; phát triển mạng lưới POS dùng chung, thanh toán POS trên thiết bị di động (mPOS); tăng cường chấp nhận thanh toán thẻ trong các giao dịch thanh toán trực tuyến; mở rộng ra các cơ sở y tế, giáo dục...

- Đẩy mạnh ứng dụng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán trên thiết bị di động, như: thanh toán qua QR Code, mã hóa thông tin thẻ (Tokenization), thanh toán di động (Mobile Payment), thanh toán phi tiếp xúc (Contactless), Ví điện tử.

- Khuyến khích hợp tác kết nối giữa ngân hàng với các công ty Fintech để đổi mới, sáng tạo, phát triển các giải pháp, mô hình thanh toán mới;

- Tiếp tục phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng, cung ứng các dịch vụ gia tăng khác; tập trung triển khai hoàn thành chuyển đổi thẻ ngân hàng từ thẻ từ sang thẻ chip, đảm bảo an ninh, an toàn trong thanh toán thẻ, gia tăng dịch vụ, tạo thuận lợi kết nối với các hệ thống thanh toán khác.

b) Phát triển thanh toán điện tử trong thương mại điện tử.

- Tăng cường kết nối, tích hợp giữa hạ tầng thanh toán điện tử với hạ tầng của các đơn vị chấp nhận thanh toán, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng về thanh toán điện tử trong thương mại điện tử, tại các điểm bán lẻ và thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ trực tuyến.

- Tăng cường các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong giao dịch TTKDTM, làm tốt công tác chăm sóc khách hàng; giám sát, nắm bắt và kịp thời giải quyết thỏa đáng các phản ánh, khiếu nại tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, bảo vệ lợi ích của các bên tham gia giao dịch.

- Khuyến khích người dân, doanh nghiệp, tổ chức liên quan sử dụng dịch vụ TTKDTM trong hoạt động thương mại điện tử; chú trọng phát triển các tiện ích thanh toán trên thiết bị di động (*như QR Code, mã hóa thông tin thẻ, thanh toán di động, thanh toán phi tiếp xúc, Ví điện tử*) để thúc đẩy thương mại điện tử phát triển.

c) Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

- Triển khai các ứng dụng, các phương tiện và mô hình thanh toán/chuyển tiền hiện đại, dễ sử dụng và phù hợp với điều kiện ở nông thôn vùng sâu, vùng xa (thanh toán qua điện thoại di động, thiết bị kỹ thuật số...) nhằm thúc đẩy TTKDTM ở những khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa và cả đối với những đối tượng chưa có tài khoản ngân hàng, trên cơ sở sử dụng mạng lưới sẵn có của các tổ chức tín dụng, mạng lưới bưu điện, mạng lưới của các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

- Tận dụng hạ tầng, dữ liệu, mạng lưới viễn thông, giảm các chi phí xã hội để phát triển, mở rộng kênh TTKDTM trên thiết bị di động ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, biên giới gắn với việc triển khai dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ (Mobile - Money).

3.2.4. Đẩy mạnh thanh toán điện tử trong khu vực Nhà nước, dịch vụ hành chính công

a) Tăng cường kết nối, trao đổi thông tin dữ liệu giữa các cơ quan: Kho bạc Nhà nước, Cục Thuế tỉnh với hệ thống ngân hàng để đáp ứng tốt hơn yêu cầu phối hợp thu ngân sách nhà nước bằng phương thức điện tử; nhất là thu, nộp thuế điện tử để hỗ trợ công tác quản lý, thu thuế, tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp, tổ chức và người dân thực hiện đa dạng, linh hoạt các dịch vụ thanh toán điện tử trong việc thu, nộp thuế điện tử.

b) Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến cấp độ 4; tăng cường kết nối giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán với Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống một cửa điện tử của các sở, ngành, các cơ quan, đơn vị liên quan nhằm đơn giản hóa thủ tục và tạo điều kiện thanh toán điện tử đối với các khoản phí, lệ phí, thanh toán hóa đơn điện, nước, học phí, viện phí.

c) Các đơn vị cung ứng dịch vụ công (*bao gồm các cơ sở y tế, giáo dục*) xây dựng, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, chuẩn hóa cơ sở dữ liệu để kết nối, chia sẻ thông tin với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán để phục vụ TTKDTM; đẩy mạnh triển khai kết nối và cung cấp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công Quốc gia; khuyến khích các trường học, bệnh viện, công ty điện, nước, vệ sinh môi trường, viễn thông, bưu chính trên địa bàn phối hợp với ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán để thu học phí, viện phí, tiền điện,... bằng phương thức TTKDTM.

d) Thúc đẩy thanh toán điện tử trong các chương trình trợ cấp an sinh xã hội, chi trả lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội, trợ cấp thất nghiệp.

3.2.5. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát, đảm bảo an ninh, an toàn và áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong hoạt động thanh toán

a) Tăng cường cơ chế hợp tác, phối hợp, trao đổi thông tin giữa Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Kon Tum với Công an tỉnh và các sở, ngành liên quan để kịp thời phát hiện, phòng ngừa, điều tra, xử lý hành vi vi phạm pháp luật trong hoạt động thanh toán; chia sẻ thông tin về tình hình, phương thức, thủ đoạn hoạt động của tội phạm trong hoạt động thanh toán để kịp thời cảnh báo, khuyến nghị với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, người sử dụng dịch vụ nhằm ngăn chặn, phòng ngừa nguy cơ lợi dụng hoạt động thanh toán cho các hoạt động bất hợp pháp.

b) Tiếp tục cập nhật, triển khai áp dụng các tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế, giải pháp đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật; ngăn ngừa rủi ro phát sinh, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ.

c) Thực hiện thanh tra, kiểm tra, giám sát, phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố trong hoạt động TTKDTM, thanh toán điện tử, trung gian thanh toán, đảm bảo hoạt động thanh toán an toàn, hiệu quả.

3.2.6. Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn và bảo vệ người tiêu dùng trong TTKDTM

a) Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn về thanh toán không dùng tiền mặt, thanh toán điện tử.

- Chú trọng đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn đến người dân, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động với nhiều hình thức đa dạng, phong phú thông qua các phương tiện thông tin đại chúng (*Đài Phát thanh - Truyền hình, các cơ quan Báo chí, trang thông tin điện tử của các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố...*) với nội dung dễ hiểu, dễ nhớ, dễ thực hiện và có tính lan tỏa trong cộng đồng, hướng tới nhóm đối tượng mục tiêu như người dân vùng sâu, vùng xa, nông thôn, hải đảo, người yếu thế trong xã hội, người chưa có tài khoản ngân hàng, học sinh, sinh viên, trẻ em, doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp siêu nhỏ, người tiêu dùng ít có cơ hội tiếp xúc công nghệ,... qua đó giúp nâng cao kiến thức, kỹ năng sử dụng sản phẩm, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

- Tăng cường đào tạo, tập huấn cho cán bộ nhân viên của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán để có kỹ năng, kiến thức hướng dẫn khách hàng hiểu và sử dụng các dịch vụ, phương tiện TTKDTM.

- Triển khai công tác phối hợp giữa các sở, ngành, các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức liên quan khác trong việc triển khai các chương trình truyền thông nhằm thúc đẩy TTKDTM trong khu vực dân cư, dịch vụ hành chính công.

b) Bảo vệ người tiêu dùng trong thanh toán không dùng tiền mặt

- Tiếp tục rà soát, đề xuất các giải pháp cụ thể hoàn thiện pháp luật về dân sự, hành chính, hình sự và cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh nhằm bảo vệ tốt hơn quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, đặc biệt bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng tài chính, bảo đảm tính nghiêm minh, răn đe, cảnh báo từ xa và phòng ngừa các rủi ro, tranh chấp phát sinh từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt.

- Tăng cường phối hợp chặt chẽ với các cơ quan thông tin đại chúng địa phương, để tăng cường tuyên truyền, giáo dục về các giải pháp đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong TTKDTM, thanh toán điện tử đối với người sử dụng dịch vụ; phối hợp giải đáp thắc mắc, xử lý khiếu nại nhằm đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng; xây dựng cảm nang về TTKDTM cho khách hàng.

3.2.7. Tăng cường cơ chế phối hợp thúc đẩy TTKDTM

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các sở, ngành và đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh Kon Tum để đẩy mạnh TTKDTM, nhất là trong việc thu, nộp ngân sách nhà nước, chấp thuận, kiểm tra, giám sát dịch vụ Mobile Money, đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động thanh toán điện tử, trung gian thanh toán, quản lý, giám sát hoạt động thanh toán xuyên biên giới.

- Tăng cường phối hợp giữa các Ngân hàng Thương mại và các đơn vị viễn thông (Vinaphone, Mobifone, Viettel, FPT ...) để triển khai hiệu quả Ví điện tử viễn thông (Mobile Money).

- Kết nối, tích hợp giữa các đơn vị trung gian thanh toán với các đơn vị chấp nhận thanh toán để cài đặt các thiết bị hỗ trợ việc TTKDTM như máy POS, Qr-Code.

- Khai thác và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật và công nghệ thanh toán trên địa bàn.

- Tích cực, chủ động và mở rộng hội nhập quốc tế trong lĩnh vực thanh toán theo lộ trình và hướng dẫn của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các bộ, ngành liên quan.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. KẾT LUẬN

Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt đã mang lại những lợi ích to lớn đối với toàn bộ nền kinh tế cũng như với hệ thống ngân hàng và với từng người dân. Đây là những nỗ lực không thể phủ nhận của chính phủ và hệ thống ngân hàng trong phát triển thanh toán không dùng tiền mặt thời gian qua.

Qua nghiên cứu về đề tài “Thực trạng và giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn thành phố Kon Tum”, đề tài đã tập trung làm rõ được:

Thứ nhất, qua tìm hiểu cơ sở khoa học của vấn đề nghiên cứu đã nêu được tổng quan về khái niệm, đặc điểm, vai trò, các hình thức của dịch vụ TTKDTM.

- *Thứ hai*, phân tích thực trạng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum đạt được những kết quả đáng ghi nhận và rút ra những hạn chế, khó khăn trong phát triển thanh toán không dùng tiền mặt. Đồng thời, qua phân tích những lợi ích và đánh giá ảnh hưởng của các yếu tố trên đến quyết định sử dụng dịch vụ TTKDTM để làm nền tảng đề xuất các giải pháp.

- *Cuối cùng*, đề phát triển thanh toán không dùng tiền mặt đề tài đưa ra được một số giải pháp bao gồm triển khai các cơ chế, chính sách, triển khai ứng dụng hạ tầng thanh toán hiện đại, hoạt động an toàn, hiệu quả và có khả năng kết nối, tích hợp với các hệ thống khác, ứng dụng các dịch vụ thanh toán hiện đại, ứng dụng thành tựu của CMCN 4.0, đẩy mạnh thanh toán điện tử trong khu vực Nhà nước, dịch vụ hành chính công, tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát, đảm bảo an ninh, an toàn và áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong hoạt động thanh toán, đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn và bảo vệ người tiêu dùng trong TTKDTM, tăng cường cơ chế phối hợp thúc đẩy TTKDTM. Đó là những giải pháp cụ thể, rõ ràng và mang tính chiến lược lâu dài để có thể cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn Kon Tum trong thời gian tới.

2. KIẾN NGHỊ

2.1. Đối với Nhà nước

- Triển khai thực hiện hiệu quả Quyết định [1813/QĐ-TTg](#) ngày 28 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025.

- Tạo sự chuyển biến về TTKDTM trong nền kinh tế với mức tăng trưởng cao, thay đổi thói quen thanh toán của xã hội sang sử dụng các phương tiện TTKDTM, giảm chi phí xã hội liên quan đến tiền mặt.

- Đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật và thông suốt hoạt động TTKDTM; nâng cao hiệu quả quản lý Nhà nước đối với hoạt động thanh toán, minh bạch hóa các giao dịch thanh toán trong nền kinh tế, góp phần vào công tác phòng, chống tham nhũng,

tiêu cực, tội phạm kinh tế, phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

- Ứng dụng mạnh mẽ thành tựu của cách mạng công nghệ 4.0 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.

2.2. Đối với ngân hàng

Chú trọng nâng cấp nâng cấp hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng; thiết lập hạ tầng thanh toán bán lẻ hiện đại, hoạt động hiệu quả, liên tục, đáp ứng nhu cầu thanh toán nhanh chóng, an toàn, thuận tiện với chi phí hợp lý của người dân và doanh nghiệp trong đó chú trọng mở rộng hệ thống thanh toán ở các vùng nông thôn; Nâng cao chất lượng của hoạt động TTKDTM trong thương mại điện tử, áp dụng các công nghệ, phương thức thanh toán hiện đại nhằm tăng mức độ tiện lợi, giảm chi phí sử dụng và rủi ro, đảm bảo an toàn về tài sản và thông tin của người sử dụng.

Cần tăng cường đảm bảo an ninh, an toàn trong thanh toán điện tử. Cần kiểm tra và đánh giá tổng thể công tác an ninh mạng, an ninh thanh toán điện tử thường xuyên và định kỳ nhằm tìm ra các lỗ hổng và nguy cơ một cách kịp thời để có các biện pháp khắc phục, hạn chế tối đa rủi ro kỹ thuật.

Cần tăng cường các giải pháp giám sát, phát hiện, ngăn chặn kịp thời các giao dịch đáng ngờ qua hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử, ngân hàng số. Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ về an ninh, an toàn thông tin để kịp thời phát hiện, cảnh báo và có biện pháp ngăn chặn những rủi ro phát sinh trong hoạt động nghiệp vụ và vận hành nội bộ. Bên cạnh đó, cần chủ động theo dõi, nắm bắt, cập nhật các hành vi, phương thức, thủ đoạn lừa đảo, gian lận trong hoạt động thanh toán để có các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ phòng, chống, ngăn ngừa kết hợp với thông tin, cảnh báo kịp thời, rộng rãi ra công chúng và người sử dụng dịch vụ nhằm giúp khách hàng nâng cao nhận thức về rủi ro, cảnh giác trước những thủ đoạn tội phạm mới, thực hiện giao dịch tài chính an toàn, đảm bảo an toàn tiền và tài sản của khách hàng.

Tăng cường các hoạt động marketing hướng dẫn khách hàng mở tài khoản, giao dịch thanh toán qua các phương tiện điện tử. Đẩy mạnh tích hợp các loại thẻ với các thẻ thanh toán mà người dân đang sử dụng phổ biến để giảm thủ tục đăng ký mở thẻ và thẻ này có thể sử dụng trong nhiều hệ thống ngân hàng. Chủ động liên kết với nhà mạng để thực hiện các giao dịch chuyển tiền từ tài khoản của khách hàng sang các ví điện tử của khách hàng tại các thuê bao khi những dự án của nhà mạng được pháp luật cho phép.

Tiếp tục ứng dụng mạnh mẽ công nghệ hiện đại vào hoạt động thanh toán, lấy việc cung ứng dịch vụ trên thiết bị di động làm mục tiêu chính; phối hợp với các đơn

vị 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 của ngành Ngân hàng.

Đồng thời, cùng với chính phủ tiếp tục đẩy mạnh truyền thông, tuyên truyền, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng phương thức TTKDTM.

2.3. Đối với người dân

Cài đặt chương trình diệt virus, bảo mật khi sử dụng các phương tiện, dịch vụ thanh toán điện tử và đặc biệt không nhấp vào các đường link lạ.

Tránh sử dụng mạng công cộng để tiến hành thanh toán điện tử hoặc trong trường hợp cấp bách bắt buộc phải truy cập thông qua một mạng công cộng, hãy kết nối qua một mạng ảo khi đó mọi chi tiết truy cập sẽ được mã hóa qua mạng ảo này và hạn chế được rủi ro đánh cắp thông tin.

Đăng kí dịch vụ tin nhắn thông báo số dư qua tin nhắn di động hoặc thường xuyên kiểm tra thông tin tài khoản trên các ứng dụng thanh toán để quản lý tài khoản tốt nhất.

Cuối cùng, người dân nên cập nhật cũng như chia sẻ kiến thức, những lợi ích khi sử dụng thanh toán điện tử cho người khác để góp phần thay đổi thói quen thanh toán và thúc đẩy số lượng người sử dụng TTKDTM trong thương mại điện tử.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

- [1] Bùi Thị Nhân, Nguyễn Anh Thư và Lê Thị Tú Trinh (2021), “*Thực trạng và giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam*”, Tạp chí công thương số 17.
- [2] Đặng Công Hoàn (2016), “*Phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khu vực dân cư ở Việt Nam*”, Luận văn tiến sĩ, Đại học kinh tế - Đại học quốc gia Hà Nội.
- [3] Đỗ Thị Khánh Ngọc (2014), *Đẩy mạnh công tác thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*, Luận văn thạc sỹ, Đại học Thái Nguyên.
- [4] Huỳnh Thị Thanh Hào (2011) nghiên cứu về “*Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - chi nhánh TP Hồ Chí Minh*”, Luận văn thạc sỹ, Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
- [5] Nguyễn Thị Thúy (2012), “*Hoàn thiện cơ chế quản lý hoạt động thanh toán qua các Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ở Việt nam*”, Luận án Tiến sĩ Kinh tế-Đại học Kinh tế Quốc Dân.

Tiếng Anh

- [1] Hway-Boon Ong and Lee-Lee Chong (2016) “*The efect of cashless payments on the internet and mobile banking*”, Financial Innovation, pp 2:4.
- [2] Kaur, K. & Pathak, A. (2015), “E-payment system on e-commerce in India”, International Journal of Engineering Research and Applications, Vol. 5 No. 2, pp. 79 – 87.
- [3] Khaira Amalia Fachrudin và Amlys Syahputra Silalahi (2021), *A Study of the Use of Cashless Payments in Relation to Income, Financial Behavior, and Almsgiving Behavior in Sumatera, Indonesia*,
- [4] Raknarin Sanrach (2021), *Factors Affecting Cashless Payment Of Goods And Services*”, Accounting and Financial Studies Journal, Volume 25.

PHỤ LỤC
PHIẾU KHẢO SÁT VỀ DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CHO
NGƯỜI DÂN KON TUM

Xin chào anh/chị

Chúng tôi là nhóm sinh viên Phân hiệu ĐHĐN tại Kon tum. Hiện nay, chúng tôi đang thực hiện nghiên cứu về thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của người dân Kon Tum. Rất mong anh/chị giúp đỡ chúng tôi bằng cách dành khoảng 5 phút để điền thông tin vào phiếu điều tra này. Chúng tôi đảm bảo các thông tin trong Phiếu khảo sát hoàn toàn được bảo mật.

Chân thành cảm ơn các anh/chị đã dành thời gian hỗ trợ.

PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Câu 1: Anh/chị cho biết giới tính:

- ☐ Nam ☐ Nữ

Câu 2: Anh/chị vui lòng cho biết độ tuổi:

- ☐ Dưới 18 tuổi ☐ Từ 18 đến 30 tuổi
☐ Từ 31 đến 40 tuổi ☐ Từ 41 đến 50 tuổi
☐ Trên 50 tuổi

Câu 3: Anh/chị vui lòng cho biết trình độ học vấn cao nhất của mình:

- ☐ Trung học phổ thông ☐ Cao đẳng/trung cấp
☐ Đại học ☐ Sau đại học
☐ Khác

Câu 3: Anh/chị vui lòng cho biết nghề nghiệp chính hiện tại của mình?

- ☐ Nhà quản lý ☐ Giảng viên/giáo viên
☐ Chuyên viên/nhân viên ☐ Nội trợ, hưu trí
☐ Lao động phổ thông ☐ Sinh viên
☐ Khác

Câu 4: Thu nhập hàng tháng của anh/chị trong khoảng bao nhiêu?

- ☐ Dưới 3 triệu ☐ Từ 3 đến 5 triệu
☐ Từ 5 đến 10 triệu ☐ Từ 10 đến 15 triệu
☐ Trên 15 triệu

PHẦN B: THÔNG TIN VÀ Ý KIẾN VỀ SỬ DỤNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT

Câu 1: Hiện tại anh chị đã từng sử dụng phương tiện TTKDTM nào trong các phương tiện thanh toán dưới đây cho hoạt động thanh toán cá nhân của mình?

- ☐ Thẻ ghi nợ (thẻ thanh toán, thẻ ATM, thẻ trả trước)

- ☐ Thẻ tín dụng (thẻ cho phép khách hàng thanh toán mà không cần có tiền trong thẻ)
- ☐ Internet Banking
- ☐ Mobile Banking
- ☐ Ví điện tử (Momo, Zalopay, shopeepay...)
- ☐ Không/chưa sử dụng (Sẽ trả lời tiếp câu 10)

Câu 2: Mức độ sử dụng các phương tiện TTKDTM: (1 - Không bao giờ, 2 - Hiếm khi, 3 - Thỉnh thoảng, 4 - Thường xuyên, 5 - Rất thường xuyên)

Tiêu chí	Mức độ sử dụng				
	1	2	3	4	5
1. Internet Banking					
2. Mobile Banking					
3. Ví điện tử (Momo, Zalopay, shopeepay...)					
4. Thẻ tín dụng (thẻ cho phép khách hàng thanh toán mà không cần có tiền trong thẻ)					
5. Thẻ ghi nợ (thẻ thanh toán, thẻ ATM, thẻ trả trước)					

Câu 3: Chọn các loại thanh toán anh/chị thường thực hiện khi sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt:

- ☐ Gửi tiền ngân hàng
- ☐ Thanh toán hoá đơn điện/nước
- ☐ Gửi/nhận tiền từ gia đình, bạn bè đồng nghiệp hoặc những người quen khác
- ☐ Thanh toán mua hàng hoá, dịch vụ
- ☐ Nhận lương
- ☐ Khác
- ☐ Nạp tiền điện thoại
- ☐ Thanh toán tiền vận chuyển (ship)

Câu 4: Phương thức thanh toán mà anh chị thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt theo mức độ sử dụng? (1 - Không bao giờ, 2 - Hiếm khi, 3 - Thỉnh thoảng, 4 - Thường xuyên, 5 - Rất thường xuyên)

Tiêu chí	Mức độ sử dụng				
	1	2	3	4	5
1. Trực tuyến					
2. Tại điểm mua hàng					
3. Chuyển tiền					

Câu 5: Theo anh chị, các lợi ích chủ yếu của phương tiện TTKDTM (thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử, internetbanking...) gồm các yếu tố nào sau đây (có thể lựa chọn nhiều phương án):

- ☐ Không phải giữ tiền mặt trong người nên thuận lợi khi đi lại, không lo mất mát.
- ☐ Sử dụng dịch vụ khắp mọi lúc mọi nơi (24/7).
- ☐ Tiết kiệm thời gian công sức khi mua hàng hóa dịch vụ (không phải chờ đợi khi thanh toán, không lo tiền chặn tiền lẻ...).

- ☐ Hiện đại/sành điệu trong mắt người khác.
- ☐ An toàn hơn so với giữ tiền mặt (không lo bị trộm cắp, cướp giật...).
- ☐ Được lợi hơn do chiết khấu mua hàng hoá dịch vụ so với trả bằng tiền mặt.
- ☐ Một số lợi ích khác: (tích điểm, gắn kết bền lâu):

Câu 6: Theo anh chị, đánh giá các yếu tố quyết định chủ yếu việc anh/chị đã lựa chọn thẻ thanh toán và các dịch vụ khác thay thế cho tiền mặt để thanh toán chi trả hằng ngày: (1 – Hoàn toàn không đồng ý, 2 - Không đồng ý, 3 – Bình thường, 4 – Đồng ý, 5 – Hoàn toàn đồng ý)

Tiêu chí	Mức độ quyết định				
	1	2	3	4	5
1. Quy trình đăng kí dịch vụ nhanh chóng và đơn giản thuận tiện					
2. Có thể truy cập/ sử dụng nhanh, dễ dàng và ít mất thời gian hơn tiền mặt					
3. Nhận thông báo ngay lập tức trên giao diện sau khi giao dịch hoàn thành					
4. Thời gian hiện giao dịch nhanh, chi phí giao dịch thấp hơn tiền mặt					
5. Nhân viên ngân hàng tận tình giới thiệu với tôi về lợi ích, an toàn và cách thức sử dụng					
6. Tôi có thể truy cập nhanh bất cứ khi nào để sử dụng (24/7)					
7. Khác:					

Câu 7: Những lý do chính khiến anh/chị đang sẽ tiếp tục sử dụng thẻ thanh toán và các công cụ thanh toán khác để thay thế tiền mặt là (có thể lựa chọn nhiều phương án):

- ☐ Tôi nhận thức được lợi ích của những Phương tiện thanh toán này.
- ☐ Tôi cần nó để phòng/hạn chế rủi ro khi cầm tiền mặt đi công tác/giao dịch.
- ☐ Cơ quan tôi bắt buộc phải phát hành thẻ để nhận lương qua tài khoản hàng tháng.
- ☐ Các đối tác (đơn vị tôi cần thanh toán) yêu cầu phải sử dụng TTKDTM.
- ☐ Các Ngân hàng khuyến mại mời phát hành miễn phí nên cứ phát hành vì không mất tiền.
- ☐ Khác (ghi rõ)

Câu 8: Lý do chủ yếu nào khiến anh/chị ngần ngại chưa muốn dùng thẻ và các công cụ thanh toán khác dù đã có thẻ sẵn rồi:

- ☐ Hệ thống không ổn định hay trục trặc nên ngại sử dụng.
- ☐ Lo ngại rủi ro do không có chứng từ giao dịch.
- ☐ Phí giao dịch cao, ĐVCNT thu thêm phí.
- ☐ Thu nhập thấp nên dùng thẻ chưa tiện lắm.

- ☐ Đơn vị bán hàng chỉ chấp nhận tiền mặt.
- ☐ Không thấy tiện hơn đáng kể so với tiền mặt.
- ☐ Khác (ghi rõ)

Câu 9: Theo ý kiến của anh chị, để nâng cao lợi ích của TTKDTM thì mong muốn của anh chị được:

- ☐ Các Ngân hàng Nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng
- ☐ Nhà nước ra các chính sách bảo vệ người tiêu dùng và khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt
- ☐ Các đơn vị Kinh doanh cần phải lắp đặt các thiết bị thanh toán bằng thẻ nhiều hơn phục vụ giao dịch thanh toán
- ☐ Ngân hàng phải giảm phí thêm nữa vì phí giao dịch đang cao.
- ☐ Cần được đào tạo, hướng dẫn nhiều hơn khi cung cấp sản phẩm dịch vụ để thành thục hơn khi giao dịch.
- ☐ Khác (ghi rõ).....

Câu 10: Theo anh chị, lý do khiến anh/chị từ chối/chưa sử dụng thẻ cũng như các Phương tiện khác để tiếp tục sử dụng tiền mặt?

- ☐ Chưa được ngân hàng giới thiệu về dịch vụ này.
- ☐ Lo lắng về tính an toàn/bảo mật của dịch vụ này không đảm bảo nên sử dụng tiền mặt cho chắc.
- ☐ Các vấn đề trục trặc, lỗi kỹ thuật có thể xảy ra trong quá trình sử dụng gây ra lo lắng
- ☐ Chưa hiểu rõ lắm các tính năng khi giao dịch và lo ngại các bằng chứng giao dịch bằng thẻ và các dịch vụ TTĐT...
- ☐ Không thực tiện lợi và hiệu quả (yêu cầu mật khẩu, qui trình phức tạp, cần có mạng internet, Wifi, v.v)
- ☐ Tôi thích làm việc tại quầy với nhân viên ngân hàng hơn do được tiếp xúc trao đổi trực tiếp.
- ☐ Quy trình thủ tục đăng ký sử dụng phức tạp, yêu cầu nhiều giấy tờ.
- ☐ Thu nhập thấp nên dùng thẻ chưa tiện lắm.
- ☐ Không thấy tiện hơn đáng kể so với tiền mặt.
- ☐ Khác (ghi rõ).....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!