

**THANH TOÁN ĐIỆN TỬ TRONG
BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI VIỆT NAM**
**ELECTRONIC PAYMENT IN THE DIGITAL TRANSFORMATION
IN VIET NAM**

*Nguyễn Thị Thu Hương, Nguyễn Văn Dũng, Nguyễn Phương Hiệp**

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 02/04/2021
Ngày nhận kết quả phản biện đánh giá: 01/10/2021
Ngày bài báo được duyệt đăng: 28/10/2021

Tóm tắt: Cách mạng công nghiệp 4.0 bùng nổ thúc đẩy mọi thành phần trong nền kinh tế dần chuyển đổi và đổi mới hướng tới nền kinh tế số. Trong quá trình này, các ngân hàng không ngừng phát triển hoạt động thanh toán số, ngân hàng số. Bên cạnh đó, các tổ chức, doanh nghiệp và người tiêu dùng cũng dần thay đổi từ các giao dịch tiền mặt chuyển sang giao dịch thanh toán điện tử (TTĐT). Đặc biệt, trong giai đoạn đại dịch Covid 19 diễn biến ngày càng phức tạp, khó lường thì TTĐT không dùng tiền mặt với ưu điểm an toàn trong phòng chống dịch, nhanh, gọn, tiện lợi... đang trở thành một giải pháp hữu hiệu và là xu thế chung của tương lai. TTĐT ở Việt Nam trong thời gian qua đã có những dấu ấn đáng kể cả về số lượng giao dịch và giá trị giao dịch cùng tốc độ phát triển. Tuy nhiên, TTĐT ở Việt Nam vẫn được đánh giá chưa phát triển đúng như kỳ vọng do một số nguyên nhân chủ quan và khách quan. Vì vậy, bài viết này trên cơ sở nghiên cứu thực trạng TTĐT tại Việt Nam sẽ phân tích những cơ hội, thách thức và đề xuất một số giải pháp phù hợp với mục đích phát triển TTĐT trong bối cảnh chuyển đổi số ở Việt Nam.

Từ khóa: Thanh toán điện tử, ví điện tử, thẻ ngân hàng, séc điện tử, chuyển khoản điện tử

Abstract: The explosion of the Industrial Revolution 4.0 has pushed all sectors of the economy to gradually transform and innovate towards the digital economy. In this process, banks are constantly developing digital payment and digital banking activities. Besides, organizations, businesses and consumers are also gradually changing from cash transactions to electronic payment transactions. In particular, during the period of increasingly complicated and unpredictable developments of the Covid 19 pandemic, non-cash electronic payment with the advantages of safety in epidemic prevention, fast, compact, and convenient... is becoming an effective solution and is the general trend of the future. E-payment in Vietnam in the past has made significant impressions in terms of the number of transactions and transaction value as well as the speed of development. However, e-payment in Vietnam is

* Khoa Kinh tế - Trường Đại học Mở Hà Nội

still assessed as not developing as expected due to a number of subjective and objective reasons. Therefore, this article, on the basis of studying the current situation of e-payment in Vietnam, will analyze the opportunities, challenges and propose some solutions suitable for the purpose of developing e-payment in the context of digital transformation In Vietnam.

Keywords: E-payment, e-wallets, bank cards, e-checks, electronic transfer.

I. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số nền kinh tế đã thực sự trở thành một cuộc cách mạng trong nhiều lĩnh vực. Việc chuyển đổi số các hoạt động thanh toán không còn là sự lựa chọn mà đã và đang trở thành một xu thế tất yếu quyết định đến vị thế cạnh tranh và sự phát triển bền vững của các tổ chức tín dụng và doanh nghiệp trong tương lai. Nhiều công nghệ, mô hình hoạt động mới, trong đó có thanh toán điện tử (TTĐT) đã phát triển và làm thay đổi cách thức quản lý, vận hành của các tổ chức, doanh nghiệp cũng như cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ và tương tác của khách hàng. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của Internet trong bối cảnh bùng nổ của thương mại điện tử (TMĐT), đặc biệt là giai đoạn dịch Covid diễn biến phức tạp, TTĐT đã có nhiều bước phát triển đột phá. Với các ưu điểm như độc lập, bảo mật, chi phí rẻ; thuận lợi, linh hoạt; an toàn, minh bạch, kiểm soát được lịch sử thanh toán..., TTĐT đang đem lại rất nhiều lợi ích cho người tiêu dùng, doanh nghiệp và xã hội. Việt Nam được đánh giá là một trong những quốc gia có mức tăng trưởng về TTĐT cao nhất thế giới. Tuy nhiên, thực tiễn ở Việt Nam thời gian qua cho thấy TTĐT chưa phát triển được như kỳ vọng, vẫn tồn tại những bất cập, khó khăn chủ quan và khách quan từ nhiều phía. Vì vậy, việc nghiên cứu thực trạng TTĐT tại Việt Nam để làm rõ những khó khăn đó cũng như dự báo cơ hội, thách thức trong bối cảnh chuyển đổi số là cần thiết để đề xuất các giải pháp phù hợp.

II. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm về thanh toán điện tử

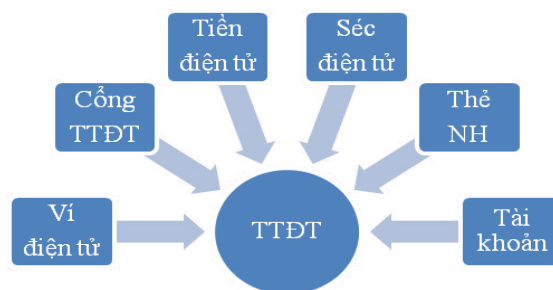
Thanh toán điện tử hay còn gọi thanh toán trực tuyến, là một mô hình giao dịch không sử dụng tiền mặt, được thực hiện thông qua các thiết bị điện tử.

2.2. Phương thức thanh toán điện tử

Cuộc cách mạng công nghệ 4.0 đã thay đổi cách thức kinh doanh và thanh toán của các tổ chức, doanh nghiệp cũng như người tiêu dùng. Bên cạnh hình thức thanh toán tiền mặt truyền thống thì các phương thức thanh toán hiện đại qua điện thoại thông minh và Internet ngày càng được sử dụng nhiều hơn cho các giao dịch trong bối cảnh chuyển đổi số.

2.3. Công cụ thanh toán điện tử

Với sự phát triển nhanh của CNTT, Internet và TMĐT thì TTĐT cũng có nhiều đổi mới và có thể được thực hiện bằng nhiều công cụ TTĐT khác nhau, khái quát qua hình sau:



Hình 1: Các công cụ thanh toán điện tử

- Ví điện tử: là một ví “ảo”, đóng vai trò như một tài khoản điện tử của khách hàng, cho phép người sử dụng thanh toán

trực tuyến (qua máy tính hoặc điện thoại thông minh) bằng khoản tiền tích trữ trong ví. Ví điện tử ứng dụng công nghệ thanh toán quét QR - được tích hợp sẵn trên ứng dụng di động của các ngân hàng, các sản phẩm và dịch vụ của Google như Google Chart hay Google Map, trên bảng hiệu, xe buýt, danh thiếp, tạp chí, website, hàng hóa tại siêu thị, cửa hàng tiện lợi... nên khá đơn giản, gọn nhẹ, dễ sử dụng và thân thiện cho người dùng. Người dùng chỉ cần sử dụng camera điện thoại quét mã QR và có thể thực hiện nhanh trong vài giây các giao dịch chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, mua hàng hay trên bất cứ sản phẩm nào có gắn mã QR mà không cần sử dụng tiền mặt, thẻ, không lo lộ thông tin cá nhân tại các điểm thanh toán. Đặc biệt, một số ví điện tử còn ứng dụng công nghệ quét AR để khách hàng trải nghiệm ngân hàng số theo cách mới.

- *Cổng thanh toán trực tuyến*: là hệ thống trung gian, kết nối giữa ngân hàng, tài khoản thẻ của người mua và tài khoản của người bán với mục tiêu cốt lõi là người bán có thể nhận được tiền ngay khi giao dịch trực tuyến hoàn tất. Như vậy, ví điện tử và cổng TTĐT đều đóng vai trò trung gian các giao dịch của người sử dụng. Tuy nhiên, với ví điện tử thì người dùng sẽ nạp tiền vào ví và dùng số tiền đó chi tiêu mua sắm, thanh toán online còn với cổng TTĐT thì khách hàng sẽ thanh toán trực tiếp bằng thẻ ngân hàng.

- *Tiền điện tử*: là loại tiền sử dụng kỹ thuật số và mật mã để bảo mật giao dịch, đồng thời kiểm soát và xác minh các giao dịch mới. Vì không tồn tại dưới dạng vật chất và mỗi đồng tiền điện tử tồn tại dưới dạng dãy mã hóa duy nhất nên đây là loại tiền không thể làm giả.

- *Séc điện tử*: là phiên bản điện tử của séc giấy thông thường. Về cơ bản, quy trình vận hành séc điện tử tương tự như séc giấy nhưng được thực hiện qua phương tiện điện tử

- *Thẻ thanh toán* là một loại thẻ có khả năng rút tiền mặt trực tiếp từ các ngân hàng hay các máy rút tiền tự động (ATM); thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ tại một vài địa điểm (POS), kể cả website mua hàng trực tuyến nếu chấp nhận tiêu dùng bằng thẻ đó.

III. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thu thập dữ liệu

Các nguồn dữ liệu được sử dụng cho nghiên cứu là dữ liệu thứ cấp, trên các báo cáo, thống kê của Ngân hàng nhà nước và dữ liệu khảo sát thống kê của một số tổ chức có uy tín.

3.2. Phân tích dữ liệu

Nghiên cứu cũng sử dụng phương pháp phân loại để hệ thống hóa các phương thức và công cụ thanh toán điện tử. Để trả lời câu hỏi nghiên cứu, nhóm tác giả đã chọn một cách tiếp cận quy nạp để xem xét các tài liệu về thanh toán điện tử và phân tích, đánh giá thực trạng TTĐT tại Việt Nam trong thời gian qua, qua đó đề xuất các khuyến nghị nhằm phát triển phương thức TTĐT cho phù hợp với bối cảnh chuyển đổi số của Việt Nam.

IV. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Bức tranh thực trạng TTĐT trong bối cảnh chuyển đổi số tại Việt Nam sẽ được xem xét trên góc độ các phương thức TTĐT, các công cụ TTĐT tại Việt Nam trong thời gian qua như:

4.1. Phương thức TTĐT

4.1.1. Thanh toán qua Mobile Banking

Theo Ngân hàng nhà nước (NHNN), hiện nay Việt Nam đã có 45 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán di động (mobile payment).

Bảng 1: Thanh toán qua điện thoại di động

	2019	2020
Số lượng (triệu giao dịch)	552	1,182
<i>Tốc độ tăng số lượng (%)</i>		114%
Giá trị (triệu tỷ đồng)	5.8	12.6
<i>Tốc độ tăng giá trị (%)</i>		118.1%

(Nguồn: Vụ Thanh toán -NHNNVN)

Thanh toán qua điện thoại đang dần trở nên phổ biến ở Việt Nam khi tỷ lệ người dân sử dụng điện thoại thông minh khá cao cùng những tiện ích ngày càng gia tăng mà Mobile Banking đem lại cho người dùng. Tỷ lệ người dùng đã tăng từ 37% năm 2018 lên 61% năm 2019. So với cùng kỳ năm 2020, quý 1 2021, giao dịch qua kênh điện thoại di động đạt 395,05 triệu món (tăng 78% về số lượng) với giá trị hơn 4,6 triệu tỷ đồng (tăng 103% về giá trị) [4].

4.1.2. Thanh toán qua Internet Banking

Theo NHNN, hiện nay Việt Nam đã có 78 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán qua internet.

Bảng 2: Thanh toán qua Internet

	2019	2020
Số lượng (triệu giao dịch)	420	475.3
<i>Tốc độ tăng số lượng (%)</i>		13.3%
Giá trị (triệu tỷ đồng)	22.2	27.7
<i>Tốc độ tăng giá trị (%)</i>		24.80%

(Nguồn: Vụ Thanh toán -NHNNVN)

So với cùng kỳ năm 2020, quý 1 năm 2021, giao dịch qua internet đạt

156,2 triệu món (tăng 55,9% về số lượng) với 8,1 triệu tỷ đồng (tăng 28,4% về giá trị) [4].

4.2. Công cụ TTĐT

4.2.1. Ví điện tử

Cùng với hệ thống ngân hàng thương mại (NHTM), đến tháng 7/2021, có 43 tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã được NHNN cấp phép [4] và có hơn 150 công ty Fintech hoạt động đầy đủ trên các lĩnh vực tài chính như trung gian thanh toán (chiếm khoảng 60,5%) [5]. Theo ước tính của NHNN, năm 2020, Việt Nam có 40 ví điện tử với khoảng hơn 10 triệu người dùng [6], trong đó 88% thị phần thuộc về Payoo, Momo, Moca, và ZaloPay. Mỗi ví điện tử có tập khách hàng riêng. Payoo đang sở hữu số lượng lớn khách hàng thanh toán hóa đơn, thanh toán dịch vụ công và thương mại. MoMo có 23 triệu tài khoản, thanh toán ở nhiều lĩnh vực khác nhau. Moca liên kết với Grab thực hiện thanh toán trực tuyến trong hệ sinh thái Moca và Grab... ZaloPay từng là công ty con của tập đoàn VNG bán thẻ cào Zing nay trở thành một ví điện tử thanh toán ứng trước và chuyển tiền từ ví điện tử vào tài khoản ngân hàng cho người ở các vùng sâu vùng xa chưa có điểm rút tiền mặt [4].

Là một thị trường tiềm năng và hấp dẫn, ví điện tử đã thu hút được nhiều NHTM cũng như các công ty, tập đoàn công nghệ lớn trong và ngoài nước dưới nhiều hình thức khác nhau:

- Các NTTM phát triển ví điện tử của chính ngân hàng mình (VD: Maritime Bank có MEED; LienVietPostbank có Ví Việt; Sacombank có Sacombank Pay hay VPBank có Timo; MBBank có Bankplus...)

- Các công ty Fintech đã đầu tư và cạnh tranh trong việc phát triển ví điện tử Mono, Moca, Payoo, Zalopay, Airpay...

- Các tập đoàn công nghệ phát triển ví điện tử như ví FPT; VTC Pay, Samsung Pay...

- Các tập đoàn bán lẻ cũng phát triển ví điện tử nhằm mang lại sự tiện ích cho người dùng (VD: VinIDpay, VnMart...)

- Các Quỹ đầu tư nước ngoài đã đầu tư vào thị trường ví điện tử Việt Nam (VD: Quỹ Standard Chartered Private Equity, NH Goldman Sachs hợp tác với CTCP M_Services đầu tư vào Momo; Tập đoàn NTT Data của Nhật đầu tư vào Payoo; TrueMoney của Thái Lan đầu tư 90% vào OnePay; Quỹ đầu tư Hàn Quốc đầu tư 65% vào VNPT Epay, ...)

4.2.2. Cổng TTĐT

Hiện nay, Việt Nam có khá nhiều cổng TTĐT có độ bảo mật cao, được nhiều website TMĐT lớn và website bán hàng, đơn vị kinh doanh dịch vụ tích hợp để giao dịch với khách hàng. Cổng TTĐT được phát triển từ Fintech có Ngân lượng.vn; Bảo Kim.vn; OnePay... Ngoài ra, một số ngân hàng cũng triển khai cổng TTĐT như F@st Mobipay của Techcombank (qua tổng đài 19001590); cổng thanh toán Đông Á của Ngân hàng Đông Á...

Hình 2: Một số ví điện tử và cổng TTĐT



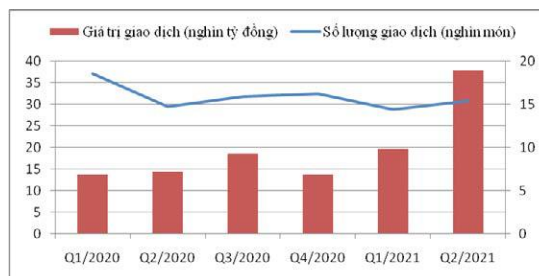
4.2.3. Tiền điện tử

Mặc dù thế giới có Bitcoin, Ethereum, Litecoin... nhưng Việt Nam hiện chưa công nhận bất cứ loại tiền mã hoá nào làm đơn vị thanh toán trong nước cũng như chưa cấp phép cho sàn giao dịch tiền mã hoá nào. Tuy nhiên, theo chiến lược hướng tới Chính phủ số hoá vào năm 2030 của Việt Nam, thời gian để NHNN thực hiện thí điểm sử dụng tiền điện tử là từ nay đến năm 2023, và Việt Nam sẽ nghiên cứu, xây dựng, thí điểm tạo ra một loại tiền điện tử kỹ thuật số của riêng mình dựa trên công nghệ chuỗi khối [2].

4.2.4. Séc điện tử

Do séc điện tử vận hành tương tự như séc giấy nhưng được thực hiện qua phương tiện điện tử nên ngày được áp dụng nhiều trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 bùng nổ như hiện nay ở Việt Nam.

Sơ đồ 1: Thanh toán bằng séc



(Nguồn: Vụ Thanh toán -NHNNVN)

4.2.5. Thẻ thanh toán

Kể từ khi phát hành thẻ lần đầu tiên vào năm 1996, đến nay thị trường thẻ ở Việt Nam đã phát triển và trở nên cạnh tranh gay gắt.

Bảng 3: Thanh toán qua thẻ

	2019	2020
Số giao dịch (triệu giao dịch)	310.4	362.2
Tốc độ tăng số giao dịch (%)		16.7%
Số thẻ phát hành (triệu thẻ)	99.6	111.8
Tốc độ tăng số thẻ phát hành (%)		12.20%

(Nguồn: Vụ Thanh toán -NHNNVN)

Ngoài thẻ do NH phát hành thì một số sàn TMĐT còn hợp tác với ngân hàng để phát hành thẻ tín dụng đồng thương hiệu như Tiki Platinum là sự hợp tác giữa Tiki và Sacombank; VPBank-Shopee là sự hợp tác giữa Shopee với VPBank và Visa...

Các NHTM trong và ngoài nước đã tích hợp thêm nhiều tính năng vào thẻ để sử dụng thanh toán hàng hóa, dịch vụ; nâng cao chất lượng dịch vụ và độ an toàn trong thanh toán thẻ; đẩy mạnh thực hiện chương trình sử dụng miễn phí trong năm đầu tiên; hoàn lại tiền hay giảm giá cho người thụ hưởng nếu sử dụng thẻ tại các nhà hàng, khách sạn và đại lý du lịch...

4.2.3. Chuyển khoản điện tử

Chuyển khoản điện tử có thể thực hiện dưới hình thức mobile banking và internet banking với số lượng giao dịch và giá trị giao dịch ngày càng tăng như Bảng 1, 2 là do số lượng tài khoản NH mở và sử dụng đã tăng đáng kể trong thời gian qua.

Bảng 4: Tài khoản ngân hàng

	2019	2020	Q2/2021
Số lượng (triệu TK)	88.5	100.4	107.4
<i>Tốc độ tăng</i>		13.5%	

(Nguồn: Vụ Thanh toán -NHNNVN)

Tóm lại, TTĐT tại Việt Nam được thực hiện đa dạng dưới nhiều hình thức, không chỉ với giao dịch TMĐT B2B, B2C, giao dịch nhỏ lẻ (chuyển khoản; thanh toán hoá đơn dịch vụ điện, nước, internet, điện thoại, truyền hình cáp; mua hàng trực tuyến, đóng phí bảo hiểm...) mà còn cả với các giao dịch dịch vụ công (trường học, bệnh viện, phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác...).

4.3. Triển vọng TTĐT trong bối cảnh chuyển đổi số ở Việt Nam

Việt Nam được đánh giá là một trong những thị trường ứng dụng TTĐT

phát triển tương đối nhanh trên thế giới, có nhiều triển vọng để phục vụ hiệu quả cho nền kinh tế số.

- *TTĐT là xu hướng tất yếu*: Việt Nam đang hướng tới một nền kinh tế 92% không dùng tiền mặt vào năm 2025 bằng cách giảm giao dịch tiền mặt và tăng TTĐT [2] nên việc phát triển các hình thức TTĐT hiện đại là một tất yếu khách quan. Ngoài ra, cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã tạo ra nhiều cơ hội để phát triển các hình thức thanh toán hiện đại, dễ sử dụng. Khi xu hướng số phát triển mạnh mẽ thì TTĐT đang ngày càng trở thành một hình thức thanh toán quen thuộc của người tiêu dùng hiện nay, đặc biệt là giới trẻ và có tiềm năng phát triển, trở thành xu hướng thanh toán chính trong tương lai.

- *TTĐT song hành cùng sự phát triển của TMĐT*: TMĐT đã trở thành một phương thức giao dịch quen thuộc của các công ty thương mại lớn trên thế giới và đang ngày càng phát triển tại Việt Nam. Với lượng người tham gia mua sắm trực tuyến và doanh thu TMĐT tăng trưởng qua từng năm, Việt Nam được đánh giá là một trong những quốc gia có mức tăng trưởng TMĐT nhanh nhất thế giới.

Bảng 5: TMĐT tại Việt Nam

	2019	2020
Doanh thu B2C (tỷ USD)	10.8	11.8
<i>Tỷ trọng trong tiêu dùng cả nước</i>	4.9%	5.5%

(Nguồn: Cục TMDT và kinh tế số)

Chỉ trong 3 tháng đầu năm 2021, TMĐT ở Việt Nam đã tiếp tục có sự phát triển ấn tượng với 85% người tiêu dùng sử dụng các ứng dụng TMĐT trên điện thoại thông minh để mua sắm hàng hóa và dịch vụ ít nhất 01 lần/tuần và 44% người tiêu dùng lần đầu tiên mua sắm qua các kênh

mạng xã hội kể từ khi đại dịch Covid-19 lan rộng [10].

Bên cạnh đó, theo Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2021-2025, kế hoạch đến năm 2025, về quy mô thị trường TMĐT, 55% dân số tham gia mua sắm trực tuyến, với doanh số đạt khoảng 35 tỷ USD, giá trị mua hàng hóa và dịch vụ trực tuyến đạt trung bình 600 USD/người/năm; doanh số TMĐT của mô hình TMĐT B2C (tính cho cả hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng trực tuyến) tăng 25%/năm, đạt 35 tỷ USD, chiếm 10% so với tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước; TTĐT trong TMĐT đạt 50%, trong đó thanh toán thực hiện qua các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán chiếm 80% [1]. Đồng hành cùng sự phát triển của TMĐT đó là các hình thức TTĐT hiện đại. Do đó, sự bùng nổ của TMĐT sẽ là một trong những cơ hội lớn cho sự phát triển của TTĐT trong tương lai.

- *Hạ tầng viễn thông, internet phát triển:* Theo thống kê của Statista.com, năm 2020, Việt Nam có khoảng 69,17 triệu smartphone [7]. Theo Appota.com, năm 2020 có khoảng 70% dân số Việt Nam sử dụng điện thoại thông minh, trong đó có 64% thuê bao đã kết nối 3G, 4G và 95% thiết bị sử dụng internet [8]. Đặc biệt, nhiều người Việt sở hữu trên 2 thiết bị di động kết nối mạng, với bình quân là 1,7 thiết bị/người và trung bình mỗi người Việt mất 3 giờ 18 phút mỗi ngày để sử dụng internet qua di động [9]. Ngoài ra, số lượng thuê bao internet tại Việt Nam trong thời gian qua cũng không ngừng tăng trưởng, phủ sóng rộng rãi trên toàn quốc do giá thành internet rẻ, dễ tiếp cận cộng với chất lượng đường truyền ngày càng được cải thiện

(đạt tới tốc độ 60,88Mbps, tăng khoảng 40,7% so với năm 2019). Tỷ lệ phổ biến của Internet và điện thoại thông minh là yếu tố thuận lợi để Việt Nam phát triển TTĐT. Điều đó cho thấy cơ hội gia tăng số lượng người dùng TTĐT trong tương lai rất lớn và TTĐT sẽ có nhiều nền tảng để phát triển vượt bậc.

- *Hạ tầng kỹ thuật TTĐT hoàn thiện:* Cơ sở hạ tầng và công nghệ phục vụ TTĐT đã được chú trọng đầu tư, nâng cao chất lượng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu thanh toán ngày càng tăng của xã hội. Thứ nhất, NHNN đã chuyển đổi mô hình hệ thống TTĐT liên ngân hàng thành trung tâm xử lý quốc gia duy nhất; áp dụng chuẩn tin điện IBPS phiên bản 2.5; tiêu chuẩn ISO 20022 được triển khai trong toàn bộ hạ tầng hệ thống thanh toán bù trừ tự động các giao dịch bán lẻ (ACH). Thứ hai, nhiều ngân hàng, công ty cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã xây dựng và hoàn thành hạ tầng công nghệ kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, hệ thống một cửa điện tử của các bộ, ngành, địa phương, các cơ quan, đơn vị liên quan (hệ thống kho bạc trên cả nước; hệ thống nộp thuế điện tử của Tổng cục Hải quan, Tổng cục Thuế, hệ thống thu tiền điện của EVN...). Thứ ba, nhiều ngân hàng đã triển khai dịch vụ thanh toán QR Code, quan tâm và đầu tư ứng dụng công nghệ chuỗi khối (Blockchain), trí tuệ nhân tạo/ học máy (AI/ML), dữ liệu lớn (Big Data), điện toán đám mây (Cloud Computing), tự động hóa quy trình bằng rô-bốt (RPA)... Thứ tư, mạng lưới, hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho thanh toán thẻ đã được cải thiện, số lượng ATM và POS có tốc độ tăng trưởng nhanh. Nếu như cuối tháng 6/2016, trên toàn quốc có trên 17.300 ATM và hơn

23900 POS được lắp đặt thì đến cuối năm 2020, trên toàn quốc có 19.636 máy ATM và 276.273 máy POS, cùng các thiết bị cho phép người dùng thanh toán khác như điện thoại di động, mã QR [4]. Hiện nay, hầu hết các siêu thị, trung tâm mua sắm, sàn TMĐT và cơ sở phân phối hiện đại trên toàn quốc ứng dụng các hình thức thanh toán hiện đại. Ngoài ra, các trường học, bệnh viện cũng như các đơn vị dịch vụ công... đã lắp đặt thiết bị chấp nhận thẻ, thanh toán ứng dụng QR, cho phép người dùng sử dụng thiết bị di động, thẻ ngân hàng để thanh toán tương tự như việc mua hàng trong siêu thị. Có thể thấy, việc cơ sở hạ tầng đáp ứng cho việc TTĐT đang dần hoàn thiện là cơ hội để đảm bảo các hoạt động TTĐT an toàn, thông suốt và nhanh chóng hơn.

- *Mở rộng thị trường tiềm năng*: Gần đây, việc sử dụng điện thoại, Internet hay các phương tiện thanh toán hiện đại cũng được người dân ở các khu vực nông thôn quan tâm. Ngoài ra, khu vực này cũng đang được nhiều công ty Fintech hướng tới trong tương lai. Từ đó có thể thấy, đây là thị trường đầy tiềm năng phát triển đối với TTĐT. Bên cạnh đó, TTĐT tại Việt Nam đang có lợi thế để phát triển mạnh mẽ nhờ nền kinh tế tăng trưởng nhanh, tầng lớp trung lưu ngày một tăng, và cơ cấu dân số trẻ gắn chặt với các thiết bị di động, mạng xã hội và đặc biệt thích nghi với việc mua hàng trực tuyến...

4.4. Thách thức với TTĐT trong bối cảnh chuyển đổi số ở Việt Nam

Để TTĐT này càng phát triển, hỗ trợ và phục vụ tốt hơn nữa cho nền kinh tế số trong thời gian tới thì Việt Nam cần vượt qua những thách thức lớn sau:

- *Thói quen thanh toán bằng tiền mặt*: Theo thống kê từ các sàn TMĐT, thanh toán trực tiếp khi nhận hàng (COD) vẫn là phương thức thanh toán chủ yếu nhất. Thực trạng này xuất phát từ thói quen thanh toán bằng tiền mặt ở Việt Nam rất lớn cùng với tâm lý, cảm giác phương thức này an toàn hơn, phòng tránh được các rủi ro mất hàng, hàng lỗi hay không nhận được hàng đúng chất lượng từ người bán. Chính vì vậy, dù có khá nhiều hình thức TTĐT xuất hiện trong thời gian gần đây nhưng vẫn chưa đủ hấp dẫn và thuyết phục một số bộ phận người Việt thoát khỏi tâm lý e ngại để chuyển từ hình thức thanh toán truyền thống sang TTĐT.

- *Trình độ công nghệ của người dùng*: Mặc dù, tốc độ tăng trưởng kinh tế của Việt Nam trong những năm gần đây khá cao và ổn định, đời sống người dân ngày càng được cải thiện nhưng trình độ phát triển kinh tế-xã hội tại nhiều nơi còn chưa đồng đều, một bộ phận người tiêu dùng Việt vẫn chưa bắt kịp những tiến bộ công nghệ đang diễn ra trên toàn cầu. Tại nhiều địa phương, đặc biệt là ở các vùng nông thôn, miền núi, việc tiếp cận công nghệ thông tin và khoa học kỹ thuật còn có những hạn chế nhất định nên việc TTĐT còn mới mẻ và xa lạ. Hiện nay, có khoảng 40% dân số Việt Nam có tài khoản ngân hàng và 60% số người chưa có tài khoản, chủ yếu tập trung ở các vùng thôn quê, vùng sâu, vùng xa [4]. Việc không có tài khoản ngân hàng sẽ là một trong những thách thức để phát triển TTĐT. Ngoài ra, TTĐT còn gặp một rào cản khá lớn khi vẫn còn một bộ phận người Việt hạn chế về việc tiếp cận công nghệ, trình độ nên chưa nhận thức đầy đủ về lợi ích của TTĐT và chưa tin tưởng về những hình thức TTĐT hiện đại.

- *Rủi ro trong TTĐT*: Vấn đề an ninh thông tin phục vụ cho các mục tiêu số hóa đã được các tổ chức tín dụng quan tâm. Tuy nhiên, mới chỉ có khoảng 65% tổ chức tín dụng có năng lực và mức độ sẵn sàng cao trong giám sát, phòng chống và phản ứng nhanh với tội phạm công nghệ cao; tăng cường mức độ bảo mật các thiết bị kết nối; phòng chống thất thoát, lộ, lọt dữ liệu... Chính vì vậy, người dùng chưa thật sự tin tưởng hệ thống bảo mật trong TTĐT khi trong thực tế vẫn xảy ra tình huống người dùng bị phần mềm độc hại tấn công làm rò rỉ dữ liệu, thông tin cá nhân, bị mất tiền trong tài khoản, bị lừa đảo... Những rủi ro này có thể phát sinh từ hệ thống ngân hàng nhưng cũng có thể từ phía khách hàng khi thiếu cẩn thận, kiến thức, kinh nghiệm trong TTĐT, chẳng hạn như để máy tính, điện thoại cá nhân truy cập vào các website không đáng tin cậy, có chứa mã độc...

- *Cơ sở pháp lý TTĐT*: Trong thời gian qua, hành lang pháp lý, cơ chế chính sách về lĩnh vực TTĐT và ngân hàng số đã tiếp tục được hoàn thiện. Tuy nhiên, Việt Nam, chưa có nhiều văn bản hướng dẫn cũng như luật pháp quy định về TTĐT. Vì vậy, khi xảy ra các rủi ro như bị đánh cắp thông tin thẻ, bị lừa tiền qua TTĐT hoặc bị thất thoát tiền... khách hàng, cũng như các doanh nghiệp còn khá lúng túng trong việc phản ứng nhanh và giải quyết các rủi ro. Ngoài ra, cũng giống nhiều quốc gia trên thế giới, Việt Nam chưa có phương pháp hiệu quả nào cho quy định pháp lý về lưu thông loại hình tiền điện tử nên quyền lợi của người dùng sẽ không được bảo vệ khi rủi ro, gian lận xảy ra. Bên cạnh đó, các chính sách của Chính phủ quy định dành cho những công ty Fintech cũng còn hạn hẹp về đối tượng áp dụng nên số lượng và

quy mô các Fintech tham gia TTĐT ở Việt Nam còn hạn chế. Vì vậy, hạn chế về cơ sở pháp lý TTĐT là một trong những thách thức lớn để TTĐT phát triển tại Việt Nam.

IV. Kết luận

Để TTĐT phát triển hiệu quả trong bối cảnh chuyển đổi số, bài viết xin đưa ra một số đề xuất khuyến nghị như sau:

5.1. Đề xuất Chính phủ hoàn thiện và đồng bộ hóa hành lang pháp lý

- Nghiên cứu, xây dựng, ban hành văn bản pháp lý và các chính sách phát triển thanh toán số và tạo điều kiện hỗ trợ hoạt động ngân hàng số

- Hoàn thiện và đồng bộ hóa hành lang pháp lý để quản lý, giám sát, tạo điều kiện thuận lợi đối với các hình thức TTĐT mới.

- Ban hành quy định phân rõ quyền hạn, trách nhiệm của các bên liên quan đến TTĐT để trên cơ sở đó, kiểm soát rủi ro pháp lý thích hợp và đảm bảo phù hợp với các chuẩn mực, thông lệ quốc tế được các định chế tài chính, tiền tệ quốc tế khuyến nghị hoặc được áp dụng chung ở nhiều quốc gia trên thế giới

- Hình thành cơ chế bảo vệ khách hàng hữu hiệu và bảo đảm quy trình giải quyết tranh chấp hiệu quả và khách quan.

- Xây dựng các cơ chế, chính sách khuyến khích phát triển, tạo môi trường cạnh tranh bình đẳng, đảm bảo khả năng tiếp cận thị trường và tiếp cận dịch vụ giữa các NHTM và các tổ chức không phải ngân hàng, Fintech.

- Ban hành nghị định về cơ chế thử nghiệm có kiểm soát hoạt động công nghệ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng, ban hành thông tư hướng dẫn việc mở tài

khoản thanh toán với định danh, xác thực khách hàng bằng phương thức điện tử.

5.2. Đề xuất Chính phủ tăng cường an ninh mạng, bảo mật, an toàn thông tin

- NHNN cần chủ động theo dõi, cập nhật tình hình an ninh mạng trong nước và quốc tế để cảnh báo cũng như chỉ đạo các đơn vị trong hệ thống ngân hàng kịp thời phòng chống, xử lý các rủi ro, lỗ hổng bảo mật công nghệ thông tin.

- Thúc đẩy việc chuyển đổi thẻchip, tạo thuận lợi cho việc kết nối với các ngành, lĩnh vực khác để cung ứng đa dạng dịch vụ thanh toán tiện ích, thanh toán phi tiếp xúc và góp phần nâng cao tính an toàn, bảo mật trong thanh toán thẻ.

5.3. Đề xuất Chính phủ nâng cấp hạ tầng TTĐT

- Tăng cường xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ TTĐT dễ dàng và thuận tiện hơn.

- Thúc đẩy hạ tầng hệ thống bù trừ điện tử phát triển là nền tảng thanh toán số tiếp cận mở, kết nối liên thông các ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán;

- Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp hạ tầng thanh toán quốc gia, hạ tầng Hệ thống thanh toán bù trừ tự động phục vụ các giao dịch bán lẻ theo hướng cung ứng dịch vụ thanh toán online, xử lý tức thời, dịch vụ 24/7 cho mọi đối tượng và người dân.

- Tận dụng nền tảng số, hệ sinh thái số.

- Tạo dựng cơ sở dữ liệu dùng chung để giảm thiểu rủi ro cho khách hàng.

5.4. Đề xuất với các NHTM và Fintech trong công tác truyền thông

- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức và củng cố niềm tin của người tiêu dùng.

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

- Hình thức truyền thông cần được thực hiện đa dạng, phong phú, ứng dụng công nghệ hiện đại. Các chương trình phù hợp với thói quen, văn hóa vùng miền, các thông điệp dễ hiểu, gần gũi với các đối tượng vùng sâu vùng xa, tạo ấn tượng, thu hút công chúng để thay đổi nhận thức, thói quen và hành vi của người tiêu dùng sử dụng dịch vụ tài chính.

5.5. Đề xuất với các NHTM và Fintech đa dạng tính năng

- Tập trung phát triển, mở rộng các mô hình ứng dụng các phương tiện và hình thức thanh toán mới, hiện đại, phục vụ cho khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

- Đa dạng tính năng các ví điện tử nhằm đáp ứng nhu cầu tối đa của khách hàng. Chẳng hạn, khách có thể nạp tiền vào ví với nhiều cách thức như từ thẻ điện thoại, thông qua tài khoản thanh toán, chuyển khoản thông qua ngân hàng, Internet Banking, Mobile Banking...

- Tăng cường liên kết các ví điện tử cũng như các ngân hàng, các tổ chức trung gian thanh toán để khách hàng có thể dễ dàng trong TTĐT.

5.6. Đề xuất với đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ

- Các sàn TMĐT nên chú trọng đẩy mạnh hợp tác với các ngân hàng, các tổ chức trung gian TTĐT để xây dựng các chương trình hỗ trợ, khuyến mãi, ưu đãi, nhất là hoàn tiền, nhằm hướng khách hàng TTĐT trên sàn nhiều hơn.

- Quản lý chặt chẽ chất lượng hàng hóa trong TMĐT, kiên quyết kiểm tra, xử lý những sàn TMĐT bán hàng giả, hàng nhái không rõ nguồn gốc, tạo niềm tin và bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng.

Tóm lại, trước nhu cầu cao về tính tiện ích trong bối cảnh xã hội ngày càng phát triển nhanh và mạnh như hiện nay, TTĐT được dự báo là thị trường đầy tiềm năng. Thúc đẩy TTĐT là xu hướng phát triển tất yếu trong bối cảnh chuyển đổi số nhằm mang lại tiện ích cho người dân, tạo giá trị gia tăng cho các tổ chức tài chính và tạo đà tăng trưởng kinh tế.

Tài liệu tham khảo:

- [1]. Chính phủ (2020), *Quyết định số 645/QĐ-TTg về Phê duyệt kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2021–2025*
- [2]. Chính phủ (2020), *Quyết định số 942/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược phát triển chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030*
- [3]. Ngân hàng Nhà nước (2019), *Báo cáo kết quả 2 năm thực hiện Đề án Thanh toán không dùng tiền mặt*
- [4]. Ngân hàng Nhà nước (2021), *Các thống kê hoạt động thanh toán*, <http://www.sbv.gov.vn>
- [5]. Nguyễn Hồng Nga (2020). *Ngân hàng và công ty Fintech: Đối thủ và đối tác*. Tạp chí Ngân hàng. <http://tapchinganhang.com.vn/ngan-hang-va-cong-ty-fintech-doi-thu-va-doi-tac.htm>.
- [6]. Phan Anh (2021), *Fintech và ví điện tử*, <https://vneconomy.vn/fintech-va-vi-dien-tu-dot-tien-chiu-lo-de-doi-lay-co-may.htm>
- [7]. Statista (2021), *Báo cáo người sử dụng smartphone của Châu Á năm 2020*.
- [8]. <http://www.appota.com>
- [9]. <https://topdev.vn/page/bao-cao-it-viet-nam>
- [10]. Visa (2021), *Khảo sát người tiêu dùng*, https://www.visa.com.vn/vi_VN/about-visa/newsroom/press-releases/nr-vn-210428.html

Địa chỉ tác giả: Khoa Kinh tế - Trường Đại học Mở Hà Nội

Email: thuhuong.kt@hou.edu.vn