

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI**

---

**NGUYỄN THỊ NGỌC DIỄM**

**QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ  
THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRONG  
THANH TOÁN NỘI ĐỊA CỦA CÁC NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI VIỆT NAM**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**Hà Nội, Năm 2018**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI**

-----

**NGUYỄN THỊ NGỌC DIỄM**

**QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ  
THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRONG  
THANH TOÁN NỘI ĐỊA CỦA CÁC NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI VIỆT NAM**

**Chuyên ngành : Quản lý kinh tế**

**Mã số : 62.34.04.10**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học:**

- 1. PGS.TS. NGUYỄN THỊ PHƯƠNG LIÊN**
- 2. TS. NGUYỄN THỊ HẢI HÀ**

**Hà Nội, Năm 2018**

**LỜI CAM ĐOAN**

*Luận án này là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của Tác giả. Các số liệu, thông tin trong Luận án có nguồn gốc rõ ràng, tin cậy và được trích dẫn theo đúng quy định. Các kết quả nghiên cứu của Luận án chưa từng được người khác công bố trong bất kì công trình nghiên cứu nào. Tác giả là người duy nhất chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung Luận án.*

**Tác giả**

Nguyễn Thị Ngọc Diễm

## LỜI CẢM ƠN

*Nghiên cứu sinh xin chân thành cảm ơn PGS.TS. Nguyễn Thị Phương Liên và TS. Nguyễn Thị Hải Hà đã nhiệt tình hướng dẫn để tôi hoàn thành công trình nghiên cứu này.*

*Nghiên cứu sinh cũng xin bày tỏ lời cảm ơn chân thành tới Ban giám hiệu Trường Đại học Thương mại, Khoa Sau đại học, đặc biệt là các Thầy Cô giáo trong ban chủ nhiệm Khoa Sau đại học, Khoa Tài chính - Ngân hàng, Bộ môn Ngân hàng - Chứng khoán đã tạo điều kiện, động viên, góp ý chuyên môn trong quá trình thực hiện luận án.*

*Nghiên cứu sinh cũng bày tỏ lời cảm ơn chân thành đến các Thầy Cô trong hội đồng đánh giá chuyên đề, hội đồng đánh giá luận án cấp cơ sở và phản biện kín đã có những đóng góp cụ thể, chi tiết về mặt chuyên môn giúp cho nghiên cứu sinh hoàn thiện tốt hơn luận án của mình.*

*Cuối cùng nghiên cứu sinh cảm ơn gia đình đã luôn tạo điều kiện, động viên, hỗ trợ tôi trong thời gian thực hiện luận án. Cảm ơn các anh chị em ở Ngân hàng Nhà nước và các Ngân hàng thương mại đã hỗ trợ và giúp đỡ tôi trong quá trình thu thập số liệu phục vụ cho luận án.*

**Nghiên cứu sinh**

Nguyễn Thị Ngọc Diễm

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DANH MỤC BẢNG BIỂU</b> .....	<b>viii</b>
<b>DANH MỤC CÁC HÌNH</b> .....	<b>x</b>
<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu.....	1
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp mới của Luận án.....	3
5. Kết cấu của Luận án .....	5
<b>CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI LUẬN ÁN</b> .....	<b>6</b>
1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án .....	6
1.1.1. Các nghiên cứu về phát triển dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM.....	6
1.1.2. Các nghiên cứu về quản lý nhà nước đối với dịch vụ ngân hàng .....	9
1.2. Các câu hỏi nghiên cứu của luận án .....	15
1.3. Phương pháp và mô hình nghiên cứu đề tài luận án .....	15
1.3.1. Phương pháp nghiên cứu đề tài luận án .....	16
1.3.2. Quy trình và mô hình nghiên cứu định lượng .....	19
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1</b> .....	23
<b>CHƯƠNG 2. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRONG THANH TOÁN NỘI ĐỊA CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	<b>24</b>
2.1. Những vấn đề cơ bản về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của ngân hàng thương mại và điều kiện để phát triển dịch vụ.....	24
2.1.1. Ngân hàng thương mại và các dịch vụ của ngân hàng thương mại.....	24
2.1.2. Dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM .....	25
2.1.3. Nội dung hoạt động dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM.....	31

<i>2.1.4. Rủi ro và quản trị rủi ro trong hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM</i> .....	32
<i>2.1.5. Điều kiện để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM</i> .....	34
<b>2.2. Quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM</b> .....	36
<i>2.2.1. Khái niệm, mục tiêu và phương pháp QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa NHTM</i> .....	36
<i>2.2.2. Nội dung QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM</i> .....	42
<i>2.2.3. Tiêu chí đánh giá và các yếu tố ảnh hưởng đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM</i> .....	50
<b>2.3. Kinh nghiệm QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM ở một số nước trên thế giới và bài học rút ra cho Việt Nam</b> .....	57
<i>2.3.1. Kinh nghiệm của một số quốc gia về QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM</i> .....	57
<i>2.3.2. Bài học rút ra cho Việt Nam</i> .....	65
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2</b> .....	67
<b>CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ VÀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRONG THANH TOÁN NỘI ĐỊA CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM</b> .	68
<b>3.1. Thực trạng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam và các điều kiện để phát triển dịch vụ</b> .....	68
<i>3.1.1. Vài nét khái quát về hệ thống các NHTM và hoạt động thanh toán KDTM ở Việt Nam</i> .....	68
<i>3.1.2. Thực trạng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam</i> .....	71
<i>3.1.3. Phân tích thực trạng các điều kiện để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam</i> .....	77
<i>3.1.4. Kiểm định ảnh hưởng của một số yếu tố đến phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam</i> .....	86
<b>3.2. Thực trạng quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam</b> .....	94

3.2.1. Thực trạng chính sách QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam .....	94
3.2.2. Thực trạng tổ chức bộ máy quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam .....	99
3.2.3. Thực trạng thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm trong cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam .....	110
3.3. Đánh giá thực trạng quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam .....	112
3.3.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân .....	113
3.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân .....	118
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>123</b>
<b>CHƯƠNG 4. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRONG THANH TOÁN NỘI ĐỊA CỦA NHTM VIỆT NAM .....</b>	<b>125</b>
4.1. Định hướng phát triển và quan điểm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam đến năm 2020 tầm nhìn đến năm 2030 .....	125
4.1.1. Dự báo tình hình kinh tế xã hội và xu thế phát triển hoạt động thanh toán KDTM .....	125
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM ở Việt Nam .....	126
4.1.3. Quan điểm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam .....	128
4.2. Các giải pháp hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam .....	129
4.2.1. Hoàn thiện môi trường pháp lý về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM .....	130
4.2.2. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn và tổ chức thực hiện quản lý nhà nước về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM .....	135
4.2.3. Hoàn thiện công tác thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM .....	139
4.2.4. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ, ngành liên quan .....	142
4.3. Các giải pháp hỗ trợ và điều kiện .....	145

<b>4.3.1. Giải pháp đối với ngân hàng thương mại .....</b>	<b>145</b>
<b>4.3.2. Giải pháp đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán....</b>	<b>147</b>
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....</b>	<b>149</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>150</b>
<b>DANH SÁCH CÁC BÀI BÁO CỦA NCS CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN</b>	
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>I</b>
<b>PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT.....</b>	<b>II</b>
<b>PHỤ LỤC 2: CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>IV</b>
<b>PHỤ LỤC 3: CÁC KẾT QUẢ PHÂN TÍCH.....</b>	<b>VII</b>
<b>PHỤ LỤC 4: DỊCH VỤ CHUYỂN MẠCH TÀI CHÍNH VÀ DỊCH VỤ CÔNG</b>	
<b>THANH TOÁN ĐIỆN TỬ.....</b>	<b>VII</b>
<b>PHỤ LỤC 5: TỔNG HỢP VĂN BẢN PHÁP LUẬT LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH</b>	
<b>VỤ THANH TOÁN KDTM .....</b>	<b>XIX</b>
<b>PHỤ LỤC 6: PHIẾU PHÒNG VẤN .....</b>	<b>XXII</b>
<b>PHỤ LỤC 7: THÔNG TIN VỀ ĐỐI TƯỢNG PHÒNG VẤN.....</b>	<b>XXIV</b>
<b>PHỤ LỤC 8: TỔNG HỢP MỘT SỐ NỘI DUNG THEO CÁC CÂU TRẢ LỜI</b>	
<b>PHÒNG VẤN CHUYÊN GIA.....</b>	<b>XXVII</b>
<b>PHỤ LỤC 9: TÓM TẮT NỘI DUNG TRẢ LỜI PHÒNG VẤN .....</b>	<b>XXIX</b>



## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT



<b>Tên viết tắt</b>	<b>Diễn giải</b>
CNTT	Công nghệ thông tin
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
DVTT	Dịch vụ thanh toán
KBNN	Kho bạc nhà nước
KDTM	Không dùng tiền mặt
KT-XH	Kinh tế xã hội
NCKH	Nghiên cứu khoa học
NCS	Nghiên cứu sinh
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTW	Ngân hàng trung ương
QLNN	Quản lý nhà nước
TTĐT	Thanh toán điện tử
UNC	Ủy nhiệm chi
UNT	Ủy nhiệm thu

## DANH MỤC BẢNG BIỂU



Bảng 1.1: Mô tả các biến số trong mô hình nghiên cứu .....	20
Bảng 3.1: Số lượng các ngân hàng tại Việt Nam giai đoạn 2012-2017 .....	68
Bảng 3.2. Mức độ phát triển hệ thống ATM/POS giai đoạn 2012-2017F5 .....	90

## DANH MỤC SƠ ĐỒ



Sơ đồ 2.1. Mô hình hệ thống thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM .....	27
Sơ đồ 2.2. QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM .....	38
Sơ đồ 3.1. Sơ đồ QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM.....	99

## DANH MỤC CÁC HÌNH



Hình 1.1: Quy trình nghiên cứu định lượng.....	19
Hình 1.2: Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ thanh toán KDTM .....	20
Hình 3.1. Vốn điều lệ và tài sản có của ngân hàng Việt Nam giai đoạn 2012-2017.....	69
Hình 3.2. Hệ số CAR của các ngân hàng Việt Nam giai đoạn 2012-2017.....	69
Hình 3.3. Tỷ trọng tiền mặt và các phương tiện thanh toán KDTM trong tổng phương tiện thanh toán (ĐVT: %) .....	71
Hình 3.4. Số lượng tài khoản cá nhân và số dư tài khoản giai đoạn 2012-2017 .....	71
Hình 3.5. Tổng giá trị giao dịch của tổng phương tiện thanh toán KDTM .....	72
qua NHTM giai đoạn 2012-2017 .....	72
Hình 3.6. Số lượng và giá trị giao dịch của các phương tiện thanh toán KDTM giai đoạn 2012-2017.....	73
Hình 2: Lý thuyết TPB.....	VI
Hình 3: Lý thuyết TAM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Với mọi quốc gia, tiền mặt đã có lịch sử khá lâu đời và là một phương thức thanh toán không thể thiếu. Tuy nhiên, trong xã hội hiện đại, con người sống trong một “thế giới phẳng” thì các hoạt động giao dịch thương mại, dịch vụ luôn diễn ra mọi lúc mọi nơi, vượt qua cả giới hạn về không gian và thời gian. Khi đó hoạt động thanh toán bằng tiền mặt sẽ dẫn đến nhiều bất lợi và rủi ro như: chi phí xã hội để tổ chức hoạt động thanh toán (in, vận chuyển, bảo quản, kiểm đếm...) là rất tốn kém; dễ bị lợi dụng để gian lận, trốn thuế...vấn đề an ninh luôn tiềm ẩn nhiều nguy hiểm (tham nhũng, rửa tiền...) và tạo môi trường thuận lợi cho việc lưu hành tiền giả, đe dọa trực tiếp đến lợi ích của tổ chức, cá nhân và an ninh quốc gia. Để giải quyết những hạn chế của phương thức thanh toán bằng tiền mặt, có rất nhiều phương thức thanh toán nhanh chóng, tiện dụng và hiện đại hơn phục vụ nhu cầu của các cá nhân ra đời như: Thanh toán trực tuyến, thanh toán chuyên khoản, thanh toán thẻ, ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi... được gọi chung là phương thức thanh toán KDTM.

Thanh toán KDTM trong nền KT-XH nói chung, qua hệ thống các NHTM nói riêng đã và đang minh chứng vai trò quan trọng không thể thiếu được của nó trong hoạt động kinh tế - xã hội. Qua hệ thống thanh toán hiện đại của nền kinh tế phản ánh một cách nhanh chóng, đầy đủ, kịp thời nhất các hoạt động kinh tế - xã hội mà được thể hiện bằng các dòng tiền luân chuyển từ các nghiệp vụ phát sinh đến khi kết thúc quyết toán mỗi giao dịch. Sự ách tắc ở bất cứ khâu nào trong quá trình thanh toán sẽ dẫn đến trì trệ, ảnh hưởng bất lợi cho hoạt động thậm chí có thể dẫn đến mất khả năng thanh toán toàn hệ thống gây nguy cơ mất ổn định nền kinh tế - xã hội. Hơn nữa, sự mất mát mát, tổn thất trong thanh toán KDTM là không nhỏ. Do đó, hoạt động QLNN đối với thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM càng có ý nghĩa quan trọng hơn bao giờ hết.

Thực hiện Quyết định số 2453/QĐ-TTg ngày 27/12/2011 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán KDTM tại Việt Nam giai đoạn 2011-2015, hệ thống NHTM đã không ngừng nỗ lực để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM Việt Nam. Tỷ lệ thanh toán KDTM tuy có tăng nhưng vẫn chiếm tỷ lệ thấp so với nhiều quốc gia trong khu vực.

Tuy nhiên, QLNN đối với dịch vụ này đang gặp nhiều khó khăn do sự phát triển nhanh chóng của CNTT và sự liên kết giữa các NHTM trên nền tảng công

nghe. Công nghệ phát triển nhanh chóng có thể dẫn đến sự bùng nổ của các loại hình dịch vụ thanh toán KDTM, tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng các dịch vụ thanh toán mới với tiện ích cao hơn nhưng cũng có thể gây ra rủi ro cho hệ thống thanh toán của NHTM nói chung và rủi ro cho chính khách hàng sử dụng dịch vụ nói riêng.

Hiện nay, chưa có nhiều công trình nghiên cứu chuyên sâu về hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam. Trong bối cảnh đó, luận án được đề cập nghiên cứu với đề tài ***“Quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của các ngân hàng thương mại Việt Nam”*** góp phần giải quyết những hạn chế, vướng mắc trong thực trạng QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam nhằm tăng cường hoạt động thanh toán trong nền KT-XH ở Việt Nam hiệu quả hơn, góp phần lưu thông tiền tệ ổn định.

## **2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

### ***Mục đích nghiên cứu:***

Đề xuất được các giải pháp, kiến nghị có cơ sở khoa học và thực tiễn nhằm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM Việt Nam.

### ***Nhiệm vụ nghiên cứu:***

Để đạt được mục đích nghiên cứu, luận án đặt ra các nhiệm vụ cụ thể:

- Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến dịch vụ thanh toán KDTM và QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa tại các NHTM. Xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng, hiệu lực, hiệu quả QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM.

- Nghiên cứu kinh nghiệm của các nước phát triển, đang phát triển trong cung ứng dịch vụ và quản lý phát triển dịch vụ thanh toán KDTM. Trên cơ sở đó rút ra bài học cần thiết đối với Việt Nam trong quản lý điều hành dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM Việt Nam.

- Phân tích, đánh giá thực trạng QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong điều kiện đổi mới ở Việt Nam. Qua đó chỉ ra những bất cập cần hoàn thiện nhằm đáp ứng tốt xu thế vận động mới của tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế.

- Đề xuất phương hướng và hệ thống các giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM Việt Nam, đảm bảo dịch vụ thanh toán KDTM tại các NHTM Việt Nam phát triển một cách toàn diện.

### **3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu**

#### **Đối tượng nghiên cứu**

Cơ sở lý luận và thực tiễn QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM: nội dung, phương thức quản lý; tiêu chí đánh giá và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả, hiệu lực QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM.

#### **Phạm vi nghiên cứu**

*Về nội dung:* Luận án tập trung nghiên cứu hoạt động QLNN của ngân hàng Nhà nước Việt Nam đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam ở tầm vĩ mô, chủ yếu tập trung vào hệ thống chính sách, cơ chế quản lý nhà nước liên quan đến dịch vụ thanh toán KDTM tại các NHTM Việt Nam, việc tổ chức thực hiện các hoạt động quản lý và thanh tra, giám sát, xử lý vi phạm pháp luật. Luận án không đi sâu nghiên cứu hoạt động kỹ thuật, nghiệp vụ về thanh toán KDTM qua các NHTM ở Việt Nam.

*Về chủ thể quản lý:* Tham gia QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM bao gồm nhiều chủ thể: Chính phủ, NHTU/NHNN, Các bộ/ngành trung ương có liên quan (Bộ Tài Chính, Bộ Công thương, Bộ Kế hoạch và đầu tư, Bộ Công an...), UBND các cấp... Ngoài giới thiệu chung mô hình quản lý, Luận án chỉ tập trung nghiên cứu hoạt động quản lý của chủ thể chính – NHTU/NHNN với vai trò là người trực tiếp hoạch định chính sách và tổ chức triển khai các hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam.

*Về không gian:* Luận án tập trung nghiên cứu hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM Việt Nam.

*Về thời gian:* Luận án nghiên cứu thực tế hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM Việt Nam trong giai đoạn từ năm 2012 (thời điểm Chính phủ ban hành Nghị định 101/2012/NĐ-CP về thanh toán KDTM) đến năm 2017; các giải pháp và kiến nghị được áp dụng cho giai đoạn từ nay đến năm 2020, tầm nhìn năm 2030.

### **4. Những đóng góp mới của Luận án**

#### ***Những đóng góp mới về học thuật và lý luận:***

- Làm rõ các nội dung hoạt động dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM và các điều kiện để phát triển dịch vụ;
- Phân tích, luận giải nội dung QLNN của NHTU/NHNN đối với hoạt động thanh toán KDTM trong nội địa của NHTM theo 2 góc độ tiếp cận (theo chức năng

quản lý và theo nội dung hoạt động dịch vụ), xác lập 4 tiêu chí đánh giá và 3 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM;

- Phân tích, tổng kết và rút ra 4 bài học cho QLNN về hoạt động thanh toán KDTM của NHTM Việt Nam từ kinh nghiệm của một số nước trên thế giới.

***Những đóng góp mới về thực tiễn:***

- Đánh giá được thực trạng dịch vụ và các điều kiện để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam. Hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa ngày càng phát triển đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế. Các điều kiện về cơ sở hạ tầng, công nghệ ngày càng được cải thiện và nâng cấp. Tuy nhiên, một số điều kiện về hệ thống truyền dẫn thanh toán, trung gian thanh toán, một số văn bản pháp luật chưa đáp ứng đầy đủ, kịp thời cho sự phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM Việt Nam.

- Phân tích được thực trạng QLNN đối với hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2012-2017 trên các mặt: ban hành cơ chế, chính sách; tổ chức bộ máy quản lý; sử dụng công cụ thanh tra, giám sát đối với hoạt động thanh toán KDTM qua các NHTM. Từ đó, rút ra đánh giá các kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong QLNN đối với hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM Việt Nam.

Hạn chế chủ yếu trong QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM Việt Nam: Hoạt động quản lý có tính hiệu lực còn thấp và hiệu quả chưa tương xứng; chưa thật phù hợp với thực tiễn phát triển dịch vụ thanh toán KDTM; chưa đảm bảo được yêu cầu về tính đồng bộ và ổn định bền vững. Một số nguyên nhân chính của hạn chế là: Công tác xây dựng chỉnh sửa và ban hành các văn bản pháp lý của NHNN chưa theo kịp với những đòi hỏi của ứng dụng và phát triển CNTT; Cơ sở hạ tầng viễn thông còn hạn chế, còn tiềm ẩn nguy cơ về an ninh, bảo mật, chưa theo kịp tốc độ phát triển của người dùng; Sự tuân thủ chấp hành pháp luật về thanh toán KDTM của các NHTM và khách hàng.

***Những đóng góp mới về giải pháp:*** Luận án đề xuất 3 nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM ở Việt Nam; một số giải pháp hỗ trợ và điều kiện.

***Các giải pháp chính mà luận án hướng tới là:***

- Hoàn thiện môi trường pháp lý về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam.



- Hoàn thiện và nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn, tổ chức thực hiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam.

- Hoàn thiện công tác thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam.

## **5. Kết cấu của Luận án**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục các công trình nghiên cứu của NCS có liên quan đến đề tài luận án, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, Luận án bao gồm 4 chương, cụ thể:

*Chương 1: Tổng quan nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu đề tài luận án.*

*Chương 2: Những vấn đề lý luận cơ bản và kinh nghiệm thực tiễn về quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của ngân hàng thương mại.*

*Chương 3: Thực trạng dịch vụ và quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của ngân hàng thương mại Việt Nam.*

*Chương 4: Định hướng phát triển và giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của ngân hàng thương mại Việt Nam.*

## CHƯƠNG 1

### TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

#### VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

##### **1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án**

Trong thời gian qua có rất nhiều các công trình nghiên cứu về dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM và hoạt động QLNN đối với dịch vụ của NHTM. Các công trình nghiên cứu chủ yếu tập trung đối với việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM, các giải pháp hoàn thiện cơ chế quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ở Việt Nam, các định hướng phát triển và giải pháp phát triển dịch vụ trung gian thanh toán ở Việt Nam ...

##### ***1.1.1. Các nghiên cứu về phát triển dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM***

Các nghiên cứu điển hình về vấn đề này gồm: Trịnh Thanh Huyền (Luận án tiến sĩ năm 2012) "Phát triển thanh toán KDTM qua NHTM ở Việt Nam"; Hoàng Tuấn Linh (Luận án tiến sĩ năm 2009) "Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại các NHTM nhà nước Việt Nam"; Kham Pha Panmalaythong (Luận án tiến sĩ năm 2012) "Hoàn thiện và phát triển thanh toán KDTM của kho bạc quốc gia Lào"; Lê Văn Luyện (Đề tài NCKH cấp ngành năm 2014) "Định hướng phát triển và giải pháp quản lý dịch vụ trung gian thanh toán ở Việt Nam"; Nghiêm Thanh Sơn (Đề tài NCKH cấp ngành năm 2012) "Hoàn thiện cấu trúc tổng thể các hệ thống thanh toán tại Việt Nam đến năm 2020"; Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020; Tao Zhu and Eliot Maenner (2009); Łukasz Goczek, Bartosz Witkowski (2015); Yancho Dimov(2011).

Nghiên cứu của tác giả Trịnh Thanh Huyền đã hệ thống những vấn đề lý luận cơ bản về thanh toán KDTM qua hệ thống NHTM trong nền kinh tế thị trường; từ khái niệm, đặc điểm, vai trò và những yêu cầu đối với hệ thống thanh toán KDTM, chỉ rõ các nhân tố cấu thành hệ thống thanh toán và vấn đề rủi ro và quản lý rủi ro trong thanh toán KDTM. Trên cơ sở đánh giá về các điều kiện phát triển thanh toán KDTM ở Việt Nam và những phân tích về thực trạng và mức độ phát triển thanh toán KDTM ở Việt Nam 2006-2011, đánh giá các điều kiện phát triển và mức độ phát triển thanh toán KDTM qua NHTM Việt Nam về định tính và định lượng trên cả 2 phương diện: những kết quả đạt được và những vấn đề còn tồn tại, từ đó đưa ra đánh giá chung về mức độ phát triển thanh toán KDTM qua NHTM ở Việt Nam hiện nay và những nguyên nhân cơ bản của các hạn chế này. Nghiên cứu đã có đề xuất hệ thống các giải pháp phát triển thanh toán KDTM qua NHTM ở Việt Nam một cách an toàn và hiệu quả. Nghiên cứu của tác giả chủ yếu

sử dụng số liệu thứ cấp mà chưa có số liệu sơ cấp. Và các số liệu còn quá hạn chế, chủ yếu các lập luận, chưa đưa các kết quả định lượng vào luận án.

Nghiên cứu của tác giả Hoàng Tuấn Linh đã hệ thống hoá những vấn đề lý luận cơ bản về thẻ thanh toán. Luận án cũng làm rõ khái niệm về dịch vụ thẻ, phân loại thẻ, quy trình phát hành và thanh toán thẻ. Vai trò phát triển của dịch vụ thẻ đối với các NHTM, đối với khách hàng và đối với nền kinh tế. Luận án đã tập trung phân tích thực trạng phát triển thẻ của các NHTM Nhà nước, làm rõ sự phát triển của thẻ tín dụng, thẻ ATM, hệ thống máy ATM, hệ thống chấp nhận thanh toán POS, sự ra đời của các liên minh thanh toán thẻ tại Việt Nam giai đoạn 2006-2008. Bên cạnh đó, luận án nêu lên định hướng phát triển, chiến lược phát triển dịch vụ, một số quan điểm về phát triển dịch vụ thẻ cũng như thời cơ thách thức về cạnh tranh phát triển dịch vụ thẻ ở Việt Nam.

Luận án tập trung đề xuất một hệ thống giải pháp để thúc đẩy phát triển dịch vụ thẻ của các NHTM nhà nước và một số kiến nghị về hoàn thiện môi trường pháp lý, tăng cường quản lý thanh toán KDTM.

Tác giả chỉ mới tập trung vào việc phân tích, luận giải mối quan hệ giữa việc phát hành và thanh toán thẻ của các NHTM mà chưa đi sâu vào phân tích mối quan hệ giữa hoạt động của dịch vụ thẻ thanh toán và sự quản lý, tác động của nhà nước đối với dịch vụ này. Luận án chủ yếu sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp để phục vụ cho quá trình nghiên cứu, phân tích và đánh giá.

Nghiên cứu của tác giả Kham Pha Panmalaythong đã hệ thống hoá được những vấn đề có tính chất lý luận về thanh toán KDTM trong các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trong đó có kho bạc Nhà nước, nghiên cứu các phương tiện thanh toán, các phương thức thanh toán KDTM, cơ sở pháp lý, các chủ thể tham gia thanh toán, các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình thanh toán.

Phân tích cơ chế thanh toán KDTM tại kho bạc Nhà nước Lào, những mặt còn tồn tại của cơ chế này. Nghiên cứu và thu thập số liệu hoạt động thanh toán qua kho bạc từ năm 2005-2010, đưa ra những nhận định, đánh giá, chỉ ra được những tồn tại, bất cập của phương tiện và phương thức thanh toán, các điều kiện thanh toán và chỉ rõ nguyên nhân của những tồn tại bất cập cần khắc phục. Luận án đã đề ra các giải pháp và kiến nghị thiết thực và khả thi nhằm hoàn thiện và phát triển thanh toán KDTM tại kho bạc Nhà nước Lào góp phần hiện đại hoá hệ thống tài chính, ngân hàng theo quan điểm của Đảng và Nhà nước.

Luận án đề cập đến hoạt động thanh toán KDTM của kho bạc Quốc gia Lào, sử dụng dữ liệu thứ cấp và giai đoạn 2005-2010, chưa đề cập sâu đến hoạt động thanh toán KDTM trong nền kinh tế và QLNN đối với hoạt động này.

Nghiên cứu của tác giả Lê Văn Luyện và nhóm cộng sự đã nghiên cứu lý luận và làm rõ vai trò của dịch vụ trung gian thanh toán đối với TTĐT trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng, nghiên cứu thực trạng phát triển và quản lý dịch vụ trung gian thanh toán, đề xuất giải pháp nhằm phát triển và tăng cường hiệu quả quản lý dịch vụ trung gian thanh toán.

Nghiên cứu của tác giả và cộng sự đã phân tích vai trò của trung gian thanh toán đối với TTĐT trên thế giới nói chung và ở Việt Nam nói riêng; Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ trung gian thanh toán của Việt Nam, xu hướng phát triển và những vấn đề đặt ra đối với cơ quan quản lý Nhà nước; Đề xuất các giải pháp để phát triển và quản lý hiệu quả dịch vụ trung gian thanh toán tại Việt Nam phù hợp với quy định của luật hiện hành.

Đề tài NCKH này chỉ mới tập trung vào việc phân tích, luận giải mối quan hệ giữa thanh toán điện tử và dịch vụ trung gian thanh toán, thông qua các dữ liệu thứ cấp về thanh toán thẻ, ví điện tử.

Nghiên cứu của tác giả Nghiêm Thanh Sơn đã làm rõ cơ sở lý thuyết và mô hình phát triển hệ thống thanh toán của các nước trên thế giới để đối chiếu, so sánh với thực trạng mô hình hoạt động của các hệ thống thanh toán của Việt Nam. Đề tài đã nghiên cứu, đánh giá về cấu trúc các hệ thống thanh toán hiện hành tại Việt Nam, bao gồm hệ thống TTĐT liên ngân hàng của NHNN, các hệ thống thanh toán bán lẻ, hệ thống thanh toán bù trừ và quyết toán chứng khoán, mô hình thanh toán song phương của NHTM cho mục tiêu thanh toán nội địa và thanh toán xuyên biên giới qua hệ thống ngân hàng, thanh toán của các tổ chức thanh toán trung gian. Phần đánh giá của đề tài tập trung nghiên cứu và phân tích những vấn đề trong cấu trúc hiện hành của các hệ thống thanh toán làm yếu đi năng lực kiểm soát luồng tiền, kiểm soát thanh khoản của NHNN đối với hệ thống các TCTD thông qua hoạt động thanh toán ngân hàng và có khả năng làm gia tăng rủi ro hệ thống. Bên cạnh đó, tác giả đã có đề xuất mô hình cấu trúc tổng thể của các hệ thống thanh toán của quốc gia và những giải pháp khả thi, đề xuất lộ trình thực hiện đến năm 2020 cùng các cơ chế và văn bản cần được ban hành hoặc sửa đổi

*Nghiên cứu Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020.* Đề án bao gồm 4 nội dung chính:

Một là, đánh giá thực trạng hoạt động thanh toán KDTM ở Việt Nam giai đoạn 2001 - 2005.

Hai là, mục tiêu và định hướng phát triển thanh toán KDTM tại Việt Nam đến năm 2020.

Ba là, các giải pháp cụ thể để phát triển thanh toán KDTM giai đoạn 2006 - 2010.

Bốn là, một số đề án, dự án chủ yếu để thực hiện mục tiêu, định hướng phát triển thanh toán KDTM.

Đề án trên là công sức, trí tuệ của cán bộ, chuyên gia NHNN Việt Nam trong lĩnh vực thanh toán. Đã nghiên cứu, tổng kết đánh giá tình hình hoạt động thanh toán KDTM ở nước ta giai đoạn 2001 - 2005, khảo sát và học tập kinh nghiệm về hoạt động thanh toán của các nước trong khu vực và trên thế giới để xây dựng nên Đề án. Bởi vậy, đối với đề án này NCS kế thừa tư tưởng và định hướng nghiên cứu của đề án, nhất là phần mục tiêu và định hướng phát triển thanh toán KDTM tại Việt Nam đến năm 2020.

*Nghiên cứu của tác giả Tao Zhu and Eliot Maenner "Noncash payment methods in a cashless economy, HongKong University of Science and Technology"* Bài viết đề cập đến vấn đề: *Phương thức thanh toán KDTM trong một nền kinh tế không tiền mặt*. Trong một nền kinh tế hiện đại, phương thức thanh toán KDTM như séc và thẻ (tín dụng và thẻ ghi nợ) tiền mặt chiếm ưu thế trong các giao dịch thanh toán KDTM. Bài viết đưa ra mô hình nghiên cứu phù hợp và được cho là mô hình đầu tiên để nắm bắt các tính năng của các phương tiện thanh toán KDTM. Sự mới lạ trong mô hình này là một công thức có thiết lập một sự phân biệt giữa giám sát việc thanh toán một giao dịch và giám sát các giao dịch chính nó, điều này rất quan trọng giúp hiểu đúng vai trò của các phương thức thanh toán KDTM. Bài viết đề cập đến 5 công nghệ thanh toán tiền tệ (không cùng tồn tại): công nghệ tiền mặt, công nghệ tiền mặt điện tử, công nghệ kiểm tra, công nghệ thẻ tín dụng, và công nghệ thẻ ghi nợ.

*Nghiên cứu của nhóm tác giả Lukasz Goczek, Bartosz Witkowski "Determinants of non-cash payments, Economic Institute Warsaw"* Bài viết đề cập đến vấn đề: *Các yếu tố quyết định của các khoản thanh toán KDTM*. Trong những năm gần đây, thẻ đã trở thành công cụ thanh toán KDTM sử dụng nhiều nhất ở châu Âu về số lượng giao dịch. Mục đích của nghiên cứu được trình bày để điều tra hiện tượng này bằng cách tìm kiếm các yếu tố quyết định việc sử dụng thẻ bao gồm giá trị của các giao dịch và số lượng thẻ được sử dụng trong dân cư. Điều này đã được thực hiện ở hai cấp độ của nghiên cứu. Cuộc điều tra kinh tế vi mô đã được dựa trên một phân tích kinh tế của dữ liệu thu thập được qua khảo sát của các cá nhân ở Ba Lan. Các kết quả cho thấy một ảnh hưởng đáng kể của các biến nhân khẩu học, xã hội và kinh tế về số lượng các giao dịch thanh toán thẻ. Cuộc điều tra kinh tế vĩ mô tập trung vào sự thay đổi xuyên quốc gia về mức độ sử dụng thẻ (chủ yếu là giá trị của các giao dịch và số lượng thẻ) và các yếu tố của nó. Trong khi nghiên cứu trước đây tập trung chủ yếu

vào yếu tố quyết định mà chủ yếu là bên ngoài các lựa chọn chính sách các nhà hoạch định, như GDP, tiêu thụ tính theo% của GDP, hay yếu tố quyết định sự khủng hoảng của các cá nhân được khảo sát, điều tra tập trung vào các công cụ chính sách khả thi hơn. Đây là một ý nghĩa quan trọng thể hiện thị cả vĩ mô và trong các cuộc điều tra dữ liệu vi mô. Điều quan trọng cần lưu ý là sự lựa chọn thanh toán được chủ yếu là do thói quen, trong đó, như các chương trình điều tra, rất khó để thay đổi. Sự phát triển công nghệ kết hợp với chuyển các khoản thanh toán KDTM ảnh hưởng đến Ba Lan trong những năm sắp tới là tốt.

*Nghiên cứu của tác giả Yancho Dimov "Non-cash payments role of the banking sector in non-cash payments settlement: Case of CIBank, University of Applied Sciences". Bài viết đề cập đến vấn đề: Vai trò của ngân hàng trong thanh toán KDTM: Trường hợp ngân hàng Cibank. Hệ thống thanh toán KDTM của Bulgaria được mô tả như là một thiết lập có tính năng động, bao gồm một tập hợp các nguyên tắc quy định và yêu cầu, dưới tác động liên tục của quá trình kinh tế xã hội và phát triển nhanh chóng. Bulgaria đạt gần đến sự phát triển công nghệ của Châu Âu, ảnh hưởng trong những năm gần đây việc thực hiện nhanh chóng của các khoản thanh toán bằng thẻ ghi nợ và tín dụng. Áp dụng định mức thiết lập trong các khoản thanh toán KDTM là điều cần thiết để cải thiện mức độ của các hoạt động tài chính trong các công ty trong việc tăng cường các phương thức giao dịch, để bảo vệ chúng khỏi những rủi ro phi lý và nâng cao hiệu quả kinh doanh tổng thể. Bài viết còn nhấn mạnh đến việc thị trường Bungari vẫn còn thiếu thực hiện một số các dịch vụ KDTM được cung cấp trên toàn thế giới. Những lợi ích của sử dụng một khoản tiền điện tử chuyển giao hệ thống tại các điểm bán hàng là thực sự nhiều và các doanh nghiệp tận dụng lợi thế đầy đủ của họ. Qua nghiên cứu, những lợi ích không chỉ cải thiện sự hài lòng của khách hàng, đặc biệt tiện ích rút tiền mặt tại các điểm bán hàng vì nó có thể giúp các nhà bán lẻ với giảm lượng tiền mặt trong tay và các chi phí liên quan cho việc lưu trữ, vận chuyển, bảo mật tiền mặt.*

### ***1.1.2. Các nghiên cứu về quản lý nhà nước đối với dịch vụ ngân hàng***

Các nghiên cứu điển hình về vấn đề này gồm: Đào Anh Tuấn (Luận án tiến sĩ năm 2013) "Quản lý nhà nước về thương mại điện tử"; Lê Ngọc Lâm (Luận án tiến sĩ năm 2013) "Quản lý nhà nước đối với hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại Việt Nam"; Phạm Ngọc Ngoạn (Luận án tiến sĩ năm 2010) "Hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thẻ thanh toán tại các ngân hàng thương mại Việt Nam"; Cán Quốc Hưng (Luận án tiến sĩ năm 2009) "Hoàn thiện tổ chức và quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tại Việt Nam";

Nguyễn Thị Thuý (Luận án tiến sĩ năm 2012) "Hoàn thiện cơ chế quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ở Việt Nam"

Nghiên cứu của tác giả *Đào Anh Tuấn* đã làm rõ những lý luận về QLNN đối với thương mại điện tử, đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN về thương mại điện tử ở Việt Nam. Bên cạnh đó, luận án cũng nghiên cứu xây dựng bộ tiêu chí đánh giá các nội dung QLNN về thương mại điện tử, làm căn cứ cho việc đánh giá QLNN về thương mại điện tử ở Việt Nam.

Tác giả lựa chọn ba phương pháp chủ yếu để sử dụng trong nghiên cứu đề tài luận án, đó là phương pháp phân tích tổng hợp, phương pháp phân tích định tính, phương pháp phân tích định lượng. Luận án phân tích và đánh giá thực trạng quản lý nhà nước về thương mại điện tử ở Việt Nam trong giai đoạn 2006-2012, đánh giá và phân tích những nguyên nhân dẫn đến thành công và hạn chế trong QLNN về thương mại điện tử. Luận án đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN về thương mại điện tử.

Tiếp cận từ nền tảng lý luận về QLNN đối với thương mại điện tử, luận án đã tổng kết kinh nghiệm QLNN đối với thương mại điện tử của các nước trong khu vực và trên thế giới; phân tích thực trạng QLNN về thương mại điện tử ở Việt Nam trong giai đoạn vừa qua, đồng thời luận án đã xây dựng được bộ tiêu chí đánh giá các nội dung QLNN về thương mại điện tử qua đó đánh giá được việc thực hiện các nội dung QLNN về thương mại điện tử, nêu rõ những thành tựu đã đạt được, các tồn tại yếu kém cần khắc phục. Từ đó chỉ ra các vấn đề bất cập cần xử lý và đề xuất hệ thống giải pháp hoàn thiện công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán nhằm phát triển dịch vụ này trong tương lai.

Nghiên cứu của tác giả *Lê Ngọc Lan* đã hệ thống hoá những vấn đề cơ bản về tín dụng ngân hàng và vai trò QLNN đối với tín dụng ngân hàng trong nền kinh tế thị trường, đánh giá thực trạng hoạt động tín dụng và quản lý hoạt động tín dụng tại Việt Nam. Luận án đã góp phần làm sáng tỏ thêm lý luận cơ bản về QLNN đối với hoạt động tín dụng của các NHTM. Đặc biệt, luận án luận giải rõ về sự cần thiết của QLNN đối với hoạt động tín dụng của NHTM, nội dung và công cụ QLNN đối với hoạt động tín dụng của NHTM.

Luận án khái quát thực trạng QLNN đối với hoạt động tín dụng của các NHTM ở Việt Nam thời gian qua trên các mặt: ban hành cơ chế, chính sách; sử dụng các công cụ chính sách tiền tệ trong quản lý tín dụng; sử dụng công cụ thanh tra, giám sát đối với hoạt động tín dụng của các NHTM. Từ đó, luận án đánh giá

các kết quả đạt được, những hạn chế tồn tại, nguyên nhân của những tồn tại trong quản lý nhà nước đối với hoạt động tín dụng của các NHTM Việt Nam.

Luận án đưa ra hệ thống các giải pháp nhằm hoàn thiện QLNN đối với hoạt động tín dụng của các NHTM ở Việt Nam. Cụ thể về những giải pháp đối với NHNN Việt Nam, giải pháp đối với NHTM và các giải pháp điều kiện góp phần hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động tín dụng của NHTM ở Việt Nam.

Tác giả khai thác nguồn dữ liệu về tín dụng ngân hàng và QLNN đối với hoạt động tín dụng ngân hàng còn khiêm tốn, và chỉ dừng lại ở nguồn dữ liệu thứ cấp.

Nghiên cứu của tác giả *Phạm Ngọc Ngoạn* đã luận giải cơ sở khoa học của thẻ thanh toán, hệ thống hoá cơ sở lý luận của dịch vụ thẻ thanh toán, luận giải cơ sở lý luận QLNN đối với dịch vụ thẻ thanh toán. Tác giả đã phân tích đánh giá một cách có hệ thống, cụ thể thực trạng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán và thực trạng QLNN đối với dịch vụ thẻ thanh toán của các NHTM Việt Nam.

Tiếp cận từ nền tảng lý luận về QLNN đối với dịch vụ thẻ thanh toán, luận án đã tổng kết kinh nghiệm QLNN đối với dịch vụ thẻ thanh toán của các nước trên thế giới, phân tích, đánh giá thực trạng việc ứng dụng, phát triển thẻ thanh toán và QLNN đối với dịch vụ này tại các NHTM Việt Nam thời gian qua. Từ đó chỉ ra các vấn đề bất cập cần xử lý và đề xuất hệ thống giải pháp hoàn thiện công tác QLNN đối với dịch vụ thẻ thanh toán nhằm phát triển dịch vụ này. Tuy nhiên, luận án khai thác nguồn dữ liệu về dịch vụ thẻ thanh toán còn khiêm tốn, và chỉ dừng lại ở nguồn dữ liệu thứ cấp.

Nghiên cứu của tác giả *Cán Quốc Hưng* đã hệ thống hoá cơ sở lý luận về tổ chức, quản lý và cung ứng dịch vụ thanh toán trong nền kinh tế quốc dân để có đủ cơ sở lý luận nhằm phân tích đánh giá thực trạng diễn biến và đưa ra được những giải pháp có chiều sâu, logic đủ sức thuyết phục của việc hoàn thiện tổ chức và quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ở nước ta.

Luận án đã khẳng định lại và phân tích, làm rõ thêm những khái niệm, những nội dung cơ bản hoạt động thanh toán, phân biệt rõ giữa thanh toán tiền mặt và thanh toán KDTM và vai trò của nó trong nền kinh tế. Từ đó đưa ra những khái niệm về dịch vụ thanh toán và cung ứng dịch vụ thanh toán để tổ chức quản lý và phát triển. Tác giả phân tích chi tiết khá đầy đủ, logic về đánh giá thực trạng của hoạt động thanh toán. Xác định những mặt mạnh, mặt yếu cũng như nguyên nhân đưa đến tồn tại, yếu kém trong hoạt động quản lý và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Từ đó luận án đưa ra những giải pháp vừa có tính thuyết phục, có tính khả thi cao và phù hợp với điều kiện trong hội nhập và xu thế toàn cầu hoá trong hoạt động thanh toán hiện nay.

Luận án đã khái quát hoá vấn đề mang tính lý luận cơ bản tổ chức, quản lý



và cung ứng dịch vụ thanh toán trong nền kinh tế quốc dân. Đồng thời luận án cũng phân tích, đánh giá thực trạng công tác tổ chức và quản lý hoạt động thanh toán của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán về tổ chức các hoạt động thanh toán và về cơ chế quản lý hoạt động thanh toán. Từ đó Luận án đã luận giải những nguyên nhân của những hạn chế tồn tại. Trên cơ sở đó luận án đã đưa ra những giải pháp cơ bản, những kiến nghị chủ yếu nhằm hoàn thiện tổ chức và quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tại Việt Nam.

Tác giả đề cập đến hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tại Việt Nam, sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp và giai đoạn 2002-2008, chưa đề cập sâu đến hoạt động QLNN về thanh toán KDTM

Nghiên cứu của tác giả *Nguyễn Thị Thuý* đã luận giải có tính hệ thống những cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động thanh toán và cơ chế quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và cơ chế quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Nêu được kinh nghiệm của các nước phát triển, đang phát triển trong hoạt động và quản lý hoạt động thanh toán. Từ lý luận vai trò QLNN của NHTW đối với hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, luận án tập trung làm rõ cơ sở lý luận về cơ chế quản lý và sự can thiệp của NHTW nhằm phục vụ cho việc khắc phục những khiếm khuyết của cơ chế quản lý và nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán trong kinh tế thị trường ở Việt Nam.

Qua phân tích thực trạng và kết quả hoạt động thanh toán bằng số liệu thực giai đoạn 2006-2010 (kết quả được phân theo phương thức thanh toán; phân theo hệ thống thanh toán; phân theo hoạt động thanh toán qua các hệ thống loại hình ngân hàng và phân theo loại hình kinh tế) và có sự đóng góp, tham gia của các Bộ, ngành đã nói lên hoạt động thanh toán ở nước ta đã và đang phát triển theo xu hướng tiến bộ mới phù hợp với quá trình hội nhập. Qua đó tác giả đã tổng hợp thành nhận xét đánh giá những thành tựu, tồn tại, hạn chế và những nguyên nhân của hạn chế để làm cơ sở đưa ra những giải pháp hiệu quả và phù hợp. Tác giả đã đưa ra bốn nhóm giải pháp: Nhóm giải pháp tổng hợp, nhóm giải pháp thuộc về cơ chế tổ chức quản lý hoạt động thanh toán, nhóm giải pháp thuộc về tổ chức hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và nhóm giải pháp chung nhằm tăng cường thanh toán và hoàn thiện cơ chế hoạt động thanh toán ở Việt Nam.

Tuy nhiên, về mặt lý luận, luận án mới tiếp cận trên góc độ lý luận chung về thanh toán và cơ chế quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trong nền kinh tế thị trường. Về phương pháp sưu tầm số liệu, luận án chủ yếu sử dụng số liệu thứ cấp, thông tin sơ cấp chỉ dựa vào điều tra về quan hệ

thanh toán giữa dân cư với ngân hàng từ Cụm dân cư số 02, Phường Vĩnh Phúc, Quận Ba Đình, Hà Nội.

Ngoài ra, có một số bài báo: "*Bùi Quang Tiến – Những kết quả nổi bật trong quản lý hoạt động thanh toán giai đoạn 2011-2015, Tạp chí Ngân hàng (Số 1/2016)*"; "*Nguyễn Thị Trúc Phương - Phát triển dịch vụ thanh toán ngân hàng trong giai đoạn phát triển công nghệ hiện nay, Tạp chí Ngân hàng (Số 19/2017)*"; "*Nghiêm Thanh Sơn - Nâng cao vai trò giám sát các hệ thống thanh toán của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trong tình hình mới, Tạp chí Ngân hàng (Số 5/2018)*".

### **1.1.3. Khoảng trống nghiên cứu và giá trị khoa học, thực tiễn được kế thừa từ các công trình nghiên cứu đã công bố**

#### **1.1.3.1. Những giới hạn và khoảng trống của các nghiên cứu**

Qua việc tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan cho thấy: Hầu hết các công trình đều sử dụng phương pháp định tính kết hợp với phương pháp phân tích, thống kê, tổng hợp để giải quyết vấn đề. Với các Luận án tiến sĩ, đề tài cấp ngành triển khai theo logic hệ thống từ cơ sở lý luận, đến phân tích thực trạng, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp khắc phục. Với các bài báo khoa học thì chủ yếu dừng lại ở việc phân tích thực trạng của vấn đề để đưa ra định hướng giải pháp hoàn thiện. Tuy nhiên, nghiên cứu của các tác giả trong trước cũng như trước ngoài còn có những giới hạn sau:

Một là, hầu hết các nghiên cứu mới chỉ dừng lại ở phạm vi hẹp là nghiên cứu điển hình tại một số NHTM chưa nghiên cứu ra phạm vi toàn hệ thống NHTM.

Hai là, hầu hết các nghiên cứu này chỉ nghiên cứu về vấn đề phát triển dịch vụ thanh toán KDTM hoặc tổ chức quản lý của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán mà chưa nghiên cứu chuyên sâu về công tác quản lý của nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa. Một số nghiên cứu về QLNN chỉ dừng lại ở từng mảng dịch vụ ngân hàng như dịch vụ thẻ, tín dụng...

Ba là, thời gian của các dữ liệu nghiên cứu phổ biến trong giai đoạn trước năm 2012 trong khi nhiều chính sách đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thời gian qua đến nay có nhiều thay đổi đặc biệt là từ khi Chính phủ ban hành Nghị định 101/2012/NĐ-CP thay thế nghị định số 64/2001/NĐ-CP.

Bốn là, các tác giả chủ yếu đưa ra các giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM và một số đề xuất, kiến nghị đối với NHNN.

Qua tổng quan các công trình nghiên cứu có thể khẳng định rằng, cho đến thời điểm hiện tại chưa có công trình nào nghiên cứu một cách chuyên sâu về QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam theo tiếp

cận từ các chức năng quản lý nhà nước. Hiện đang có một “khoảng trống” cả về lý luận cũng như đánh giá thực tiễn QLNN đối với dịch vụ này trong giai đoạn 2012 đến 2017, cụ thể bao gồm các vấn đề chính sau:

- Cơ sở lý luận về QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM; Nội dung công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam theo 2 góc độ tiếp cận (theo chức năng quản lý và theo nội dung hoạt động dịch vụ), xác lập các tiêu chí đánh giá và các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM.

- Các khảo sát, đánh giá toàn diện về thực trạng QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2012-2017; Các kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam.

- Các đề xuất có cơ sở khoa học và thực tiễn về định hướng và giải pháp hoàn thiện công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam giai đoạn từ nay đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030 nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả của công tác QLNN đối với dịch vụ này.

#### *1.1.3.2. Những giá trị khoa học luận án được kế thừa*

Trong quá trình thực hiện luận án, tác giả luận án đã kế thừa (có phát triển) kết quả nghiên cứu của các nhà khoa học trong và ngoài nước các giá trị khoa học như:

- Những vấn đề lý luận cơ bản về thanh toán KDTM qua NHTM trong nền kinh tế thị trường từ khái niệm, đặc điểm, vai trò và những yêu cầu đối với hệ thống thanh toán KDTM;

- Các nhân tố cấu thành hệ thống thanh toán và vấn đề rủi ro và quản trị rủi ro trong thanh toán KDTM;

- Các điều kiện phát triển thanh toán KDTM ở Việt Nam;

- Các phân tích về thực trạng và mức độ phát triển thanh toán KDTM ở Việt Nam trong thời gian qua;

- Hệ thống các giải pháp phát triển thanh toán KDTM qua NHTM ở Việt Nam một cách an toàn và hiệu quả.

#### **1.2. Các câu hỏi nghiên cứu của luận án**

- Có những yếu tố nào ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thanh toán KDTM qua NHTM, chiều hướng và mức độ tác động? Nhà nước cần có những chính sách và tổ chức hoạt động quản lý đối với dịch vụ này như thế nào để phát triển dịch vụ?

- Thực trạng triển khai các nội dung QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM qua các NHTM Việt Nam giai đoạn 2012-2017 như thế nào? Những

vấn đề bất cập cần tiếp tục nghiên cứu để hoàn thiện?

- Các tiêu chí đánh giá và thực trạng chất lượng, hiệu lực, hiệu quả QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam theo các tiêu chí này như thế nào?

- Cần thực hiện những giải pháp nào để hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM Việt Nam, góp phần phát triển một cách toàn diện dịch vụ thanh toán KDTM tại các NHTM Việt Nam giai đoạn 2018-2020, tầm nhìn 2030?

### **1.3. Phương pháp và mô hình nghiên cứu đề tài luận án**

#### ***1.3.1. Phương pháp nghiên cứu đề tài luận án***

##### *1.3.1.1. Phương pháp thu thập thông tin*

- *Thông tin sơ cấp:*

Để có cơ sở khoa học và thực tiễn cho các nhận định, đánh giá về thực trạng và định hướng hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa ở Việt Nam, NCS đã tiến hành phỏng vấn một số chuyên gia và điều tra xã hội học theo các câu hỏi được thiết kế sẵn.

\* Phỏng vấn chuyên gia: Phương pháp này được thực hiện đối với 20 cán bộ làm việc tại cơ quan quản lý nhà nước có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa, NHTM, nhà nghiên cứu. Các câu hỏi phỏng vấn và thông tin về đối tượng được phỏng vấn xem phụ lục 6 và 7.

\* Khảo sát qua bảng hỏi: NCS đã tiến hành lập bảng hỏi (xem phụ lục 1) đối với người sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa (các doanh nghiệp, cá nhân) và các cán bộ làm việc tại các NHTM, cán bộ làm trong các lĩnh vực có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM... Danh sách các doanh nghiệp, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM được lấy từ các NHTM trên địa bàn thành phố Đà Nẵng... Phương pháp lựa chọn mẫu là phương pháp ngẫu nhiên theo địa bàn.

Mẫu phiếu khảo sát: xem phụ lục số 1.

Cách thức khảo sát: Phát và thu hồi phiếu trực tiếp hoặc qua email.

Tổng số mẫu khảo sát là 600, đối tượng bao gồm: các cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng (6 quận gồm: Hải Châu, Thanh Khê, Liên Chiểu, Cẩm Lệ, Sơn Trà, Ngũ Hành Sơn và 1 huyện Hoà Vang); cán bộ các NHTM và cán bộ NHNN. Số mẫu khảo sát 600 (NCS lựa chọn) thỏa mãn: (i) Tiêu chí kích thước mẫu lớn hơn 5 lần số biến quan sát trong mô hình nghiên cứu (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008)); (ii) Số lượng các biến đo lường trong mỗi nhóm nhân tố ở hình 1. đều lớn hơn 3 (Stevens (2002)); và đáp ứng được yêu cầu tối thiểu là 50

quan sát (Hair & ctg (2009)).

- *Thông tin thứ cấp:*

Dữ liệu thứ cấp được lấy từ các cơ sở dữ liệu của các NHNN, Hiệp hội ngân hàng, một số NHTM...

+ Dữ liệu về các chính sách được tác giả thu thập từ danh mục các văn bản pháp luật và chính sách của Nhà nước liên quan đến QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM (chủ yếu được tìm thấy trên trang web <http://www.vanbanphapluat.vn> và trang web của NHNN <https://www.sbv.gov.vn/>)

+ Báo cáo thường niên của NHNN và một số NHTM năm 2012-2017.

Ngoài ra một số thông tin thứ cấp được tác giả thu thập từ các trang website của Chính phủ, Bộ Tài chính, Tổng cục Thống kê.

### 1.3.1.2. Phương pháp xử lý thông tin

- *Thông tin sơ cấp*

NCS sử dụng phương pháp thống kê dữ liệu truyền thống để tổng hợp các ý kiến đánh giá của người dân và các chuyên gia.

\* Nhập liệu, mã hóa biến và xử lý:

Mẫu nhập liệu được thiết kế dưới dạng bảng tính Ms.Excel, các biến được mã hóa theo kết cấu của phiếu khảo sát. Các thông tin cụ thể trong các phiếu khảo sát được nhập liệu theo mã hóa biến với các định dạng số liệu phù hợp.

Số liệu sau đó được nhập và xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 16.0 với các nội dung phân tích phân tố khám phá nhằm điều chỉnh mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến thanh toán KDTM, phân tích độ tin cậy, giá trị và phân tích hồi quy với các biến độc lập định lượng, phân tích sự khác biệt giữa các nhóm định tính.

\* Tỷ lệ phản hồi và tỷ lệ phiếu khảo sát phản hồi bị lỗi:

Tổng số phiếu phát ra: 600 phiếu. Tổng số phiếu thu về: 600 phiếu, trong đó tổng số phiếu hợp lệ đưa vào xử lý là 564 phiếu bao gồm:

Số phiếu trả lời đã sử dụng một trong các hình thức thanh toán KDTM là 450 phiếu, số phiếu trả lời chưa sử dụng các hình thức thanh toán KDTM là 114 phiếu.

Do các trường hợp chọn trả lời chưa sử dụng thanh toán KDTM thì sẽ không trả lời các câu hỏi số 2 và số 3 trong phiếu khảo sát, nên dữ liệu đưa vào phân tích EFA gồm 450 phiếu.

- *Thông tin thứ cấp*

Các số liệu sau khi đã thu thập được mô tả trên công cụ sau:

+ Các bảng số liệu Excel tính toán theo các chỉ tiêu tổng số, tăng giảm theo

số tương đối và số tuyệt đối.

+ Các biểu đồ dạng đường (line) chủ yếu mô tả xu hướng biến động của các biến số; biểu đồ dạng hình cột (column) tập trung mô tả tỷ trọng của các biến số và các biểu đồ kết hợp dạng đường và dạng cột mô tả sự biến động của nhiều biến số kinh tế theo thời gian.

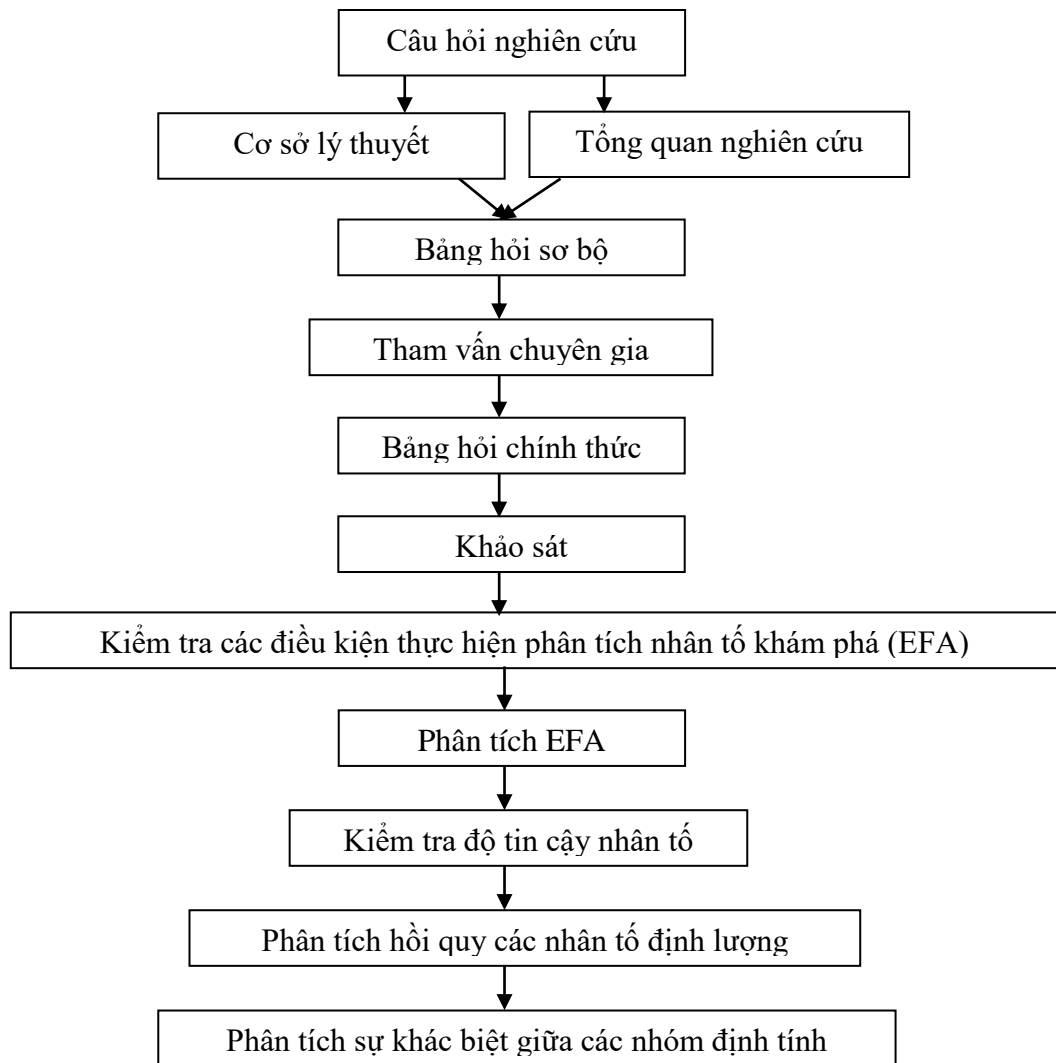
### 1.3.1.3. Tổng hợp các phương pháp và công cụ hỗ trợ nghiên cứu của luận án

STT	Phương pháp nghiên cứu	Nội dung nghiên cứu tương ứng
<b>1</b>	<b>Phương pháp luận</b>	
	Phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử.	<i>Toàn bộ luận án</i>
<b>2</b>	<b>Phương pháp nghiên cứu cụ thể</b>	
	Phương pháp thống kê mô tả	<i>Tổng quan nghiên cứu</i>
	Phương pháp phân tích, tổng hợp	<i>Khái niệm NHTM, các quan điểm về dịch vụ NHTM, các dịch vụ của NHTM. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của dịch vụ thanh toán KDTM. Các phương tiện thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa: Séc, UNC, UNT, thẻ ngân hàng, khác. Nội dung hoạt động dịch vụ thanh toán KDTM. Rủi ro trong hoạt động thanh toán KDTM. Điều kiện để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa. Khái niệm, mục tiêu và phương pháp QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM. Nội dung QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM. Tiêu chí đánh giá và các yếu tố ảnh hưởng đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030.</i>
	Phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp	<i>Kinh nghiệm của một số quốc gia về QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM và bài học rút ra cho Việt Nam. Thực trạng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam. Thực trạng các điều kiện để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam. Thực trạng nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam và các vấn đề đặt ra. Thực trạng chính sách QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam. Thực trạng tổ chức bộ máy QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam. Thực trạng thanh tra, xử lý sai phạm đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam. Những kết quả đạt được, hạn chế, nguyên nhân. Các giải pháp hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam.</i>
<b>3</b>	<b>Công cụ hỗ trợ nghiên cứu</b>	<b>Nội dung nghiên cứu</b>
	Bảng số liệu, biểu đồ	<i>Số lượng thẻ phát hành và số thẻ bình quân đầu người trưởng thành ở Việt Nam 2012-2017; Mức độ phát triển hệ thống ATM/POS. Tỷ trọng tiền mặt và các phương tiện thanh toán KDTM trong tổng phương tiện</i>

STT	Phương pháp nghiên cứu	Nội dung nghiên cứu tương ứng
		<i>thanh toán.</i> <i>Số lượng tài khoản cá nhân và số dư tài khoản 2012-2017.</i> <i>Tổng giá trị giao dịch các phương tiện thanh toán KDTM qua ngân hàng 2012-2017.</i> <i>Tỷ trọng giao dịch các phương tiện thanh toán KDTM qua ngân hàng 2012-2017.</i> <i>Đánh giá nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM của người dân.</i> <i>Đánh giá thực trạng QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM.</i>

### 1.3.2. Quy trình và mô hình nghiên cứu định lượng

Để có thêm luận cứ cho các giải pháp đề xuất, bên cạnh phương pháp nghiên cứu định tính là chủ yếu, tác giả luận án sử dụng phương pháp định lượng để tiến hành nghiên cứu, phân tích các yếu tố có ảnh hưởng đến nhu cầu của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM, NCS đã xây dựng quy trình nghiên cứu được thể hiện ở hình 1.1:

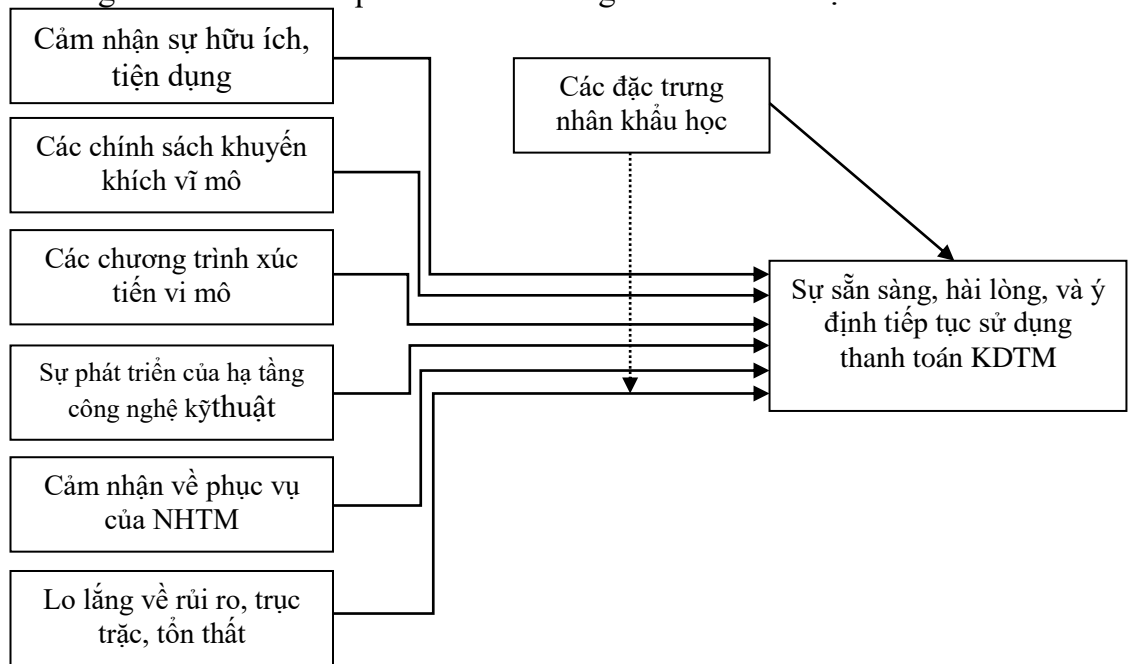


(Nguồn: Thiết kế nghiên cứu của tác giả)

**Hình 1.1: Quy trình nghiên cứu định lượng**

Mô hình đề xuất để nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ sẵn sàng sử dụng thanh toán KDTM:

Mô hình nghiên cứu các yếu tố quan trọng tác động đến sự sẵn sàng sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM tại Việt Nam được thiết kế trên cơ sở nghiên cứu các mô hình lý thuyết về hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action - TRA của Ajzen và Fishbein, 1980), hành vi dự định (Theory of Planned Behavior - TPB của Ajzen, 1991) và chấp nhận công nghệ (TAM – Technology Acceptance Model của Davis, Bagozzi và Warshaw, 1989), kết hợp với các ý kiến phỏng vấn chuyên sâu các chuyên gia trong lĩnh vực thanh toán KDTM, kết quả phân tích tổng quan các công trình nghiên cứu có liên quan đến chủ đề nghiên cứu của luận án.



(Nguồn: Thiết kế nghiên cứu của tác giả dựa trên các mô hình TRA, TPB, TAM)

**Hình 1.2: Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ thanh toán KDTM**

**Bảng 1.1: Mô tả các biến số trong mô hình nghiên cứu**

Yếu tố	Mã biến	Loại biến	Diễn giải chi tiết
Cảm nhận sự hữu ích, tiện dụng (Perceived useful – easy - PUE)	PUE1	Định lượng	Tiết kiệm thời gian khi mua sắm, chi tiêu, thanh toán
	PUE2	Định lượng	Thanh toán các loại phí dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện, mọi nơi mọi lúc
	PUE3	Định lượng	Không lo thiếu tiền mặt, thiếu tiền lẻ trong thanh toán khi mua hàng hóa, dịch vụ
	PUE4	Định lượng	An toàn hơn khi không phải giữ nhiều tiền mặt trong người
Các chính sách khuyến khích vĩ mô	MAP1	Định lượng	Nhà nước có chính sách khuyến khích thanh toán KDTM khi sử dụng dịch vụ công
	MAP2	Định lượng	Nhà nước có chính sách ưu đãi về thuế, phí để khuyến



<b>Yếu tố</b>	<b>Mã biến</b>	<b>Loại biến</b>	<b>Diễn giải chi tiết</b>
(Macro incentive policies - MAP)		lượng	khích thanh toán KDTM
	MAP3	Định lượng	Nhà nước không ngừng hoàn thiện hành lang pháp lý cho thanh toán KDTM
	MAP4	Định lượng	Nhà nước có chính sách đầu tư hạ tầng công nghệ cho phát triển thanh toán KDTM
Các chương trình xúc tiến vi mô (Micro incentive programs – MIP)	MIP1	Định lượng	Chiết khấu thanh toán cao hơn so với sử dụng tiền mặt
	MIP2	Định lượng	Các chương trình khuyến mãi trong mua sắm nhiều hơn so với sử dụng tiền mặt
	MIP3	Định lượng	Đễ dàng tiếp cận các thông tin khuyến mãi, xúc tiến từ các nhân hàng lớn, có uy tín
	MIP4	Định lượng	Đễ dàng tích lũy điểm, hưởng các ưu đãi dành cho khách hàng truyền thống
Sự phát triển của hạ tầng công nghệ kỹ thuật (Development of technical infrastructure - DTI)	DTI1	Định lượng	Hệ thống ATM rộng khắp, hoạt động nhanh, tiện lợi, ổn định
	DTI 2	Định lượng	Các trang Web bán hàng chấp nhận thanh toán trực tuyến đa dạng, tiện lợi, an toàn
	DTI 3	Định lượng	Các thiết bị hỗ trợ an toàn trong thanh toán KDTM ngày càng đa dạng, tiện dụng
	DTI 4	Định lượng	Các ứng dụng thanh toán trên thiết bị di động đa dạng, phong phú, hoạt động tốt
Cảm nhận về phục vụ của NHTM (Service of the bank - SOB)	SOB1	Định lượng	Cơ sở vật chất của NHTM phục vụ cho TTKDTM hiện đại, hoạt động tốt, ổn định
	SOB2	Định lượng	Đội ngũ nhân viên NHTM hỗ trợ thanh toán KDTM tin cậy, tận tâm, chu đáo
	SOB3	Định lượng	Các ứng dụng ngân hàng trực tuyến đa dạng, hoạt động ổn định
	SOB4	Định lượng	Hệ thống hỗ trợ khách hàng thanh toán KDTM của NHTM hoạt động tốt, ổn định
Lo lắng về rủi ro, trục trặc, tổn thất (Risk, malfunction, loss – RML)	RML1	Định lượng	Các vấn đề về bảo mật thông tin cá nhân, an toàn về tài sản, thu nhập
	RML2	Định lượng	Các vấn đề về tính xác thực người mua, người bán, hàng hóa dịch vụ
	RML3	Định lượng	Các vấn đề về khiếu nại, tranh chấp pháp lý
	RML4	Định lượng	Các vấn đề về công nghệ, kỹ thuật làm đình trệ hoạt động thanh toán
Các đặc trưng nhân khẩu học (Demographic characteristics – DCR)	CAR	Định tính	Nghề nghiệp
	AGE	Định tính	Độ tuổi
	GEN	Định tính	Giới tính
	EDU	Định tính	Trình độ học vấn
	INC	Định tính	Mức thu nhập bình quân tháng
Sự sẵn sàng, hài	SWU1	Định	Luôn sẵn sàng sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM khi

Yếu tố	Mã biến	Loại biến	Diễn giải chi tiết
lòng và tiếp tục TTKDTM (Satisfaction, willingness to use – SWU)		lượng	mua sắm, chi tiêu
	SWU2	Định lượng	Thực sự hài lòng khi sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM
	SWU3	Định lượng	Chắc chắn sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM, các công ty

\* Các giả thuyết nghiên cứu

- Về mối quan hệ giữa các biến (định lượng) độc lập với biến phụ thuộc SWU:

H1\_0: Không có bằng chứng về mối quan hệ có ý nghĩa thống kê giữa PUE và SWU

H1\_1: Giữa PUE và SWU có quan hệ có ý nghĩa thống kê, trong đó PUE có tác động tích cực tới SWU

H2\_0: Không có bằng chứng về mối quan hệ có ý nghĩa thống kê giữa MAP và SWU

H2\_1: Giữa MAP và SWU có quan hệ có ý nghĩa thống kê, trong đó MAP có tác động tích cực tới SWU

H3\_0: Không có bằng chứng về mối quan hệ có ý nghĩa thống kê giữa MIP và SWU

H3\_1: Giữa MIP và SWU có quan hệ có ý nghĩa thống kê, trong đó MIP có tác động tích cực tới SWU

H4\_0: Không có bằng chứng về mối quan hệ có ý nghĩa thống kê giữa DTI và SWU

H4\_1: Giữa DTI và SWU có quan hệ có ý nghĩa thống kê, trong đó DTI có tác động tích cực tới SWU

H5\_0: Không có bằng chứng về mối quan hệ có ý nghĩa thống kê giữa SOB và SWU

H5\_1: Giữa SOB và SWU có quan hệ có ý nghĩa thống kê, trong đó SOB có tác động tích cực tới SWU

H6\_0: Không có bằng chứng về mối quan hệ có ý nghĩa thống kê giữa RML và SWU

H6\_1: Giữa RML và SWU có quan hệ có ý nghĩa thống kê, trong đó RML có tác động tiêu cực tới SWU

- Về mối quan hệ giữa các biến độc lập định tính với biến phụ thuộc SWU:

H7\_0: Không có sự khác biệt giữa các nhóm (phân loại định tính) về sự hài lòng và mức độ sẵn sàng sử dụng thanh toán KDTM

H7\_1: Có sự khác biệt giữa các nhóm giới tính về sự hài lòng và mức độ sẵn sàng sử dụng thanh toán KDTM

H8\_0: Không có sự khác biệt giữa các nhóm (phân loại định tính) về mối quan hệ giữa các biến độc lập định lượng với biến phụ thuộc SWU

H8\_1: Có sự khác biệt giữa các nhóm (phân loại định tính) về mối quan hệ giữa các biến độc lập định lượng với biến phụ thuộc SWU.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương này, luận án tập trung vào hai nội dung là tổng quan tình hình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu. Tổng quan tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước đề cập trên các phương diện: (i) Các nghiên cứu về phát triển dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM; (ii) Các nghiên cứu về QLNN đối với dịch vụ NHTM. Tuy nhiên, các nghiên cứu đã công bố mà NCS được biết mới chỉ nghiên cứu ở góc độ một vấn đề hoặc một vài đối tượng cụ thể. Cho đến nay chủ đề QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam vẫn chưa có một công trình nào nghiên cứu một cách toàn diện cả về lý luận cũng như thực tiễn. Vì vậy, hiện nay đang có một khoảng trống cả về lý luận cũng như thực tiễn về QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam cần được tiếp tục làm rõ. Chương 1 luận án cũng trình bày các phương pháp trong thu thập, tổng hợp và xử lý thông tin, dữ liệu sơ cấp và thứ cấp về dịch vụ thanh toán KDTM và hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM Việt Nam.

## CHƯƠNG 2

### NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRONG THANH TOÁN NỘI ĐỊA CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 2.1. Những vấn đề cơ bản về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của ngân hàng thương mại và điều kiện để phát triển dịch vụ

##### 2.1.1. Ngân hàng thương mại và các dịch vụ của ngân hàng thương mại

###### 2.1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

NHTM ra đời cùng với sự phát triển của kinh tế hàng hóa, được coi là một sản phẩm được hình thành và phát triển cùng với sự phát triển của xã hội loài người. Với tính cộng đồng, tính nhân văn cao và chắt chội những mối quan hệ với các chủ thể trong và ngoài nước, NHTM đã đem đến cho nhân loại sự “hương thụ” thiết yếu trong hoạt động đời sống xã hội. Với chức năng trung gian tài chính trong nền kinh tế, NHTM là cầu nối giữa người thừa vốn và người thiếu vốn, hay nói cách khác là nhà “cung vốn” và nhà “cầu vốn”. Ngân hàng là doanh nghiệp đặc biệt, là hệ thần kinh, là trái tim của nền kinh tế. Điều này không thể thiếu đối với một nền kinh tế lành mạnh, có tốc độ tăng trưởng cao, bền vững.

Từ các khái niệm NHTM của Pháp, Mỹ, Thổ Nhĩ Kỳ và Việt Nam, theo NCS *"NHTM là một định chế tài chính trung gian có khả năng thực hiện toàn bộ các dịch vụ tài chính ngân hàng cụ thể như nhận gửi, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán vì mục tiêu lợi nhuận"*.

###### 2.1.1.2. Dịch vụ của ngân hàng thương mại

###### a. Các quan điểm về dịch vụ ngân hàng

Dịch vụ ngân hàng được hiểu theo hai nghĩa: Nghĩa rộng và nghĩa hẹp.

Theo nghĩa rộng, lĩnh vực dịch vụ ngân hàng là toàn bộ hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại hối... của hệ thống ngân hàng đối với khách hàng là doanh nghiệp và cá nhân. Quan niệm này được sử dụng để xem xét lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trong cơ cấu của nền kinh tế quốc dân của một quốc gia. Quan niệm này phù hợp với cách phân ngành dịch vụ ngân hàng trong dịch vụ tài chính của Tổ chức thương mại Thế giới (WTO) và của Hiệp định thương mại Việt Nam - Hoa Kỳ, cũng như của nhiều nước phát triển trên thế giới.

Theo nghĩa hẹp, dịch vụ ngân hàng chỉ bao gồm những hoạt động ngoài chức năng truyền thống của định chế tài chính trung gian (huy động vốn và cho vay). Quan niệm này chỉ nên dùng trong phạm vi hẹp, khi xem xét hoạt động của một ngân hàng cụ thể để xem các dịch vụ mới phát triển như thế nào, cơ cấu ra sao trong hoạt động của mình.

Khi nói lĩnh vực dịch vụ ngân hàng đối với nền kinh tế, các nước đều quan niệm dịch vụ ngân hàng theo nghĩa rộng. Dịch vụ ngân hàng ngày càng hiện đại và không có giới hạn khi nền kinh tế ngày càng phát triển, xã hội ngày càng văn minh và nhu cầu của con người ngày càng cao và đa dạng.

Theo Tổ chức WTO, một dịch vụ tài chính là bất kỳ dịch vụ nào có tính chất tài chính, được một nhà cung cấp dịch vụ tài chính cung cấp. Dịch vụ tài chính bao gồm mọi dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ liên quan đến bảo hiểm, mọi dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính khác (ngoại trừ bảo hiểm). Như vậy, *dịch vụ ngân hàng là một bộ phận cấu thành nên dịch vụ tài chính*.

Hiệp định thương mại Việt Nam - Hoa Kỳ và Hiệp định khung ASEAN về dịch vụ (AFAS) đã được ký kết và phân loại dịch vụ tài chính (trong đó có dịch vụ ngân hàng) tương tự như WTO.

Từ các quan niệm trên, theo NCS, dịch vụ ngân hàng là một bộ phận của dịch vụ tài chính, bao gồm toàn bộ hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại hối... của ngân hàng đối với khách hàng là doanh nghiệp và cá nhân.

#### *b. Các dịch vụ của ngân hàng thương mại*

- Các dịch vụ ngân hàng truyền thống

Dịch vụ ngân hàng truyền thống là những dịch vụ đã được NHTM cung cấp lâu năm, có quá trình hình thành và phát triển lâu dài mà khách hàng đã quen thuộc với nó. Bao gồm: nhóm dịch vụ huy động vốn, nhóm dịch vụ tín dụng, nhóm dịch vụ thanh toán, nhóm dịch vụ ngoại hối, nhóm dịch vụ khác.

- Các dịch vụ ngân hàng hiện đại

Bên cạnh dịch vụ ngân hàng truyền thống, dịch vụ ngân hàng hiện đại là những dịch vụ mới được các NHTM cung cấp trên cơ sở vận dụng các kỹ thuật và công nghệ mới, mang lại những tiện ích mới cho khách hàng. Cụ thể là: dịch vụ thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử (call center, phone banking, mobile banking, home banking, internet banking).

### **2.1.2. Dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM**

#### **2.1.2.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của dịch vụ thanh toán KDTM**

##### *a. Khái niệm thanh toán KDTM*

Thanh toán, trong các mối quan hệ kinh tế, được hiểu một cách khái quát nhất là việc thực hiện chi trả bằng tiền giữa các bên trong những quan hệ kinh tế nhất định. Tiền ở đây được hiểu là bất cứ cái gì được chấp nhận chung trong việc thanh toán để nhập hàng hóa hoặc dịch vụ hay trong việc trả nợ.

Thanh toán KDTM là phương thức chi trả thực hiện bằng cách trích một số tiền từ tài khoản người chi chuyển sang tài khoản người thụ hưởng. Các tài khoản

này đều được mở tại ngân hàng. Đây là nghiệp vụ trung gian của ngân hàng, ngân hàng thực hiện thanh toán khi có lệnh của chủ tài khoản bao gồm các tổ chức kinh tế, đơn vị và cá nhân mở tài khoản tại ngân hàng.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, các chủ thể được tham gia cung cấp dịch vụ thanh toán KDTM cũng gia tăng, ngoài NHTM còn có các tổ chức không phải là ngân hàng được phép cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

Vì vậy, quan niệm về thanh toán KDTM cũng có những thay đổi. Thanh toán KDTM trong nước là sự dịch chuyển giá trị từ tài khoản này sang tài khoản khác trong các hệ thống tài khoản kế toán của NHNN, các tổ chức tín dụng, KBNN, bằng các phương tiện thanh toán KDTM và thông qua một trong các hệ thống thanh toán do Luật NHNN và Luật Các tổ chức tín dụng cho phép.

*b. Khái niệm dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM*

*"Dịch vụ thanh toán KDTM bao gồm dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán và một số dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng"* (Nghị định số 101/2012/NĐ - CP về thanh toán KDTM).

Theo NCS, *"Dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM là hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán của ngân hàng được thực hiện bằng cách sử dụng các công cụ/phương thức thanh toán để lấy/chuyển tiền từ tài khoản/hạn mức tiền 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."*

Dịch vụ thanh toán KDTM gồm: (i) dịch vụ thanh toán nội địa; (ii) dịch vụ thanh toán quốc tế.

Thanh toán KDTM nội địa là việc thực hiện các nghĩa vụ chi trả và quyền hưởng lợi về tiền tệ (không dùng tiền mặt) phát sinh trên cơ sở các hoạt động kinh tế và phi kinh tế giữa các chủ thể của một nước.

*c. Đặc điểm*

Thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa là một loại hình dịch vụ nên trước hết nó cũng có những đặc điểm của các loại dịch vụ khác như: tính đồng thời, tính không tách rời, tính không đồng nhất, tính vô hình, tính không lưu trữ. Ngoài ra, thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa có những đặc điểm riêng sau:

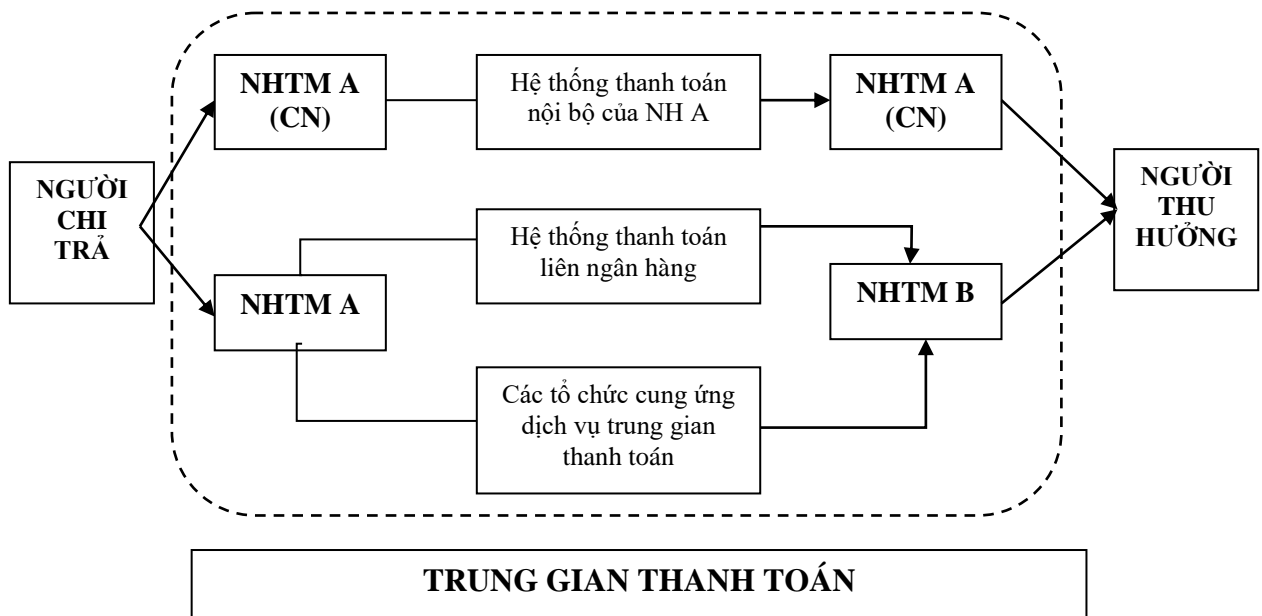
- Chỉ diễn ra trên phạm vi một quốc gia, chịu sự chi phối của luật pháp quốc gia đó. Đây là hình thức thanh toán được thực hiện bằng cách trích chuyển tài khoản hoặc thanh toán bù trừ qua các đơn vị trung gian là NHTM.

- Sự vận động của tiền tệ độc lập với sự vận động của hàng hóa, dịch vụ. Thanh toán KDTM không phải được tiến hành theo kiểu "giao hàng, nhận tiền"

mà việc giao hàng được tiếp hành ở nơi này, trong thời điểm này, nhưng việc thanh toán có thể được thực hiện ở một địa điểm khác, trong một thời gian khác.

- Trong thanh toán KDTM các bên tham gia thanh toán phải định phải mở tài khoản tại ngân hàng, hơn thế nữa phải có tiền trên tài khoản (phát là người trả tiền). Các chủ thể tham gia thanh toán (kể cả pháp nhân và thể nhân) đều phải mở tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và được quyền lựa chọn tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để mở tài khoản. Khi tiến hành thanh toán phải thực hiện thanh toán thông qua tài khoản đã mở theo đúng chế độ quy định và phải trả phí thanh toán theo quy định của ngân hàng và tổ chức làm dịch vụ thanh toán. Trường hợp đồng tiền thanh toán là ngoại tệ thì phải tuân thủ quy chế quản lý ngoại hối của nhà nước.

- Trong thanh toán KDTM ngân hàng có vai trò rất quan trọng đó là người tổ chức, trung gian thực hiện các khoản thanh toán. NHTM tham gia vào quá trình thanh toán với tư cách là bên thứ ba, với chức năng thực hiện toàn bộ các khâu liên quan đến nghiệp vụ kỹ thuật thanh toán. Việc tổ chức thực hiện thanh toán liên quan mật thiết đến vai trò của NHTM. Vì ngân hàng là người quản lý khoản tiền gửi của các khách hàng mới được phép trích các khoản của khách hàng và đóng vai trò kết thúc quá trình thanh toán.



**Sơ đồ 2.1. Mô hình hệ thống thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM**

Với những đặc điểm nêu trên, dịch vụ thanh toán KDTM nếu được tổ chức và thực hiện tốt sẽ phát huy được tác dụng tích cực của nó. Trong tương lai, theo đà phát triển của xã hội và theo nhu cầu của thị trường, dịch vụ thanh toán KDTM sẽ

giữ một vị trí quan trọng trong việc lưu chuyển tiền tệ và trong hoạt động thanh toán của nền kinh tế.

*d. Vai trò của dịch vụ thanh toán KDTM trong nền kinh tế*

- *Đối với NHTM*: Đối với các NHTM, thanh toán KDTM là một công cụ thanh toán bù trừ giữa các ngân hàng không phải dùng đến giấy bạc, giúp cho việc thanh toán thuận lợi và việc lưu thông tiền tệ được nhanh hơn đồng thời dễ kiểm soát. Thanh toán KDTM có vai trò quan trọng trong việc huy động tích tụ các nguồn vốn tạm thời chưa sử dụng đến của khách hàng vào cơ quan tín dụng, tạo nguồn cho tài khoản để thực hiện thanh toán. Loại tiền gửi này cũng là một nguồn vốn cung cấp cho các nghiệp vụ sinh lời của NHTM, gửi và thanh toán phải trả lãi, do vậy giảm giá đầu vào của "đi vay để cho vay".

Khi ngân hàng tăng được tỷ trọng thanh toán KDTM cũng là lúc ngân hàng thu hút được nhiều hơn nguồn vốn trong xã hội vào ngân hàng. Trên cơ sở nguồn vốn tăng thêm đó ngân hàng sẽ có điều kiện mở rộng cho vay tăng vốn cho nền kinh tế.

- *Đối với NHTW*: Thanh toán KDTM tăng cường hoạt động lưu thông tiền tệ trong nền kinh tế, tăng cường vòng quay của đồng tiền, khơi thông các nguồn vốn khác 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.

Thanh toán KDTM tạo điều kiện dễ dàng cho việc kiểm soát lạm phát. Thông qua việc khống chế tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tỷ lệ tái chiết khấu... NHTW gián tiếp điều hoà khối lượng tiền tệ cung ứng góp phần bảo đảm cho nền kinh tế ở một mức độ ổn định. Căn cứ vào việc thanh toán luân chuyển tiền tệ mà NHTW hoạch định các chính sách cần thiết.

- *Đối với cơ quan tài chính*: Tăng tỉ trọng thanh toán KDTM 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. Thu chi bằng tiền của các khách hàng thể hiện trên tài khoản tại ngân hàng, nó phản ánh kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp, từ đó để làm căn cứ cho vay hay thu hồi nợ đồng thời qua việc giám sát chu kỳ luân chuyển tiền tệ, các tổ chức tài chính có thể có những kiến nghị, giúp các doanh nghiệp tháo gỡ khó khăn nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, thúc đẩy quá trình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp phát triển. Cũng thông qua việc giám sát tình hình thu chi qua tài khoản mà có thể đánh giá, giám sát tình hình chấp hành các chính sách, chế độ tài chính, các nguyên tắc thanh toán, quản lý tiền tệ ở các doanh nghiệp. Chính việc giám sát này đã buộc doanh nghiệp phải minh bạch trong hoạt động kinh doanh, tạo mối quan hệ công khai trong các hoạt động tài chính.



- *Đối với người tiêu dùng:* Thanh toán KDTM 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 đơn giản nhanh chóng, an toàn, tiết kiệm, thuận lợi cho sự trao đổi kịp thời,... từ đó sẽ góp phần thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hoá. Khi có tài khoản giao dịch ở ngân hàng, khách hàng muốn rút tiền ra bất cứ lúc nào cũng được, chỉ cần viết một yêu cầu gửi ngân hàng.

#### 2.1.2.2. Các phương tiện thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM

Trên thực tế, các phương tiện thanh toán KDTM được sử dụng rất đa dạng, phong phú phù hợp với điều kiện của mỗi nước, mỗi vùng. Các phương tiện được sử dụng phổ biến hiện nay là: Séc; UNT; UNC; Thẻ; Các phương tiện thanh toán khác.

##### a. Séc

Séc là một phương tiện thanh toán do người kí phát lập dưới hình thức chứng từ theo mẫu in sẵn, lệnh cho người thực hiện thanh toán trả không điều kiện một số tiền nhất định cho người thụ hưởng có tên trên tờ séc hoặc người cầm tờ séc đó. Séc chỉ có giá trị thanh toán trong thời hạn có hiệu lực được quy định. Tùy theo từng loại séc mà phạm vi thanh toán khác nhau, song đều có đặc điểm chung là séc muốn thanh toán được phải: hợp lệ, hợp pháp; được nộp trong thời gian có hiệu lực của séc; tài khoản tiền gửi còn đủ tiền để thanh toán hoặc tài khoản được thấu chi; đúng mẫu dấu, chữ ký đăng ký tại ngân hàng; không có lệnh đình chỉ thanh toán séc.

##### b. Ủy nhiệm chi

UNC là lệnh của chủ tài khoản, yêu cầu ngân hàng phục vụ trích một số tiền nhất định từ trên tài khoản để trả cho người thụ hưởng có tên trên giấy UNC. UNC được sử dụng ngày một rộng rãi với các ưu thế nổi bật: an toàn, hiệu quả và đặc biệt thuận tiện dưới sự trợ giúp của các thành tựu phát triển trong lĩnh vực công nghệ tin học (UNC có thể được xử lý dưới dạng các chứng từ điện tử).

##### c. Ủy nhiệm thu

UNT là lệnh của chủ tài khoản yêu cầu ngân hàng phục vụ thu hộ một khoản tiền trên cơ sở khối lượng hàng hoá đã giao, dịch vụ đã cung ứng. UNT là hình thức thanh toán phù hợp với dịch vụ cung ứng thường xuyên thanh toán theo định kỳ như tiền điện, nước, internet, truyền hình cáp,...

##### d. Thẻ ngân hàng

Thẻ là một công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành và bán cho khách hàng của mình để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, thanh toán công nợ hay lĩnh

tiền mặt tại các ngân hàng đại lý thanh toán hay các quầy trả tiền mặt tự động. Thẻ thanh toán có nhiều loại nhưng có một số loại thẻ được sử dụng phổ biến như: Thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước,...

*e. Các phương tiện thanh toán khác*

Với sự phát triển CNTT các dịch vụ thanh toán KDTM cũng phát triển đa dạng hình thức thanh toán:

- *Internet banking*: Dịch vụ ngân hàng điện tử là một ứng dụng thanh toán quan trọng dựa vào CNTT, 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 tiếp 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 lợi ích các NHTM 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.

- *Ví điện tử*: Ví điện tử là một phương tiện thay thế tiền mặt dùng để thanh toán các giao dịch nhỏ. Nó cũng có thể được hiểu như là một thẻ trả trước được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau. Về kỹ thuật, Ví điện tử được kết nối một tài khoản điện tử, có chức năng như một chiếc Ví tiền trong thế giới Internet nhằm hỗ trợ người dùng mua-bán-giao dịch tại các trang website thương mại điện tử có mối quan hệ kết nối thanh toán và tại các cộng đồng mạng có hoạt động thanh toán hoặc trả phí.

- *Dịch vụ thanh toán qua di động (Mobile Banking/SMS banking)*: Là dịch vụ thanh toán dựa trên điện thoại di động hoặc điện thoại cố định. Triển khai dịch vụ thanh toán này thường đòi hỏi điều kiện đáp ứng cơ sở hạ tầng và sự hợp tác từ phía công ty viễn thông. Trên thế giới hiện nay có 3 mô hình triển khai thanh toán qua điện thoại chính (Mô hình Công ty di động làm chủ đạo; Mô hình cung cấp Mobile banking do ngân hàng làm chủ đạo; Mô hình liên kết ngân hàng - viễn thông), đều có điểm chung là cho phép người sử dụng thực hiện giao dịch, thanh toán mọi lúc, mọi nơi thông qua điện thoại. Tuy nhiên vai trò của các bên tham gia trong các mô

hình này có đặc điểm khác biệt, tùy thuộc vào nhiều yếu tố như điều kiện KT-XH, cơ sở hạ tầng, chính sách quản lý, thói quen tiêu dùng... tại mỗi quốc gia.

### **2.1.3. Nội dung hoạt động dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM**

Hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa tại các NHTM là việc mở tài khoản, cung ứng và thực hiện các phương tiện thanh toán, tổ chức và tham gia các hệ thống thanh toán, công tác phòng ngừa và hạn chế rủi ro.

#### **2.1.3.1. Mở tài khoản thanh toán**

Tài khoản thanh toán của khách hàng là cơ sở thực hiện thanh toán qua ngân hàng. Bởi vậy, mở tài khoản là nội dung đầu tiên của dịch vụ thanh toán KDTM. Khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM có quyền được chọn ngân hàng cung cấp dịch vụ để mở tài khoản. Vì vậy, các NHTM có uy tín thường có lợi thế đối với hoạt động thanh toán. Trong nền kinh tế, các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM rất đa dạng đó là: các đơn vị, các tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp, dân cư,... Đối với các doanh nghiệp, giao dịch thanh toán bằng hình thức thanh toán KDTM thường được lựa chọn vì họ thường có nhu cầu thanh toán trị giá lớn, số tiền phí họ phải trả so với số tiền thanh toán là rất nhỏ.

Bên cạnh đó, một trong những chủ thể tham gia thanh toán KDTM rất có tiềm năng và đang cần khuyến khích đó là dân cư. Trong chiến lược kinh doanh của mình nhiều NHTM quan tâm đến đối tượng dân cư. Họ được xem như là khách hàng tiềm năng trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ. Đặc biệt là thông qua mối quan hệ mở tài khoản thanh toán, các NHTM có thể tiếp cận với khách hàng của mình để quảng bá và mở rộng các sản phẩm dịch vụ mới góp phần tăng hiệu quả kinh doanh.

Trong hệ thống ngân hàng, có thể thấy đặc trưng nổi bật của việc tổ chức thanh quyết toán tại các nước đang phát triển là sự phi tập trung hoá các tài khoản thanh toán của các NHTM. Mỗi chi nhánh phải duy trì một tài khoản bù trừ với chi nhánh NHTW tại khu vực, địa phương đồng thời lại phải duy trì một tài khoản dự trữ bắt buộc tại NHTW. Điều này dẫn đến sự bất hợp lý trong việc quản lý dự trữ của NHTM, trong khi các ngân hàng này có một khoản dư thừa dự trữ lớn tại một vài chi nhánh, song vẫn bị phạt vì thiếu dự trữ tại một vài chi nhánh khác. Bên cạnh đó, với hệ thống được tổ chức phi tập trung như vậy, việc xử lý các thanh toán liên ngân hàng đặc biệt phức tạp và phải qua nhiều công đoạn, các chu kỳ thanh, quyết toán thường bị kéo dài hàng tuần thậm chí đến vài tuần. Điều này làm phát sinh một lượng lớn vốn trôi nổi trong hệ thống thanh toán, gây ra sự kém hiệu quả trong việc quản lý dự trữ của các NHTM và lãng phí vốn trong kinh doanh.

Khác với các nước đang phát triển, tại các nước phát triển, dịch vụ thanh toán KDTM được tổ chức theo một hệ thống tập trung hoá cao độ. Với những tiến bộ đặc biệt nhanh trong lĩnh vực CNTT, thời gian và giá thành thực hiện một giao dịch thanh toán qua ngân hàng được hạ thấp đáng kể. Điều này đã kích thích sự phát triển nhanh chóng các công cụ tài chính của nền kinh tế thị trường với xu hướng toàn cầu hoá trong hoạt động thanh toán KDTM.

#### *2.1.3.2. Cung ứng phương tiện và tổ chức quá trình thanh toán KDTM*

Cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán trong nền kinh tế không phải mang tính ngẫu nhiên, mà nó chịu sự tác động rất lớn của các điều kiện hình thành trên thị trường đối với mỗi loại phương tiện thanh toán. Hầu hết các nước trên thế giới hiện nay đều kết hợp cả hình thức thanh toán và hiện đại như: Séc, UNC, UNT các loại thẻ ngân hàng và các phương tiện thanh toán khác.

Tuỳ thuộc vào đặc điểm, điều kiện và sự phát triển của mỗi quốc gia mà việc sử dụng các phương tiện thanh toán trên được vận hành một cách phù hợp. Có thể hình thức thanh toán này ở quốc gia này được sử dụng nhiều và có hiệu quả nhưng ở quốc gia khác lại được sử dụng ít và kém hiệu quả. Người ta thường so sánh về số lượng và giá trị giao dịch của từng phương tiện thanh toán để đưa ra các đánh giá về sự phát triển của cơ chế thanh toán trong nền kinh tế. So sánh về số lượng rất hữu ích cho việc đánh giá các chi phí giao dịch của một phương tiện thanh toán. Bởi các chi phí giao dịch thường không liên quan đến giá trị cá biệt của giao dịch, vì nó là chi phí cố định cho mỗi giao dịch. Số lượng giao dịch thanh toán của một loại phương tiện thanh toán nào đó nhiều hay ít cho thấy tính hiệu quả của cơ chế thanh toán có liên quan. Các so sánh về mặt giá trị thanh toán lại đặc biệt phù hợp đối với việc phân tích các rủi ro đi kèm với loại phương tiện thanh toán nào đó. Vì nếu các yếu tố khác không đổi, thanh toán giá trị càng cao thì rủi ro càng lớn. Sự gia tăng về mặt giá trị thanh toán của một loại phương tiện thanh toán nào đó trong khi số lượng thanh toán không thay đổi đồng nghĩa với sự giảm thấp rủi ro của cơ chế thanh toán có liên quan.

#### *2.1.4. Rủi ro và quản trị rủi ro trong hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM*

Sự an toàn của các dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa không những ảnh hưởng rất lớn đến quyết định sử dụng dịch vụ của khách hàng mà còn ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các NHTM. Công nghệ ngân hàng phát triển tạo ra nhiều đột phá mới về mọi mặt, trong đó, có dịch vụ thanh toán KDTM đã mang lại những tiện ích cho các bên tham gia, tuy nhiên, bên cạnh đó cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro.

Một số rủi ro trong hệ thống thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM thường gặp hiện nay đối với các NHTM và khách hàng sử dụng dịch vụ này, như:

- *Rủi ro tín dụng*: Xảy ra trong các trường hợp khi người bán chuyển giao tài sản tài chính nhưng không nhận được tiền thanh toán; Người mua thanh toán nhưng không nhận được tài sản.

- *Rủi ro thanh khoản*: Là rủi ro mà một bên đối tác sẽ không thanh toán toàn bộ giá trị của một nghĩa vụ thanh toán khi đến hạn. Nguyên nhân là do không có nguồn tiền hoặc tài sản cần thiết mà họ được tùy ý sử dụng khi nghĩa vụ đến hạn; Tạm thời không có khả năng chuyển tài sản thành vốn thanh khoản.

- *Rủi ro hoạt động*: Là do sự yếu kém trong hệ thống thông tin hoặc quy trình nội bộ, do hạn chế trong quản lý của con người, hay do các biến cố bên ngoài.

- *Rủi ro pháp lý*: Việc thanh toán một nghĩa vụ thanh toán không được hoàn tất do: (i) Thiếu luật, quy định pháp lý để giải quyết; (ii) Việc áp dụng không được dự kiến trước trong luật hoặc quy định liên quan; (iii) Luật hoặc quy định bị lạc hậu; (iv) Khác biệt trong luật hoặc hướng dẫn luật liên quan đến các hệ thống thanh toán đa biên.

- *Rủi ro hệ thống*: Trường hợp này do một bên tham gia không có khả năng đáp ứng nghĩa vụ thanh toán của một ngân hàng, gây ra các bên tham gia khác trong hệ thống không thể thực hiện nghĩa vụ khi đến hạn.

- *Rủi ro từ tài khoản giả*: Hành vi sử dụng các giấy tờ tùy thân giả mạo để đăng ký mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ ngân hàng, sau đó bán lại cho các người khác để sử dụng sẽ vi phạm các quy định của pháp luật hiện hành về hành vi bị cấm như: Hành vi cung cấp thông tin không trung thực; hành vi mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán mạo danh, mạo danh; hành vi sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Các rủi ro có rất nhiều dạng khác nhau và khi xảy ra rất có thể gây ra sự đổ vỡ mang tính hệ thống. Vì vậy, để đảm bảo cho sự ổn định và an toàn trong hoạt động thanh toán KDTM thì việc quản lý các rủi ro này là điều đặc biệt ý nghĩa quan trọng và là mối quan tâm hàng đầu của các NHTW cũng như các NHTM hiện nay.

Quản trị rủi ro trong thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM gồm các nội dung: nhận biết rủi ro, đo lường rủi ro và giám sát rủi ro (xử lý rủi ro). Cùng với sự phát triển không ngừng của nền kinh tế, dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM ngày càng mở rộng và phát triển thì rủi ro xảy ra đối với dịch vụ này là vấn đề rất khó tránh khỏi đối với bất cứ NHTM nào. Khi có rủi ro xảy ra,

ngân hàng cần xác định đúng nguyên nhân dẫn đến rủi ro để đưa ra được các biện pháp để ngăn ngừa và hạn chế các rủi ro tương tự có thể xảy ra.

Rủi ro đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM là vấn đề rất phức tạp, do vậy các NHTM phải có những biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn rủi ro một cách hiệu quả. Ngoài ra, NHTM cũng cần nghiên cứu, đề xuất để có những cơ chế xử lý rủi ro phù hợp. Như vậy, hoạt động kinh doanh nói chung và dịch vụ thanh toán KDTM nói riêng của NHTM mới được đảm bảo chính xác, an toàn và hiệu quả.

#### ***2.1.5. Điều kiện để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM***

*- Thứ nhất, điều kiện về kinh tế và xã hội*

Môi trường kinh tế với các chỉ tiêu vĩ mô như: Thu nhập bình quân đầu người, tốc độ tăng trưởng GDP, lạm phát,... thể hiện trình độ phát triển nền kinh tế là những yếu tố cơ bản hàng đầu tác động đến phát triển thanh toán KDTM. Trong nền kinh tế chưa phát triển, mức độ tin cậy vào nhau chưa cao hay khi thị trường tiền tệ không ổn định thì các giao dịch thanh toán thường đòi hỏi thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt, vàng hoặc các loại ngoại tệ mạnh, và khi đó, thanh toán qua các NHTM không thể phát triển được. Ngược lại, khi nền kinh tế phát triển, tiền tệ ổn định thì các giao dịch thanh toán được thực hiện chủ yếu dưới hình thức phi tiền mặt với trị giá lớn, theo đó hệ thống thanh toán qua ngân hàng sẽ phát triển và từng bước được hoàn thiện.

Mức sống là yếu tố quyết định nhu cầu tiêu dùng cá nhân. Điều kiện sống cao đồng nghĩa với sức mua sắm cũng tăng lên, khi đó nhu cầu của công người không chỉ đơn thuần là tiêu dùng hàng hoá thiết yếu mà phải đạt đến độ thoả dụng tối đa về vật chất và tinh thần cũng như tiện ích trong sử dụng. Thu nhập bình quân đầu người gia tăng sẽ là nhân tố tác động thuận lợi cho việc triển khai dịch vụ thanh toán hiện đại của các NHTM. Ngược lại, người dân thường không muốn sử dụng các dịch vụ ngân hàng vì phải phát sinh thêm các khoản chi phí, trong bối cảnh đó việc triển khai dịch vụ thanh toán của các NHTM sẽ gặp nhiều khó khăn.

Ngoài điều kiện về mức độ phát triển kinh tế thì các điều kiện xã hội cũng tác động không nhỏ tới thanh toán KDTM. Bởi lẽ, hệ thống thanh toán KDTM liên quan tới nhiều đối tượng xã hội khác nhau với các hành vi xã hội rất khác nhau. Các yếu tố lịch sử, xã hội bao gồm đặc điểm văn hoá, lịch sử, trình độ dân trí, quan niệm, thói quen dùng tiền mặt, truyền thống dân tộc,... là yếu tố thúc đẩy hệ thống thanh toán qua ngân hàng phát triển. Thói quen sử dụng tiền mặt của người dân ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển thanh toán KDTM. Thói quen đó cũng gắn với trình

độ nhận thức được những tiện ích của thanh toán KDTM, từ đó thúc đẩy họ tiếp cận và hình thành thói quen sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM.

- *Thứ hai, điều kiện về cơ sở hạ tầng*

Cơ sở hạ tầng thanh toán KDTM (Kỹ thuật và công nghệ) là nền tảng vật chất cơ bản để phát triển hệ thống thanh toán qua các NHTM. Trước hết phải xây dựng được các hệ thống thanh toán phù hợp với mô hình tổ chức và hoạt động của các ngân hàng. Các hệ thống thanh toán phải đáp ứng yêu cầu thanh toán nhanh, chính xác, an toàn tài sản, tiết kiệm chi phí.

Để phát triển thanh toán KDTM, ngoài phần mềm đáp ứng tiêu chuẩn hệ thống quản lý thanh toán, NHTM còn phải đầu tư cả phần cứng cho hệ thống xử lý thanh toán, do đó chi phí đầu tư ban đầu cũng như chi phí bảo dưỡng là rất lớn, đòi hỏi các NHTM phải có một tiềm lực tài chính đủ mạnh. Nếu hệ thống máy móc này có gì trục trặc sẽ gây nên những thiệt hại rất lớn không chỉ đối với hệ thống cơ sở vật chất, uy tín của ngân hàng mà còn gây thiệt hại cho cả khách hàng.

- *Thứ ba, điều kiện về tổ chức các hệ thống và mạng lưới cung cấp dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán*

+ *Tổ chức các chủ thể tham gia hệ thống thanh toán:*

Trong nền kinh tế thị trường đòi hỏi hoạt động của các hệ thống thanh toán KDTM phải đáp ứng đầy đủ lợi ích của các chủ thể tham gia thanh toán. Các chủ thể này có thể được chia ra như sau:

*NHTW*: đóng vai trò quản lý toàn bộ hoạt động thanh toán trong nền kinh tế, đồng thời trực tiếp tổ chức, sở hữu mạng thanh toán liên ngân hàng quan trọng, chủ đạo để cung cấp các dịch vụ thanh toán cho các PHTM, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, những tổ chức tài chính và những doanh nghiệp lớn.

*NHTM và các tổ chức trung gian thanh toán*: thực hiện kinh doanh dịch vụ thanh toán trong nền kinh tế, là chủ sở hữu mạng thanh toán nội bộ, trực tiếp cung cấp các dịch vụ và các phương tiện thanh toán đa dạng, phong phú cho các doanh nghiệp, tổ chức và dân cư trong nền kinh tế.

Trong đó, chỉ có NHTM, tổ chức tín dụng với khả năng tài chính lớn và do tính cạnh tranh cao nên mới không ngừng đổi mới, hoàn thiện mạng thanh toán nội bộ phù hợp với mạng thanh toán do NHTW tổ chức.

*Các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế và dân cư*: là những người trực tiếp sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM từ hệ thống ngân hàng.

+ *Tổ chức mạng lưới cung cấp dịch vụ thanh toán:*

Mạng lưới cung cấp dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán là nhân tố quan trọng để mở rộng phạm vi thanh toán qua ngân hàng. Ngày nay, nhờ ứng dụng CNTT hiện đại trong hoạt động thanh toán mà các ngân hàng có thể mở rộng mạng lưới bằng việc kết nối mạng với khách hàng để cung cấp dịch vụ thanh toán và các dịch vụ ngân hàng cho khách hàng. Đó cũng là xu hướng mà các ngân hàng thực hiện nhằm xây dựng hệ thống dịch vụ mới cho khách hàng có thể giao dịch ở bất kỳ địa điểm và thời gian nào.

Song, nếu các ngân hàng đơn phương phát triển các điểm thanh toán và mạng lưới thanh toán cả mình thì sẽ gây khó khăn lớn đối với người sử dụng dịch vụ. Vì thế, cần phải có các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán để kết nối, truyền dẫn và xử lý dữ liệu điện tử các giao dịch thanh toán giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và người sử dụng dịch vụ.

*- Thứ tư, điều kiện về khung khổ pháp lý*

Trong nền kinh tế thị trường, các chủ thể tham gia hệ thống thanh toán qua các NHTM luôn cần được đảm bảo quyền lợi của mình bằng hệ thống pháp luật đầy đủ. Nếu hệ thống pháp luật đảm bảo cho hệ thống thanh toán không đầy đủ, không đồng bộ thì các chủ thể sẽ không yên tâm khi tham gia vào hoạt động thanh toán xét cả từ khía cạnh người tổ chức thanh toán là các NHTM, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và cả người sử dụng các dịch vụ thanh toán là các doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế. Để phát triển hệ thống thanh toán qua các NHTM trong nền kinh tế cần có hệ thống pháp luật đầy đủ, đồng bộ cho hoạt động thanh toán.

Các dịch vụ thanh toán điện tử chỉ có thể triển khai được hiệu quả và an toàn khi các dịch vụ này được công nhận về mặt pháp lý. Các dịch vụ thanh toán điện tử đòi hỏi môi trường kinh tế kỹ thuật được chuẩn hoá cao độ. Trong môi trường như vậy các sản phẩm và dịch vụ phải tuân thủ các chuẩn mực nghiêm ngặt. Một chính sách luật nhất quán và đồng bộ sẽ giúp các NHTM chủ động hơn trong việc hoạch định chiến lược kinh doanh của mình.

## **2.2. Quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM**

### **2.2.1. Khái niệm, mục tiêu và phương pháp QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa NHTM**

#### **2.2.1.1. Khái niệm**



“QLNN là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực Nhà nước đối với các quá trình xã hội và hành vi hoạt động của con người để duy trì và phát triển các mối quan hệ xã hội và trật tự pháp luật nhằm thực hiện những chức năng và nhiệm vụ của Nhà nước trong công cuộc xây dựng Chủ nghĩa xã hội và bảo vệ tổ quốc Xã hội chủ nghĩa” (PGS.TS Nguyễn Hữu Hải, Giáo trình hành chính nhà nước, năm 2010).

QLNN là hoạt động mang tính chất quyền lực, được các cơ quan QLNN sử dụng để điều chỉnh các quan hệ kinh tế, xã hội. QLNN được hiểu theo hai nghĩa.

*Theo nghĩa rộng:* QLNN là toàn bộ hoạt động của bộ máy nhà nước, từ hoạt động lập pháp, hoạt động hành pháp, đến hoạt động tư pháp.

*Theo nghĩa hẹp:* QLNN chỉ bao gồm hoạt động hành pháp.

QLNN được đề cập trong nghiên cứu này là khái niệm QLNN theo nghĩa rộng; QLNN bao gồm toàn bộ các hoạt động từ ban hành các văn bản luật, các văn bản mang tính luật đến việc chỉ đạo trực tiếp hoạt động của đối tượng bị quản lý và văn đề tư pháp đối với đối tượng quản lý cần thiết của Nhà nước. Hoạt động QLNN chủ yếu và trước hết được thực hiện bởi tất cả các cơ quan nhà nước, song có thể các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể quần chúng và nhân dân trực tiếp thực hiện nếu được nhà nước uỷ quyền, trao quyền thực hiện chức năng của nhà nước theo quy định của pháp luật.

Từ các khái niệm trên, theo NCS, QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM là *Nhà nước sử dụng cơ chế chính sách để tổ chức và tác động vào dịch vụ thanh toán KDTM của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM - NHTM nhằm hướng tới hoạt động thanh toán trong nền kinh tế được thông suốt, thuận tiện và hiệu quả nhất.*

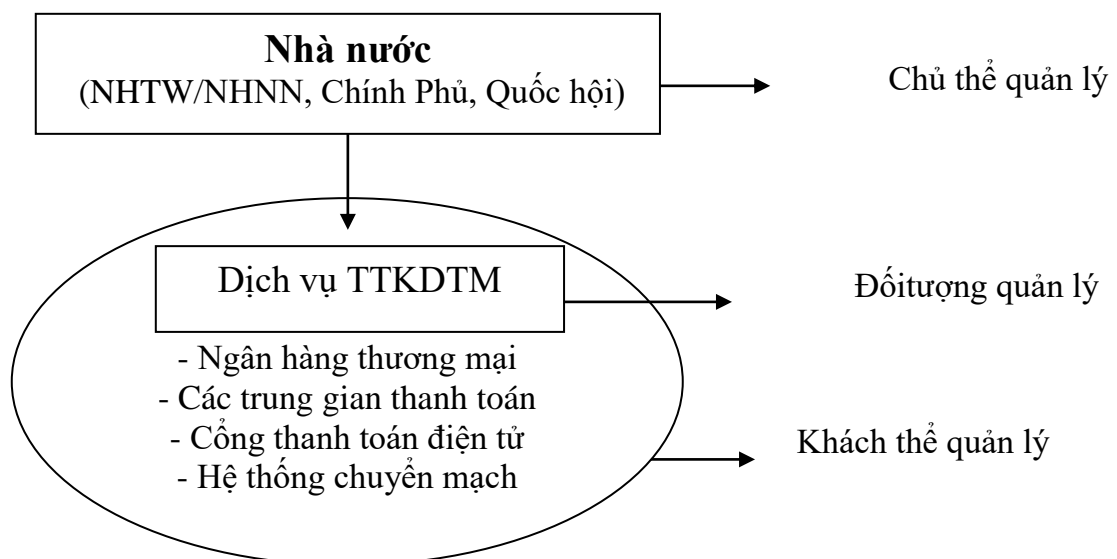
Nhà nước quản lý mọi hoạt động trong đời sống KT-XH bằng công cụ pháp luật, dịch vụ thanh toán KDTM là hoạt động rất nhạy cảm, có nhiều rủi ro, đòi hỏi cần có sự quản lý của Nhà nước. Nhà nước quản lý thông qua hệ thống các chính sách, cơ chế tạo nên các yếu tố, điều kiện cho dịch vụ thanh toán KDTM hoạt động. Chính sách Nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM đóng vai trò quyết định cho việc ra đời cũng như phát triển dịch vụ này. Chính sách nhà nước thể hiện trong việc quy định các điều kiện cũng như cách thức xử lý khi có tranh chấp trong dịch vụ thanh toán KDTM. Đặc biệt chính sách Nhà nước tạo nên môi trường cạnh tranh cho hoạt động dịch vụ thanh toán. Đây là yếu tố rất quan trọng nâng cao hoạt động thanh toán KDTM và cho phép khách hàng có sự lựa chọn hợp lý, hiệu quả nhất.

Trong giới hạn chủ thể quản lý là NHTW/NHNN, QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM là cách thức tổ chức, điều hành của NHTW để các chủ thể tham gia thanh toán qua NHTM thực hiện nghĩa vụ trả tiền cho nhau, là quá trình tác động và điều chỉnh của NHTW đến hoạt động thanh toán KDTM nhằm làm cho dịch vụ thanh toán KDTM được hình thành, hoạt động đúng pháp luật nhà nước, phù hợp thông lệ quốc tế, thúc đẩy dịch vụ thanh toán KDTM tại các NHTM phát triển an toàn hiệu quả, phù hợp với chính sách tiền tệ quốc gia, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các chủ thể tham gia dịch vụ thanh toán KDTM.

Quan hệ quản lý ở đây thể hiện: Nhà nước là chủ thể quản lý, trong đó NHTW là cơ quan chủ quản chuyên ngành quản lý về hoạt động ngân hàng; Các chủ thể tham gia vào hoạt động thanh toán KDTM, trong đó quan trọng nhất là các NHTM - khách thể quản lý; và đối tượng quản lý là hoạt động thanh toán KDTM.

Thực hiện vai trò là chủ thể quản lý, Nhà nước ban hành hệ thống văn bản pháp luật tạo lập môi trường pháp lý cho dịch vụ thanh toán KDTM hình thành và vận động. Đồng thời nhà nước thực hiện thanh tra, kiểm tra, phát hiện xử lý khi có tranh chấp, có rủi ro trong hoạt động thanh toán KDTM. Nhà nước vừa là chủ thể quản lý, vừa đóng vai trò trọng tài, bảo đảm quyền lợi hợp pháp cho các chủ thể tham gia dịch vụ thanh toán KDTM.

Các chủ thể tham gia cung cấp dịch vụ thanh toán KDTM mà đặc biệt là các NHTM căn cứ vào hệ thống văn bản pháp luật của Nhà nước để thực hiện các hoạt động liên quan đến dịch vụ thanh toán KDTM một cách phù hợp theo phương thức cạnh tranh có hiệu quả. Những điều trên được thực hiện qua sơ đồ sau:



**Sơ đồ 2.2. QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM**

Hoạt động thanh toán KDTM là một phần của các hoạt động ngân hàng, do đó các NHTW thường có chức năng giám sát và quản lý nó. Tuy nhiên, việc thực hiện các chức năng nói trên tại các quốc gia khác nhau không giống nhau. Tại các quốc gia công nghiệp, hệ thống thanh toán có thể do khu vực tư nhân tổ chức, vận hành và NHTW chỉ áp đặt các quy định, điều kiện kinh doanh để bảo đảm phòng ngừa rủi ro xuất phát từ hệ thống thanh toán. Song đối với các nước đang phát triển và các nước chuyển đổi, vai trò của NHTW đối với hoạt động thanh toán KDTM qua ngân hàng được tính toán xác định trên các khía cạnh để đổi mới và phát triển hoạt động thanh toán KDTM qua ngân hàng là yêu cầu tất yếu đặt ra cho các nước có nền kinh tế chuyển đổi, bởi sự kém thích nghi của cơ chế thanh toán hiện hành đối với các yêu cầu của nền kinh tế thị trường.

NHTW tạo ra các cơ sở pháp lý cần thiết cho sự phát triển dịch vụ thanh toán KDTM, trong đó bao gồm các quy định về cách thức xác nhận một giao dịch thanh toán như vấn đề về chữ ký điện tử, tính pháp lý của các thỏa thuận thanh toán rỗng,... Trong nền kinh tế thị trường phát triển, các ngân hàng từng bước mở rộng dịch vụ thanh toán KDTM với mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận. Vì vậy, các mối quan hệ thị trường là động lực thúc đẩy sự phát triển dịch vụ thanh toán và phương tiện thanh toán KDTM.

#### 2.2.1.2. Mục tiêu

Xuất phát từ chức năng, nhiệm vụ của Nhà nước, từ vai trò của hoạt động dịch vụ thanh toán KDTM trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế, mục tiêu QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM được thể hiện qua các vấn đề chủ yếu sau đây.

- *Mục tiêu tổng quát:*

+ Định hướng cho sự phát triển của hoạt động NHTM nói chung và dịch vụ thanh toán KDTM nói riêng. Từ đó góp phần thực hiện tốt chính sách tiền tệ quốc gia, nhằm hạn chế lưu thông tiền mặt giảm chi phí xã hội về lưu thông tiền mặt, kiểm soát và giám sát các hoạt động kinh tế trong xã hội tốt hơn.

+ Xây dựng khung pháp lý cho dịch vụ thanh toán KDTM phát triển rộng khắp, trở thành phương thức thanh toán chủ yếu trong nền kinh tế.

+ Bảo đảm sự quản lý kịp thời của Nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM. Chủ động ngăn chặn và phanh chóng phát hiện các vi phạm, tiêu cực, gian lận trong hoạt động thanh toán KDTM.

+ Thông qua các chính sách của Nhà nước về dịch vụ thanh toán KDTM, làm cho mọi tổ chức, công dân hiểu biết đầy đủ về tiện ích của dịch vụ thanh toán KDTM, qua đó tích cực tham gia vào dịch vụ này.

+ Thông qua kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện và xử lý các hiện tượng tiêu cực trong dịch vụ thanh toán KDTM. Qua đó lành mạnh hóa hoạt động dịch vụ thanh toán KDTM, tạo niềm tin cho người dân và giúp các NHTM giữ vững, củng cố được uy tín trên thương trường.

Như vậy, Nhà nước quản lý đối với dịch vụ thanh toán KDTM nhằm tạo điều kiện cho các NHTM phát triển, đa dạng hóa các hoạt động, phục vụ tốt nhất cho khách hàng. Qua đó chính sách tiền tệ quốc gia cũng được triển khai hiệu quả nhất.

- *Mục tiêu cụ thể:*

+ Đối với NHTW: Để thực hiện mục tiêu đã được phê duyệt, NHTW với vai trò là người quản lý (chủ thể quản lý) cần thực hiện tốt việc tổ chức quản lý đó là:

\* Hoàn thiện khung khổ pháp lý cho hoạt động thanh toán phổ biến chung và thanh toán KDTM phổ biến của nền kinh tế.

\* Xây dựng, phê duyệt theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt các đề án, dự án chương trình, kế hoạch phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế quốc dân; chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện sau khi được phê duyệt.

\* Làm đầu mối, phối hợp với các ngành, các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai và theo dõi việc chấp hành chính sách, chế độ về thanh toán KDTM của các đơn vị thuộc hệ thống NHTW các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

\* Hướng dẫn và theo dõi việc thực hiện công tác thanh toán KDTM, chuyên tiền giữa các đơn vị thuộc hệ thống NHTW, thanh toán bù trừ và thanh toán liên ngân hàng.

\* Xử lý hoặc trình cấp có thẩm quyền xử lý những vướng mắc, kiến nghị phát sinh trong hoạt động thanh toán KDTM.

+ Đối với các tổ chức tín dụng và những đơn vị không phải là ngân hàng được NHTW cho phép thực hiện hoạt động trung gian thanh toán (kho bạc, quỹ tín dụng nhân dân,...) gọi chung là các đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán (là khách thể quản lý) có trách nhiệm tiếp nhận, triển khai và tổ chức thực hiện hoạt động thanh toán đúng theo cơ chế chính sách và các quy định cụ thể của NHTW.

+ Đối với các tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và mọi công dân cũng như người nước ngoài hoạt động trên lãnh thổ có nhu cầu thanh toán và sử

dụng dịch vụ thanh toán KDTM phải tôn trọng pháp luật và các quy định của Nhà nước mà tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trực tiếp hướng dẫn thực thi.

### 2.2.1.3. Phương pháp quản lý

Phương pháp quản lý của NHTW đối với các hoạt động thanh toán KDTM là tổng thể các cách thức tác động có kế hoạch và có chủ đích của NHTW lên các NHTM nhằm thực hiện những mục tiêu nhất định trong từng thời kỳ.

Như vậy, phương pháp quản lý của NHTW có thể lựa chọn và linh hoạt hơn trong từng thời kỳ, từng đối tượng cụ thể; còn nội dung quản lý là cái ổn định. Phương pháp quản lý của NHTW bao gồm: phương pháp hành chính, phương pháp kinh tế và phương pháp giáo dục, thuyết phục.

- *Phương pháp hành chính*: Là cách thức tác động trực tiếp có kế hoạch và có chủ đích của NHTW lên hoạt động thanh toán KDTM nhằm thực hiện những mục tiêu nhất định trong từng thời kỳ. Theo phương pháp này, NHTW tham mưu cơ quan có thẩm quyền xây dựng, ban hành hoặc ban hành có thẩm quyền hệ thống các văn bản pháp luật, quy định các điều kiện, yếu tố, thủ tục...trực tiếp tác động vào hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM. Đây là cơ sở, là căn cứ pháp lý bắt buộc đối với sự ra đời và hoạt động của các dịch vụ thanh toán KDTM: các Thông tư, Nghị định, Quyết định quy định hoạt động thanh toán KDTM. Các NHTM đảm bảo đầy đủ các điều kiện, yếu tố đó mới được phép thực hiện dịch vụ thanh toán KDTM.

Đặc điểm của phương pháp hành chính là có tính quyền lực, bắt buộc, đòi hỏi các NHTM phải nghiêm chỉnh chấp hành, nếu vi phạm sẽ bị xử lý kịp thời. Thực chất của phương pháp này là NHTW sử dụng quyền lực để tạo ra sự phục tùng thông qua tác động về mặt tổ chức và dùng các văn bản pháp luật để điều chỉnh các hành vi và hoạt động trên thị trường. Đây là phương pháp cần thiết trong quản lý của NHTW đối với hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM.

- *Phương pháp kinh tế*: Là phương pháp tác động gián tiếp của NHTW lên các NHTM dựa trên lợi ích kinh tế, để các NHTM tự giác, chủ động thực hiện hoạt động trên thị trường. Trong nền kinh tế thị trường, dịch vụ thanh toán KDTM là hoạt động bị chi phối bởi quan hệ cung cầu trên thị trường. Nhà nước tác động vào việc hình thành và vận động của thị trường thông qua hệ thống pháp luật, cơ chế, chính sách. Trong môi trường đó các NHTM hoạt động dịch vụ thanh toán KDTM thực hiện cạnh tranh phù hợp và hiệu quả, ở đây cơ chế QLNN phải bảo đảm bình đẳng cho tất cả các NHTM hoạt động trên địa bàn cả nước, không kể thành

phân kinh tế, quốc tịch. Theo phương pháp này, NHTW không can thiệp trực tiếp vào hoạt động thanh toán KDTM của NHTM, tôn trọng quyền độc lập, tự chủ của mỗi NHTM. Nhưng để hướng hoạt động thanh toán KDTM của các NHTM nhằm góp phần thực hiện những mục tiêu chiến lược, kế hoạch phát triển kinh tế xã hội của đất nước, NHTW sử dụng hệ thống các công cụ chính sách làm đòn bẩy kinh tế để tác động đến hoạt động thanh toán KDTM trên thị trường. Đây là phương pháp quản lý linh hoạt, mềm dẻo, mang lại sự tự giác cao và là phương pháp tốt nhất để tạo ra hiệu quả kinh tế nhưng không có tính bắt buộc, do đó cần sử dụng kết hợp với các phương pháp khác.

- *Phương pháp giáo dục, thuyết phục*: Là phương pháp tác động của NHTW đến hoạt động thanh toán KDTM thông qua nhận thức và tình cảm nhằm tăng tính tích cực, chủ động thực hiện hoạt động theo nguyên tắc thị trường. Các phương pháp tâm lý – xã hội dựa trên cơ sở sự vận dụng các quy luật tâm lý. Đặc trưng của phương pháp này là tính thuyết phục và kích thích tinh thần. Tính thuyết phục làm cho NHTM và nhân viên ngân hàng phân biệt được phải - trái, đúng - sai, lợi - hại, thiệt - ác... để hành động cho phù hợp. Khơi dậy tính tự nguyện, tự giác của đối tượng quản lý, kích thích họ làm việc hăng hái với tất cả trí tuệ và khả năng cao nhất. Để thực hiện phương pháp này, NHTW cần tổ chức hệ thống thông tin đa chiều, công khai cung cấp thông tin về dịch vụ thanh toán cho các NHTM để từng NHTM nhận thức được diễn biến và xu hướng của thị trường về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.

Mỗi phương pháp trên đây đều có mặt tích cực và cả mặt hạn chế, do đó cần sử dụng linh hoạt và kết hợp giữa các phương pháp với nhau trong quá trình thực hiện.

## **2.2.2. Nội dung QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM**

### **2.2.2.1. Theo chức năng quản lý**

Nhiệm vụ chủ yếu của QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM được thể hiện như sau:

- Tạo lập môi trường pháp lý cho dịch vụ thanh toán KDTM hình thành và vận động, trở thành phương thức thanh toán hiện đại, tiện lợi, phục vụ tốt các giao dịch trong đời sống KT-XH của đất nước.

- Thúc đẩy dịch vụ thanh toán KDTM phát triển phù hợp với điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế, đáp ứng yêu cầu đổi mới ngành ngân hàng.

- Ngăn chặn, phát hiện, xử lý các rủi ro trong dịch vụ thanh toán KDTM.

Theo đó QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM được tập trung vào các nội dung chủ yếu sau:

*a. Hoạch định chính sách*

- Hoạch định chính sách là công việc đầu tiên, quan trọng nhất mà Nhà nước phối hợp thực hiện trong việc quản lý đối với dịch vụ thanh toán KDTM. Thông qua công tác này Nhà nước tạo lập điều kiện môi trường pháp lý cho dịch vụ thanh toán KDTM hình thành, hoạt động và phát triển. Có thể hiểu: "Chính sách của Nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM là hệ thống công cụ pháp lý để nhà nước tác động và điều chỉnh dịch vụ thanh toán KDTM nhằm làm cho dịch vụ thanh toán KDTM được hình thành và hoạt động đúng quy cách của Nhà nước, hạn chế rủi ro bảo đảm bình đẳng về quyền lợi cho các bên tham gia vào dịch vụ thanh toán KDTM".

- Xây dựng luật ngân hàng; luật TCTD trong đó có nội dung về hoạt động và quản lý hoạt động thanh toán để trình quốc hội thông qua và ban hành.

+ Xây dựng nội dung sửa đổi, bổ sung luật ngân hàng và luật các TCTD trong đó có nội dung về quản lý hoạt động thanh toán để trình quốc hội thông qua và ban hành.

+ Dự thảo những văn bản dưới luật về quản lý hoạt động thanh toán để trình Chính phủ phê duyệt và ban hành.

+ Ban hành các văn bản quy phạm pháp luật thuộc quyền hành và chức năng của NHTW như các quyết định về tổ chức và hoạt động nghiệp vụ thanh toán KDTM.

+ Ban hành các thông tư hướng dẫn thực hiện văn bản dưới luật do Thủ tướng Chính phủ và Thống đốc NHTW ban hành về hoạt động thanh toán KDTM.

+ Ban hành những công văn chỉ đạo về tổ chức và hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt.

- Chính sách của nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM có thể phân thành các nhóm:

+ *Một là*, nhóm các chính sách mang tính hành chính trực tiếp, đây là những chính sách quy định các điều kiện pháp lý cho dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa được hình thành và hoạt động. Nó bao gồm một số vấn đề chủ yếu như: Quy định về hình thức của các phương thức thanh toán KDTM như: Séc, UNC, UNT, L/C, Thẻ thanh toán...; Quy định về các điều kiện cần thiết về năng lực tài chính, thủ tục hành chính cũng như cách thức cho các cơ quan, tổ chức được phép kinh doanh dịch vụ thanh toán KDTM; Quy định các điều kiện pháp lý cho hoạt động thanh toán KDTM; Quy định về xử lý tranh chấp trong hoạt động thanh toán KDTM.

+ *Hai là*, nhóm chính sách điều chỉnh thị trường dịch vụ thanh toán KDTM nhằm tạo lập môi trường cạnh tranh lành mạnh, bảo đảm cho các đơn vị kinh doanh thanh toán bình đẳng trên thị trường. Thuộc nhóm chính sách này bao gồm: Chính sách đa dạng hóa các hình thức thanh toán KDTM; Chính sách về thuế, phí thực hiện các giao dịch thanh toán KDTM; Các chính sách vĩ mô về tiền tệ, tín dụng, tài chính; Chính sách về dịch vụ thương mại điện tử...

+ *Ba là*, nhóm chính sách liên quan đến bảo mật, an toàn khi sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM. Đây là những chính sách quy định về bảo mật an toàn của các hình thức thanh toán KDTM, quy định trách nhiệm của các bên có liên quan.

Hệ thống chính sách trên tạo lập môi trường, điều kiện pháp lý cho dịch vụ thanh toán KDTM hình thành và phát triển.

*b. Tổ chức bộ máy triển khai thực hiện hoạt động quản lý nhà nước*

Ở hầu hết các nước, vai trò của Nhà nước vẫn là nhân tố đặc biệt quan trọng. Hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM luôn đòi hỏi cần phải có sự can thiệp của Nhà nước. Thông thường NHTW/NHNN được Chính phủ giao cho chức năng nhiệm vụ là cơ quan chủ quản về hoạt động ngân hàng trong đó có hoạt động thanh toán KDTM trong nền kinh tế. NHTW luôn là một chốt chặn quan trọng trong việc đảm bảo an toàn và hiệu quả của toàn bộ hệ thống thanh toán quốc gia. Không những vậy, NHTW còn đóng vai trò không thể thiếu trong việc giám sát các hệ thống thanh toán để đảm bảo cho hoạt động thanh toán vận hành một cách trôi chảy và không bị gián đoạn. Tùy theo chức năng, nhiệm vụ cụ thể của mỗi NHTW mà mô hình tổ chức bộ máy quản lý hoạt động thanh toán KDTM có khác nhau, song thường có các bộ phận chính như: Bộ phận quản lý tài khoản tiền gửi trong NHTW; Bộ phận quản lý thanh toán bù trừ trong NHTW; Bộ phận quản lý hệ thống thanh toán liên ngân hàng trong NHTW; Bộ phận thanh tra, giám sát...

- *Hướng dẫn và tổ chức triển khai thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động thanh toán KDTM bằng các hình thức*

- + Tổ chức hội nghị triển khai văn bản về thanh toán KDTM.
- + Tổ chức hội thảo về quản lý hoạt động thanh toán KDTM.
- + Tổ chức tập huấn cấp bộ lãnh đạo và nhân viên nghiệp vụ thanh toán KDTM.
- + Tổ chức tập huấn kỹ thuật công nghệ nghiệp vụ mới trong hoạt động thanh toán KDTM.



- *Tổ chức hệ thống thanh toán ở tầm vĩ mô và các cơ sở thực thi cung ứng dịch vụ thanh toán.*

+ Tổ chức hệ thống thanh toán phải căn cứ vào cơ cấu nền kinh tế, sự đòi hỏi yêu cầu của hoạt động thanh toán trong nền kinh tế. Trình độ năng lực của nguồn nhân lực làm dịch vụ thanh toán, trình độ công nghệ trang bị kỹ thuật trong thanh toán của nền kinh tế và của hệ thống ngân hàng và tiến trình hội nhập quốc tế. Từ đó đảm bảo hoạt động thanh toán trôi chảy và phát triển bền vững.

+ NHTW xem xét cấp phép hoạt động thanh toán cho từng hệ thống TCTD có phân biệt về phạm vi quyền hạn hoạt động thanh toán như: Cấp phép cho TCTD được hoạt động dịch vụ thanh toán; thanh toán ngoại tệ; thanh toán quốc tế...

+ Có chính sách, cơ chế, đổi mới công nghệ, tổ chức bộ máy phải nâng cao trình độ quản lý điều hành hiện thực trong tổ chức thanh toán nhằm:

\* Kiểm tra thanh tra và xử lý đối với hoạt động thanh toán vừa có ý nghĩa trong QLNN vừa mang tính chất nội bộ.

\* QLNN vì nhằm để chấn chỉnh những sai trái, phạm pháp, vi phạm quy chế, chế độ đảm bảo sự đúng đắn, minh bạch trong quá trình luân chuyển của mọi nguồn vốn trong nền kinh tế - tạo tác động đến phát triển kinh tế, ổn định tài chính – tiền tệ quốc gia mà trực tiếp là sự ổn định đồng tiền... Chỉ có trên cơ sở kiểm tra thanh tra mới thúc đẩy và phát triển dịch vụ thanh toán đi đúng hướng có hiệu quả và giữ vững kỷ cương phép nước.

Tất cả những nội dung quản lý để nâng cao năng lực thanh toán trên đây cuối cùng là đưa lại hiệu quả trong quản lý thanh toán. Một cơ chế tổ chức thanh toán qua ngân hàng hiệu quả là nền tảng của bất kỳ nền kinh tế nào và sự phát triển của lĩnh vực thanh toán ngân hàng là yếu tố tạo nên tính hiệu quả của việc sử dụng vốn nói chung cho nền kinh tế và qua đó trợ giúp cho tốc độ tăng trưởng. Hiệu quả của hoạt động thanh toán ngân hàng là yêu cầu cần thiết để thu hút các đối tượng tham gia trong nền kinh tế thị trường, nơi mà mọi đối tượng đều có quyền lựa chọn có sử dụng dịch vụ thanh toán hay không, và mối quan tâm lớn nhất đối với họ khi sử dụng là lợi ích mà họ có thể nhận được.

### *c. Thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm*

- Kiểm tra giám sát nhằm phát triển dịch vụ thanh toán KDTM qua ngân hàng, quan trọng hơn đây là một mục tiêu rất quan trọng của chính sách tiền tệ, đồng thời liên quan, hỗ trợ tích cực cho mục tiêu ổn định giá trị đồng tiền. Kiểm soát và điều hòa khối tiền giao dịch – tức là kiểm soát và điều hòa được tổng

phương tiện thanh toán (M1) phải phù hợp với tốc độ tăng trưởng kinh tế và chi phí giá cả của từng thời kỳ.

Nếu tốc độ tăng trưởng phương tiện thanh toán lớn hơn nhu cầu, tất yếu sẽ dẫn đến lạm phát tiền tệ, do sự tăng trưởng nhiều hơn của thanh toán, ngược lại nếu tổng phương tiện thanh toán tăng trưởng ít hơn so với nhu cầu, dẫn đến thiếu phương tiện thanh toán, và kết quả của nó là sự giảm giá hàng loạt (giảm phát Deflation) – Điều này thực sự nguy hiểm cho nền kinh tế. Như vậy, kiểm soát và điều hòa khối tiền giao dịch là mục tiêu phải thực hiện, nếu NHTW muốn giữ vững sự ổn định vĩ mô chung. Khối tiền giao dịch (M1) hay tổng phương tiện thanh toán bao gồm tiền mặt (Cash) và tiền gửi Ngân hàng (Deposit). Vì vậy việc kiểm soát và điều hòa cơ cấu của khối tiền giao dịch, theo hướng giảm tỷ trọng tiền mặt và gia tăng tỷ trọng tiền chuyển khoản (tiền gửi) trong các giao dịch thanh toán. Điều này chỉ một mình NHTW không thể làm được, mà còn phải có sự tham gia tích cực của hệ thống NHTM, và sự hưởng ứng của các đơn vị và cá nhân trong nền KT-XH.

- Hoạt động thanh tra, kiểm tra đối với dịch vụ thanh toán KDTM bao gồm:

- + Thanh tra chuyên ngành của NHTM;
- + Thanh tra của các cơ quan Nhà nước;
- + Thanh tra, kiểm tra các tổ chức Đảng, đoàn thể;
- + Thanh tra, kiểm tra của nhân dân, của các chủ thể tham gia dịch vụ thanh toán KDTM.

- Công tác thanh tra kiểm tra được thực hiện thường xuyên, đây là điều kiện để bảo đảm cho dịch vụ thanh toán KDTM hoạt động tốt hơn, hiệu quả hơn và đúng pháp luật. Nếu tỷ trọng tiền mặt giảm trong các giao dịch thì không phải tiết kiệm nhiều chi phí liên quan mà còn là biện pháp quan trọng để hạn chế quốc nạn về tăng trữ, lưu hành tiền giả và xảy ra các hiện tượng tiêu cực như tham ô, hối lộ...

- Xác định và triển khai các biện pháp phòng chống gian lận đối với hoạt động thanh toán KDTM.

- Xác định và triển khai các biện pháp phòng chống rủi ro cũng như việc ứng dụng các công nghệ phòng chống rủi ro hiệu quả.

- Thực hiện công tác kiểm tra, giám sát hoạt động, phát hiện rủi ro đối với các khâu nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Các nội dung trên cần phải được thực hiện đồng bộ. Tuy nhiên tùy thuộc vào điều kiện cụ thể của từng thời kỳ để xác định nội dung trọng điểm cần tập trung đầu tư, giải quyết.

### 2.2.2.2. Theo nội dung hoạt động dịch vụ

#### a. Quản lý NHTM cung cấp dịch vụ mở tài khoản thanh toán KDTM cho khách hàng

Dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM phải có sự quản lý, điều chỉnh và giám sát bởi Nhà nước và được cung cấp hợp pháp bởi các tổ chức cung ứng dịch vụ dựa trên một nền tảng công nghệ, quy trình hiện đại, an toàn và thuận lợi. Khách hàng tham gia dịch vụ này có thể là cá nhân và tổ chức - có tư cách pháp nhân.

- Quy định điều kiện hồ sơ, thủ tục khách hàng cần có để mở tài khoản

Để mở tài khoản tiền gửi thanh toán các doanh nghiệp, cá nhân cần phải gửi cho ngân hàng nơi mở tài khoản những giấy tờ sau:

+ Đối với khách hàng là các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế:

Giấy đăng ký mở tài khoản do chủ tài khoản ký tên và đóng dấu; Bản đăng ký mẫu dấu và chữ ký để giao dịch với ngân hàng nơi mở tài khoản; Các văn bản chứng minh tư cách pháp nhân của đơn vị như quyết định thành lập đơn vị, giấy phép thành lập doanh nghiệp, quyết định bổ nhiệm thủ trưởng đơn vị.

+ Đối với khách hàng là các cá nhân:

Giấy đăng ký mở tài khoản do chủ tài khoản ký tên; Bản đăng ký mẫu chữ ký của chủ tài khoản để giao dịch với ngân hàng nơi mở tài khoản. Đối với tài khoản đứng tên cá nhân không thực hiện việc ủy quyền người ký thay chủ tài khoản, tất cả các giấy tờ thanh toán giao dịch với ngân hàng đều phải do chủ tài khoản ký.

- Quy định về trách nhiệm quản lý tài khoản cho khách hàng

NHTM là trung gian thanh toán và cung cấp các dịch vụ thanh toán cho khách hàng nên phải có trách nhiệm trong việc tổ chức hoạt động thanh toán:

+ Khi nhận được giấy đăng ký mở tài khoản của khách hàng, ngân hàng có trách nhiệm giải quyết việc mở tài khoản tiền gửi của khách hàng ngay trong ngày làm việc. Sau khi đã chấp nhận việc mở tài khoản, ngân hàng thông báo cho khách hàng biết số hiệu tài khoản, ngày bắt đầu hoạt động của tài khoản.

+ Việc trích tài khoản tiền gửi của khách hàng để thực hiện các khoản chi trả phải có yêu cầu của chủ tài khoản, trừ trường hợp chủ tài khoản vi phạm kỷ luật chi trả hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền được pháp luật quy định buộc chủ tài khoản phải thanh toán, ngân hàng được quyền trích tài khoản tiền gửi của khách hàng để thực hiện việc thanh toán đó.

+ Ngân hàng có trách nhiệm kiểm soát các giấy tờ thanh toán của khách hàng,

cung cấp đầy đủ các loại chứng từ thích hợp với mỗi loại hình thanh toán, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, dấu và các chữ ký trên giấy tờ thanh toán đúng với mẫu đã đăng ký, số dư tài khoản tiền gửi của khách hàng còn đủ để thanh toán.

+ Hạch toán các nghiệp vụ phát sinh theo yêu cầu của khách hàng một cách chính xác, kịp thời, an toàn tài sản.

- Quy định về việc thanh tra, xử phạt NHTM nếu không tuân thủ pháp luật:

Thông qua kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện và xử lý các sai phạm trong công tác mở và quản lý tài khoản của khách hàng tại các NHTM. Qua đó làm lành mạnh hoá hoạt động của dịch vụ thanh toán KDTM qua NHTM, tạo niềm tin cho người dân và giúp NHTM giữ vững, củng cố được uy tín trên thị trường.

*b. Quản lý NHTM cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM cho khách hàng*

- *Đối với các phương tiện thanh toán KDTM:* Sự lựa chọn các phương tiện thanh toán khác nhau của mỗi quốc gia phụ thuộc vào nhiều yếu tố, để phát triển một loại phương tiện thanh toán nào đó, nhà nước cần phải có sự trợ giúp cần thiết để có thể tạo lập nên những cơ sở ban đầu cho quá trình phát triển.

Tại các nước phát triển các phương tiện thanh toán sử dụng chứng từ thường đắt gấp hai hoặc ba lần so với phương tiện thanh toán điện tử. Tuy nhiên, trên thực tế sự chuyển đổi từ các phương tiện thanh toán sử dụng chứng từ sang các phương tiện TTĐT diễn ra rất chậm. Bởi sự sai lầm của các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán là buộc người sử dụng phải trả phí theo chi phí cận biên, mà chi phí này đối với người sử dụng ban đầu là rất lớn. Vì vậy, để khắc phục trở ngại này cần có sự tham gia của nhà nước mà trực tiếp là NHTW với vai trò là người định hướng, người đầu tư ban đầu để tạo điều kiện cho sự phát triển đối với các phương tiện thanh toán KDTM.

- *Đối với tính hiệu quả của hoạt động thanh toán KDTM qua ngân hàng:* Thể hiện ở thời gian thanh toán, độ tin cậy của hoạt động thanh toán và chi phí cho một giao dịch thanh toán. Vì vậy, những yêu cầu đặt ra trong công tác quản lý hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán là giảm thời gian, giảm chi phí và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động thanh toán KDTM

+ Thời gian thanh toán: Thời gian thanh toán càng ngắn tốc độ luân chuyển hàng hóa càng nhanh, tuần hoàn vốn nhanh, đây là hiệu quả kinh tế. Thời gian thanh toán là khoảng thời gian kể từ khi chỉ định thanh toán được đưa ra cho đến khi các chủ thể tham gia thanh toán nhận đủ tiền trên tài khoản. Thời gian thanh toán dài hay ngắn là vấn đề được các chủ thể tham gia thanh toán đặc biệt quan tâm, bởi nó có liên quan chặt chẽ đến hoạt động sản xuất kinh doanh, đến sự tối đa hóa hiệu quả sử dụng vốn,

đẹp khả năng kế hoạch hóa và quản lý quỹ không chỉ của các chủ thể tham gia thanh toán mà còn của các ngân hàng với vai trò là những trung gian thanh toán.

Bên cạnh đó, thời gian thanh toán cần được rút ngắn, bởi đây chính là yếu tố khiến cho hoạt động thanh toán KDTM gần đạt tới sự thuận tiện như thanh toán bằng tiền mặt xét từ khía cạnh người sử dụng dịch vụ thanh toán. Thời gian thanh, quyết toán càng dài sẽ làm phát sinh những khoản tiền trôi nổi lớn trong hệ thống thanh toán. Bên cạnh sự kém hiệu quả trong sử dụng vốn đối với những người tham gia, việc kéo dài chu kỳ thanh quyết toán cũng đồng nghĩa với sự gia tăng rủi ro, phát sinh từ các khâu giao nhận chứng từ và xử lý trong quá trình thanh, quyết toán.

+ Chi phí giao dịch thanh toán: Chi phí cho một giao dịch thanh toán không đơn giản chỉ là chi phí bằng tiền mà người sử dụng dịch vụ thanh toán phải trả cho nhà cung ứng dịch vụ. Chi phí này còn bao hàm với nghĩa rộng hơn đó là sự cân nhắc giữa các khoản chi phí cơ hội mà người thanh toán phải chịu và các tiện ích mà khách hàng được hưởng khi sử dụng một dịch vụ thanh toán hoặc một phương tiện thanh toán KDTM nào đó.

Nếu xét từ khía cạnh chi phí, thì chi phí dịch vụ thanh toán bao gồm toàn bộ các chi phí cơ hội có liên quan: Tiền chi phí dịch vụ thanh toán, chi phí về mặt thời gian giao dịch, về những thủ tục giao dịch phải thực hiện... Nếu sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM; Chi phí vận chuyển, kiểm đếm, bảo quản tiền mặt,... Nếu đó là một giao dịch thanh toán sử dụng tiền mặt trong điều kiện thị trường, các chủ thể tham gia thanh toán đều có quyền cân nhắc giữa chi phí và lợi ích khi tham gia thanh toán để lựa chọn dịch vụ và phương tiện thanh toán có lợi nhất khi sử dụng với chi phí thấp hơn. Thông qua cơ chế tác động mang tính thị trường, việc giảm thiểu chi phí sẽ tác động đến nhu cầu thanh toán của các tổ chức kinh tế và cá nhân, bằng cách đó các NHTM có thể mở rộng lĩnh vực hoạt động kinh doanh của mình.

+ Giảm thiểu rủi ro trong hoạt động thanh toán: Đây là yêu cầu mang tính quyết định của hoạt động thanh toán, chính vì vậy việc quản lý nhằm giảm thiểu rủi ro trong quá trình cung ứng các phương tiện thanh toán KDTM luôn được đặt lên hàng đầu. Với bất kỳ chủ thể tham gia thanh toán nào, khi vẫn còn phải bận tâm đến tính an toàn của một khoản thanh toán thì chắc chắn họ sẽ không tham gia thanh toán. Hoặc sẽ lựa chọn một phương tiện thanh toán an toàn hơn như tiền mặt chẳng hạn. Đối với các chủ thể tham gia thanh toán khác nhau, mối quan tâm đến rủi ro thanh toán cũng khác nhau. Đối với các NHTW mối quan tâm này là phải luôn đảm bảo sự ổn định của hệ thống tiền tệ và ổn định cho hoạt động của thị trường tài chính. Như vậy, đứng trên góc độ của bất kỳ

chủ thể tham gia thanh toán KDTM nào, cũng phải nhìn nhận những rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động thanh toán để có biện pháp phòng ngừa.

*c. Quản lý NHTM tổ chức các hệ thống thanh toán*

Hệ thống thanh toán KDTM trong nền kinh tế là tổng thể bao gồm các yếu tố cơ sở pháp lý, các điều kiện tổ chức thanh toán, các chủ thể tham gia thanh toán, các phương tiện, các mạng thanh toán và cách thức tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Trong đó, các yếu tố có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, tác động lẫn nhau.

Vấn đề quản lý NHTM tổ chức các hệ thống thanh toán KDTM nói chung và yêu cầu cải cách việc tổ chức thanh toán trong hệ thống NHTM tại các nước đang phát triển vẫn luôn đặt ra để có thể đạt tới một cơ chế thanh toán hoàn thiện mà nền kinh tế thị trường đòi hỏi. Mặc dù không thể khẳng định một mô hình hay cách thức tổ chức thanh toán qua ngân hàng nào là ưu việt đối với mọi quốc gia. Tuy nhiên, đối với các quốc gia có nền kinh tế thị trường, việc tổ chức hệ thống thanh toán phải đảm bảo và luôn hướng đến tính hiệu quả, giảm thiểu rủi ro cho các chủ thể tham gia, đồng thời đảm bảo sự ổn định trong hoạt động của hệ thống ngân hàng và thị trường tài chính.

Trong nền kinh tế thị trường, các NHTM và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM luôn muốn mở rộng dịch vụ thanh toán với mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận. Lúc này, các mối quan hệ thị trường là động lực thúc đẩy sự phát triển dịch vụ thanh toán và phương tiện thanh toán. Tuy nhiên, hệ thống NHTM và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM tại các nước đang phát triển với tiềm lực tài chính còn yếu nên không đủ khả năng để phát triển hệ thống thanh toán mới bằng nội lực của bản thân mình. Vì chi phí cho việc đổi mới hệ thống thanh toán là rất lớn, khó có NHTM nào có thể đáp ứng được. Hơn nữa, sự thiếu hụt không chỉ về mặt tài chính mà còn về vấn đề con người, những người thành thạo và có kinh nghiệm cũng là một trở ngại lớn đối với các NHTM muốn đổi mới hoạt động thanh toán của mình.

Bởi vậy, để hệ thống thanh toán của các NHTM hoạt động thông suốt, trôi chảy thì đòi hỏi cần có một hệ thống thanh toán tổng thể hơn. Vì thế, NHTW tại các nước đang phát triển đã đóng góp vai trò chính trong việc phát triển hoạt động thanh toán KDTM. Với vai trò này, NHTW cần tạo cơ sở pháp lý cần thiết cho sự phát triển dịch vụ thanh toán KDTM qua các NHTM và đề ra các phương pháp quản lý đối với hoạt động này.

***2.2.3. Tiêu chí đánh giá và các yếu tố ảnh hưởng đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM***

### 2.2.3.1. Các tiêu chí đánh giá QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM

Việc đánh giá QLNN về thanh toán KDTM có thể có nhiều phương pháp khác nhau, một trong những phương pháp đánh giá phổ biến hiện nay là sử dụng các tiêu chí để đánh giá.

Theo cách hiểu thông thường nhất thì tiêu chí đánh giá là các chuẩn mực để các nhà phân tích dựa vào đó phân tích, đánh giá và đưa ra các kết luận về việc thực hiện các mục tiêu đã đặt ra. Việc đánh giá xem xét mục tiêu có thể thực hiện được hay không có thể được thực hiện thông qua việc đo lường kết quả thực hiện các tiêu chí. Vận dụng các tiêu chí đánh giá QLNN của Ngân hàng phát triển Châu Á là các tiêu chí về hiệu lực, hiệu quả, sự công bằng, sự duy trì một cách bền vững và phù hợp. NCS tổng hợp các tiêu chí để đánh giá QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM, theo mô hình kết quả đầu ra các tiêu chí thường được sử dụng là: tiêu chí hiệu lực, tiêu chí hiệu quả, tiêu chí phù hợp, tính bền vững của QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM.

- *Hiệu lực*: “*Hiệu lực QLNN là một phạm trù xã hội chỉ mức độ pháp luật được tuân thủ và mức độ hiện thực quyền lực chỉ huy và phục tùng trong mối quan hệ giữa chủ thể quản lý với đối tượng quản lý trong những điều kiện lịch sử nhất định*” Theo nghĩa rộng, xác định hiệu lực của QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM là trả lời hai câu hỏi: Các mục tiêu của QLNN về thanh toán KDTM có thể hiện được tính đúng đắn của mình không? Và, Mức độ thực hiện mục tiêu có cao không?

Theo nghĩa hẹp, hiệu lực QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM được đo lường thông qua việc so sánh giữa kết quả của việc thực hiện các nội dung QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM với các mục tiêu đã đề ra.

Các chỉ tiêu đánh giá thông thường gồm:

+ Tỷ lệ thanh toán KDTM trên tổng phương tiện thanh toán: Đây là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá mức độ phát triển của hệ thống cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM. Chỉ tiêu này được đo lường bằng tỷ lệ phương tiện thanh toán KDTM trong lưu thông chia cho giá trị tổng phương tiện thanh toán, nếu tỷ lệ tiền mặt càng thấp đồng nghĩa với hệ thống thanh toán KDTM là phát triển và ngược lại. Tuy chưa có chuẩn mực chung cho các nước nhưng một hệ thống thanh toán được coi là thuận tiện nếu tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán ở mức khoảng 7-8%.

+ Số lượng thẻ: Chỉ tiêu này thường xác định dựa vào tổng số lượng thẻ đang tồn tại của quốc gia đó so với số người dân có độ tuổi từ 15 tuổi trở lên. Số thẻ sử dụng thường là thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng. Do thẻ tín dụng đồng nghĩa với việc cung cấp khoản vay tiêu dùng, thủ tục đăng ký thường phức tạp hơn do phải qua các bước thẩm định, chấm điểm xếp hạng nên sẽ phản ánh khá chính xác mức độ phổ biến của thanh toán KDTM tại quốc gia đó. Đương nhiên, nếu chỉ đánh giá riêng một chỉ tiêu này thì cũng chưa phản ánh đầy đủ mức độ phát triển dịch vụ thanh toán KDTM ở mỗi quốc gia, tuy nhiên chỉ tiêu này cũng đã thể hiện rất rõ sự phổ biến trong việc sử dụng phương tiện thanh toán thẻ/thẻ tín dụng/internetbanking...

+ Số lượng máy rút tiền tự động ATM: Số lượng máy ATM cho thấy mức độ phổ biến của hệ thống máy rút tiền tự động của các quốc gia. Hệ thống ATM càng nhiều, chứng tỏ hệ thống hỗ trợ cho phát triển dịch vụ thanh toán KDTM ở các quốc gia đó là phát triển phổ biến và ngược lại.

+ Số lượng công thanh toán POS: Số lượng các điểm bán hàng chấp nhận thanh toán cho thấy mức độ phổ biến của hệ thống các điểm hỗ trợ thanh toán hiện đại thay thế tiền mặt. Nếu số lượng này càng cao nghĩa là lượng máy POS phục vụ chấp nhận thanh toán thẻ của quốc gia đó là nhiều, phổ biến. Đối với các thành viên thuộc Ủy ban Thanh toán và thanh toán bù trừ - BIS thì mức trung bình là 15.000 POS/1 triệu dân.

- *Hiệu quả: "Hiệu quả là chỉ tiêu phản ánh trình độ khai thác các yếu tố đầu vào để tạo ra kết quả hoạt động tối đa với chi phí hoạt động tối thiểu, hoặc là chỉ tiêu phản ánh năng suất hoạt động, hiệu suất sử dụng các chi phí đầu vào".* Hiệu quả của QLNN nói chung là phản ánh năng suất lao động, hiệu suất sử dụng kinh phí của bộ máy quản lý. Hiệu quả QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM được đánh giá thông qua các hoạt động QLNN để hoàn thành các mục tiêu với chi phí thấp nhất.

Ngoài ra, hiệu quả QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM còn được đo lường thông qua các lợi ích về mặt kinh tế - xã hội mà dịch vụ thanh toán KDTM mang lại cho doanh nghiệp, dân cư và xã hội như hiệu quả trong sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM ở các tổ chức, doanh nghiệp, các lợi ích mà dịch vụ thanh toán KDTM mang đến cho người sử dụng và cho xã hội.

- *Phù hợp: "Sự phù hợp của các mục tiêu định hướng; sự phù hợp trong quy định của pháp luật; phù hợp về nội dung, phương pháp điều hành; sự phù hợp về nội dung, phương thức, hình thức, kiểm tra, thanh tra, giám sát".* Tính phù hợp của



QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM được đo lường thông qua sự phù hợp của các yếu tố của QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM như: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về dịch vụ thanh toán KDTM, bộ máy QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM, số lượng và chất lượng nguồn nhân lực quản lý về dịch vụ thanh toán KDTM, mục tiêu QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM,... có phù hợp với các yêu cầu phát triển dịch vụ thanh toán KDTM không?

Xem xét mục tiêu QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM có phù hợp với các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của đất nước hay không?

- *Bền vững*: "Tiêu chí bền vững trong QLNN được biểu hiện qua sự ổn định về định hướng, ổn định về pháp lý và đảm bảo hài hòa lợi ích cho các NHTM, khách hàng và lợi ích chung cho phát triển kinh tế-xã hội". Tính bền vững của QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM là việc tạo ra được kết quả ảnh hưởng của dịch vụ thanh toán KDTM bền vững theo thời gian. Đó là một hệ thống các chính sách phát triển dịch vụ thanh toán KDTM bền vững, hiệu quả và công bằng đáp ứng nhu cầu phát triển của doanh nghiệp và nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân, góp phần phát triển KT-XH của đất nước.

2.2.3.2. *Các yếu tố ảnh hưởng đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM*

a. *Yếu tố thuộc về chủ thể quản lý*

Chủ thể QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM gồm: NHTW, Chính phủ, Quốc hội... sự tham gia của Nhà nước vào hoạt động quản lý dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa chính là thực hiện những biện pháp chỉ đạo, kiểm tra giám sát tổng thể các giải pháp/biện pháp thực hiện quản lý và điều hành xã hội thông qua luật pháp. Nhà nước là một nhân tố quan trọng tham gia vào quá trình quản lý dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của nền kinh tế thông qua việc Nhà nước đóng vai trò là người xây dựng, hoàn thiện hành lang pháp lý và cơ sở hạ tầng thanh toán phục vụ cho hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động phát triển thanh toán KDTM nói riêng. Ngoài ra, tùy từng thời kỳ Nhà nước cũng có thể có các chính sách nhằm khuyến khích, thúc đẩy công tác phát triển dịch vụ thanh toán KDTM. Trong chiều hướng ngược lại, đối với nền kinh tế việc tăng tỷ trọng thanh toán KDTM trong lưu thông góp phần tiết kiệm chi phí, tăng GDP đầu người và tăng thu NSNN. Phát triển dịch vụ thanh toán KDTM cũng đồng thời giúp NHTW có khả năng điều tiết cung ứng tiền tệ cho phù hợp với nhu cầu thông qua

việc tăng giảm tỷ lệ dự trữ bắt buộc của các NHTM, đảm bảo ổn định sức mua của đồng tiền.

**- Môi trường vĩ mô và chính sách của Nhà nước**

Chính sách của Nhà nước luôn có vai trò quan trọng trong việc tạo lập, duy trì và nâng cao hiệu quả của dịch vụ thanh toán KDTM. Kinh nghiệm từ Hàn Quốc và các nước cho thấy, khi Nhà nước kiên quyết trong việc tạo lập các cơ sở pháp lý để hoạt động thanh toán KDTM có tính chất ngày càng bắt buộc thì dịch vụ thanh toán KDTM của quốc gia ngày càng phát triển và đóng góp hiệu quả cho nền kinh tế về phương diện hiệu quả, tăng thu ngân sách và minh bạch nền kinh tế.

**- Nguồn nhân lực của cơ quan QLNN**

Nguồn nhân lực của cơ quan QLNN và dịch vụ thanh toán KDTM được thể hiện qua chất lượng của đội ngũ cán bộ quản lý về thanh toán KDTM ở Trung ương và địa phương như: trình độ chuyên môn, năng lực và kỹ năng quản lý, kinh nghiệm thực tế... Nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao, có năng lực và kinh nghiệm sẽ là những yếu tố tiên đề cơ bản thực hiện thành công các chức năng và nhiệm vụ QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM.

**- Mức độ ứng dụng CNTT của các cơ quan QLNN**

Mức độ ứng dụng CNTT của các cơ quan QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa được thể hiện qua: Mức độ cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến; mức độ ứng dụng CNTT phục vụ công tác quản lý điều hành. Mức độ ứng dụng CNTT càng cao thì càng tạo ra những điều kiện thuận lợi trong việc thực hiện các chức năng QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM.

**b. Yếu tố thuộc về khách thể quản lý**

**- Tình trạng hoạt động của các NHTM**

Hoạt động chung của các NHTM với tư cách là đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán chủ chốt sẽ ảnh hưởng quan trọng đến quá trình cung cấp dịch vụ thanh toán KDTM. Các NHTM đẩy mạnh phát triển dịch vụ thanh toán KDTM dựa trên các phương tiện thanh toán hiện đại và kỹ thuật cao luôn đòi hỏi đầu tư hạ tầng kỹ thuật ban đầu lớn, đặc biệt đối với các thiết bị vận hành tự động. Vì vậy, yêu cầu về vốn là điều kiện tiên quyết, không thể thiếu trong phát triển công nghệ thanh toán. Điều này sẽ tác động tích cực đến hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM. Đối với các quốc gia công nghiệp, nền kinh tế thị trường tương đối hoàn chỉnh có khả năng tạo ra những động cơ tìm kiếm lợi nhuận để các

ngân hàng tự bỏ vốn nhằm phát triển công nghệ thanh toán đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

**- Năng lực quản trị điều hành và nguồn nhân lực trong lĩnh vực thanh toán**

Trong xu thế toàn cầu hoá, cùng với sự phát triển của công nghệ ngân hàng nói chung và sự phát triển nhanh chóng CNTT trong hoạt động thanh toán, đã đưa lại nhiều tiện ích và hiệu quả kinh doanh trong thanh toán KDTM, đóng góp rất quan trọng cho sự phát triển kinh tế của mỗi quốc gia. Tuy nhiên nó còn tùy thuộc vào năng lực quản trị điều hành của hệ thống NHTW trong quản lý và NHTM trong vận hành.

Việc trang bị máy móc thiết bị trong thanh toán ngày càng hiện đại, quy trình tác nghiệp hoạt động thanh toán cũng ngày càng được đổi mới nhằm đưa lại tiện ích ngày càng lớn để thu hút khách hàng, tăng doanh thu trong hoạt động thanh toán. Đòi hỏi đội ngũ cán bộ quản lý cũng như nguồn nhân lực chuyên môn và nghiệp vụ thanh toán một cách tốt nhất, chỉ có hệ thống ngân hàng nào đáp ứng được đội ngũ cán bộ quản trị điều hành và nguồn nhân lực chuẩn mực mới có thể đứng vững và phát triển trong cạnh tranh đang diễn ra từng ngày trên thế giới, trong khu vực và cả mỗi quốc gia.

Với bối cảnh nước ta hiện nay đang trong quá trình hội nhập, với xu thế toàn cầu hoá thì phát triển CNTT và đáp ứng nguồn nhân lực xét trên cả lý thuyết và thực tiễn đối với hoạt động ngân hàng nói chung và đối với hoạt động thanh toán KDTM nói riêng là quan trọng nhất và cần thiết nhất. Yếu tố này tạo cơ sở vững chắc trong công tác QLNN của các cơ quan, tổ chức đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM..

*c. Yếu tố thuộc về môi trường hoạt động thanh toán KDTM*

**- Môi trường KT-XH**

Môi trường kinh tế có tác động mạnh mẽ đến nhu cầu và cách thức sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM của người dân. Khi nền kinh tế phát triển mạnh, thu nhập tăng, tiền tệ ổn định, mọi hoạt động kinh tế xã hội được công khai, minh bạch thì nhu cầu trao đổi và thanh toán sẽ tăng cả về khối lượng và giá trị, do đó thanh toán cần đáp ứng yêu cầu: nhanh chóng, chính xác và an toàn với chi phí thấp. Ngược lại, khi kinh tế kém phát triển, GDP tăng chậm, thu nhập của dân cư thấp,... thì nhu cầu trao đổi hàng hoá ít, độ tin cậy lẫn nhau chưa cao, các hoạt động kinh tế ngầm và gian lận thương mại còn nhiều thì các giao dịch thường đòi hỏi thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt. Mặt khác, khi tiền tệ không ổn định, người ta có xu hướng quay về hình thức hàng đổi hàng, hoặc sử dụng các phương tiện có tính ổn định cao như vàng hoặc ngoại

tệ mạnh để thanh toán. Trong điều kiện như vậy dịch vụ thanh toán KDTM khó có cơ hội phát triển và khi đó nhà nước sẽ gặp khó khăn hơn trong công tác quản lý đối với hoạt động thanh toán KDTM, luân chuyển tiền tệ trong toàn bộ nền kinh tế.

Các điều kiện về môi trường xã hội được hiểu trong phạm trù này gồm: Nhu cầu thanh toán, tập quán thanh toán, trình độ dân trí, tâm lý tiêu dùng, thói quen thanh toán khác nhau giữa các vùng miền, quốc gia có ảnh hưởng lớn đến việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM. Thông thường các nước có trình độ dân trí cao, thông tin xã hội minh bạch thì các dịch vụ thanh toán KDTM thường rất phát triển và công tác QLNN đối với dịch vụ này sẽ thuận lợi hơn rất nhiều. Ngoài ra nhận thức chung của các đơn vị kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cũng có tác động trực tiếp đến phát triển dịch vụ thanh toán KDTM bởi vì thông thường để dịch vụ thanh toán KDTM phát triển thì trước hết các nhà cung cấp dịch vụ, hàng hóa phải là những người đầu tiên chấp nhận phương thức thanh toán này.

Kinh doanh ngân hàng là một trong những ngành kinh tế chịu sự giám sát chặt chẽ của luật pháp và các cơ quan như quốc hội, chính phủ và NHTW. Cơ sở pháp lý cho hệ thống thanh toán là nền tảng đảm bảo cho các chủ thể xét cả từ khía cạnh người tổ chức hệ thống thanh toán là các NHTM, đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán và cả người sử dụng dịch vụ yên tâm và tham gia tích cực vào quá trình thanh toán vì quyền lợi của họ được pháp luật bảo vệ.

QLNN nhằm hoàn thiện và phát triển dịch vụ thanh toán KDTM phụ thuộc rất lớn vào môi trường kinh tế vĩ mô và các chính sách của Nhà nước. Môi trường kinh tế vĩ mô ổn định sẽ là nhân tố quan trọng giúp cho các hoạt động thanh toán nói chung và dịch vụ thanh toán KDTM nói riêng có sự ổn định và minh bạch.

#### **- Khoa học công nghệ và cơ sở hạ tầng phục vụ thanh toán KDTM**

Trong phát triển dịch vụ thanh toán KDTM, nhất là các phương tiện thanh toán KDTM có ứng dụng công nghệ hiện đại cho người dân như Thẻ thanh toán, TTĐT... sự phát triển của cơ sở hạ tầng là điều kiện quan trọng. Hoạt động ngân hàng không thể tách rời khỏi sự phát triển của CNTT. Sự phát triển của CNTT không chỉ cho phép ngân hàng thay đổi quy trình nghiệp vụ mà còn đổi mới cả phương thức phân phối, đặc biệt là sự phát triển sản phẩm dịch vụ mới và các kênh phân phối hiện đại cho phép cư dân tiếp cận dịch vụ ngân hàng 24/24h.

Cơ sở hạ tầng được ví như "xương sống" liên kết các đơn vị cung ứng dịch vụ và các tổ chức, cá nhân. Một cơ sở hạ tầng mạnh sẽ đảm bảo cho các giao dịch diễn ra nhanh, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng giao dịch, tiết kiệm chi phí

thanh quyết toán, đảm bảo công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM.

Việc ứng dụng công nghệ hiện đại và cơ sở hạ tầng vững mạnh trong hoạt động thanh toán mà các NHTM và các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có thể mở rộng mạng lưới bằng việc kết nối trực tiếp giữa các NHTM với khách hàng, giữa các NHTM với nhau và chịu sự quản lý, kiểm soát của NHNN và các Bộ ngành liên quan.

#### ***- Trình độ dân trí và tâm lý***

Khi trình độ dân trí và thu nhập được nâng lên, nhu cầu mở rộng quan hệ và trao đổi sẽ tăng theo, người dân có điều kiện tiếp cận với khoa học kỹ thuật hiện đại, lúc đó việc sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM đối với họ là tất yếu và mọi việc sẽ trở nên đơn giản. Mặt khác, khi người dân muốn thanh toán một khoản nào đó, nếu thủ tục quá phức tạp, chờ đợi lâu hoặc phải đi xa, sẽ gây sinh tâm lý lo ngại.

Trình độ và ý thức chấp hành pháp luật thì sẽ giảm được tình trạng vi phạm pháp luật như: mở tài khoản không, mở tài khoản dựa trên thông tin giả cho khách hàng, hoặc mở tài khoản khi không đủ hồ sơ theo quy định; nếu người dân hiểu rõ được những yêu cầu tối thiểu cần thiết trong quản lý sử dụng tài khoản của mình thì sẽ không có những rủi ro đáng tiếc như mất tiền trong tài khoản...

Thanh toán KDTM chịu ảnh hưởng sâu sắc của các yếu tố tâm lý, tập quán, thói quen và trình độ dân trí. Người dân chưa am hiểu hoặc hiểu rất ít về thanh toán KDTM, khi đó thanh toán bằng tiền mặt là cách đơn giản và tiện lợi, còn thanh toán KDTM là điều mới với người dân. Một xã hội mà người dân có thói quen tiêu tiền mặt, việc quản lý lượng tiền lưu thông trong nền kinh tế là một vấn đề hết sức khó khăn đối với Nhà nước.

Yếu tố tâm lý người dân, tập tục thanh toán và thói quen thanh toán ảnh hưởng đáng kể đến dịch vụ thanh toán KDTM nói chung và các phương thức thanh toán KDTM cụ thể nói riêng. Thói quen thanh toán sẽ có sự khác nhau của từng vùng, miền và đương nhiên là cả từng quốc gia, nhất là thói quen thanh toán cũng có sự khác nhau rõ rệt giữa nông thôn và thành thị.

### **2.3. Kinh nghiệm QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM ở một số nước trên thế giới và bài học rút ra cho Việt Nam**

#### ***2.3.1. Kinh nghiệm của một số quốc gia về QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM***

Dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM đã phát triển từ rất lâu tại một số quốc gia trên thế giới. Đối với một số quốc gia có nền kinh tế

phát triển thì thanh toán KDTM luôn đóng một vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế. Là một quốc gia đi sau, việc nghiên cứu các kinh nghiệm trong QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM của các quốc gia phát triển sẽ giúp cho Việt Nam thành công trong quá trình phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của mình.

Để nghiên cứu kinh nghiệm trong QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM của các quốc gia trên thế giới, luận án tập trung nghiên cứu kinh nghiệm của một số quốc gia có hệ thống thanh toán KDTM đang phát triển với các đại diện là: Mỹ, Hàn Quốc, Nhật, Trung Quốc... Các kinh nghiệm được nghiên cứu chủ yếu bao gồm: Kinh nghiệm trong xây dựng chiến lược phát triển thanh toán KDTM, kinh nghiệm xây dựng, ban hành pháp luật và chính sách về dịch vụ thanh toán KDTM, kinh nghiệm trong tổ chức triển khai dịch vụ thanh toán KDTM.

### *2.3.1.1. Kinh nghiệm của Mỹ*

Nước Mỹ không chỉ là nền kinh tế lớn nhất thế giới mà còn có hệ thống thanh toán KDTM phát triển và hệ thống thanh toán bù trừ liên ngân hàng hiện đại bậc nhất với tốc độ xử lý tự động nhanh và liên tục. Các thập kỷ qua, công nghệ thanh toán ở Mỹ đã có sự phát triển vượt bậc, các phương tiện TTĐT ngày càng trở nên thông dụng như: séc, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, hệ thống thanh toán bù trừ điện tử tự động và hệ thống chuyển tiền cho người thụ hưởng. Các phương tiện thanh toán KDTM ngày càng đa dạng và thu hút được sự quan tâm của đông đảo người sử dụng.

Những năm gần đây, phương thức thanh toán tiền điện tử dạng thẻ ngân hàng ngày càng được ưa chuộng tại Mỹ. Trên thực tế, thẻ ngân hàng đã có thể thay thế séc trong hoạt động thanh toán, song theo báo cáo của Fed (2013), sự gia tăng số lượng giao dịch sử dụng thẻ thanh toán thậm chí còn vượt trội hẳn so với chiều hướng sụt giảm giao dịch thanh toán séc kể từ năm 2009 đến nay.

Số lượng giao dịch KDTM (không kể điện chuyển tiền) ước đạt 123 tỷ lượt năm 2012, với giá trị giao dịch tương đương 79.000 tỷ USD. Tăng trưởng giao dịch thanh toán KDTM tại Mỹ bình quân đạt 4,4%/năm kể từ năm 2009 đến nay, giảm nhẹ so với mức tăng 4,7%/năm bình quân của thập kỷ qua (2003-2012). Không phủ nhận tầm quan trọng của séc giấy trong hệ thống thanh toán, tuy nhiên có thể dễ dàng nhận thấy xu thế ưa dùng phương thức thanh toán bù trừ séc qua hệ thống liên ngân hàng (ACH). Kể từ năm 2009, hầu hết giao dịch thanh toán séc giấy dần chuyển sang thanh toán séc tự động qua hệ thống liên ngân hàng.

Giá trị giao dịch bình quân của hình thức thanh toán séc giấy mặc dù thấp hơn rất nhiều so với giao dịch thanh toán qua hệ thống liên ngân hàng (ACH), nhưng lại tỏ ra vượt trội so với giá trị thanh toán thẻ. Điều này đồng nghĩa thẻ ngân hàng được ưu tiên sử dụng tại các điểm bán lẻ (POS) do những tiện ích mà nó mang lại, trong khi thanh toán liên ngân hàng thường được sử dụng cho việc thanh toán hoá đơn, chi trả lương hay các giao dịch giá trị lớn khác.

Xu hướng phát triển hoạt động thanh toán tại Mỹ chịu tác động bởi nhiều yếu tố khác nhau, cụ thể:

*Thứ nhất*, số lượng trung gian thanh toán cung cấp dịch vụ thanh toán, bù trừ tại Mỹ là rất lớn, cụ thể: tính đến năm 2013, đã có hơn 20.000 tổ chức nhận tiền gửi tham gia cung ứng dịch vụ thanh toán; hệ thống thanh toán riêng biệt ngày càng đa dạng về hình thức, từ hiệp hội liên ngân hàng địa phương thực hiện chức năng chuyển séc giữa các ngân hàng thành viên hay vận hành mạng lưới máy ATM/POS, tới các hệ thống thẻ tín dụng/ghi nợ toàn quốc hay hệ thống chuyển tiền điện tử giá trị lớn. Ngoài ra, NHTW có vai trò rất quan trọng trong hệ thống thanh toán thông qua cung cấp dịch vụ thanh toán liên ngân hàng.

*Thứ hai*, khung pháp lý điều chỉnh hoạt động thanh toán cũng như cơ chế quản lý đối với các tổ chức tài chính cung ứng dịch vụ thanh toán tại Mỹ là hết sức phức tạp. Tổ chức tài chính hoạt động theo pháp luật Liên bang hoặc pháp luật Bang, đồng thời phải chịu sự giám sát chặt chẽ của một hay nhiều cơ quan quản lý cấp Liên bang hoặc Bang, trong một số trường hợp là cả hai cấp.

*Thứ ba*, một loạt các công cụ và cơ chế thanh toán luôn sẵn có cho việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán giữa các tổ chức tài chính với nhau và giữa tổ chức tài chính với khách hàng của họ. Những công cụ thanh toán này mang theo đặc trưng riêng, liên quan tới các yếu tố như chi phí, công nghệ, sự thuận tiện, nguồn chi trả sẵn có, cũng như định hướng đối tượng khách hàng, giao dịch thương mại hay liên ngân hàng... Hình thức chuyển tiền điện tử được sử dụng để thanh toán các giao dịch giá trị lớn trong lãnh thổ Mỹ. Trong khi đó, đa số các khoản thanh toán ở Mỹ, nhất là giao dịch bán lẻ, vẫn được thực hiện bằng công cụ giấy như séc, tiền mặt. Tuy nhiên, thập kỷ qua đã chứng kiến sự phát triển mạnh mẽ của giao dịch qua các thiết bị điện tử như trung tâm thanh toán bù trừ (ACH) hay mạng lưới ATM và POS tại Mỹ. Hệ thống ACH hỗ trợ rất tốt cho các giao dịch chuyển tiền trong nước và quốc tế.

Chính quy mô và tính chất phức tạp của thị trường tài chính Mỹ đã khiến việc triển khai hoạt động thanh toán chịu lệ thuộc chặt chẽ vào hệ thống thanh toán,

thị trường vốn - tiền tệ và thị trường phái sinh liên quan. Trong nhiều năm, Fed cùng các chủ thể tham gia thị trường đã theo đuổi nhiều biện pháp nhằm cải thiện năng lực cơ chế thanh toán, nâng cao hiệu quả xử lý giao dịch, đồng thời giảm thiểu rủi ro trong hệ thống thanh toán.

Nhìn chung, vai trò chủ yếu của Fed trong quản lý dịch vụ thanh toán đó là thúc đẩy tính toàn vẹn và hiệu quả của cơ chế thanh toán và bảo đảm cung cấp dịch vụ thanh toán tới mọi tổ chức tiền gửi trên cơ sở cạnh tranh công bằng. Fed tham gia sâu rộng trong thúc đẩy hoạt động hệ thống trung gian thanh toán thông qua hỗ trợ phát triển hệ thống ACH đối với những khoản thanh toán nhỏ và cung cấp một hệ thống trung tâm thanh toán bù trừ xuyên quốc gia. Khoản thanh toán lớn được chuyển qua lại giữa các tổ chức tiền gửi đều phải thông qua hệ thống chuyển tiền điện tử Fedwire. Fed cũng hỗ trợ một loạt các thoả thuận thanh toán bù trừ thực hiện thông qua mạng lưới tài khoản quốc gia.

Với tư cách là người tham gia hệ thống thanh toán và là NHTW, Fed sẽ có những trách nhiệm liên quan. Sự tham gia trực tiếp và liên tục của Fed trong hệ thống thanh toán góp phần làm củng cố tính toàn vẹn của quá trình thanh toán. Đơn cử như dịch vụ chuyển tiền không thể huỷ ngang Fedwire giúp giảm thiểu nguy cơ đổ vỡ của một tổ chức tiền gửi mà từ đó sẽ nhanh chóng lan ra các tổ chức tiền gửi khác. Hơn nữa, để thực hiện hiệu quả vai trò điều phối của một NHTW, Fed cũng hỗ trợ kịp thời dịch vụ thanh toán cho tổ chức tiền gửi có vấn đề khi những tổ chức này bị từ chối bởi các công ty cung cấp dịch vụ thanh toán vì những rủi ro liên quan. Điều này đảm bảo việc một tổ chức tiền gửi mất khả năng thanh toán sẽ không thể ngay lập tức dẫn tới kết cục phá sản đối với tổ chức đó, và vấn đề này có thể được giải quyết một cách có trật tự với việc giảm thiểu hiệu ứng gián đoạn.

Một mục tiêu nữa Fed hướng tới khi tham gia vào hệ thống thanh toán, đó là nâng cao tính hiệu quả. Chính động lực phát triển xã hội đã thúc đẩy Fed tìm kiếm và thực thi các biện pháp cải tiến hiệu quả của hệ thống thanh toán. Fed đã thảo luận kỹ lưỡng và đi đến quyết định bắt buộc các công ty cung cấp dịch vụ thanh toán phải tập trung vào phát triển, cung ứng công nghệ và quy trình hiện đại. Sự tham gia của Fed là đặc biệt thích hợp với những tiến bộ kỹ thuật đòi hỏi sự hợp tác rộng rãi giữa các tổ chức tiền gửi. Hơn nữa, sự có mặt của Fed với tư cách là cơ quan trung lập đáng tin cậy có thể khiến các tổ chức khác dễ dàng chấp nhận đổi mới công nghệ để hướng tới hiệu quả cao hơn trong hệ thống thanh toán. Rõ ràng,



hiệu quả gia tăng một phần xuất phát từ sự tham gia của Fed vào hệ thống thanh toán.

### 2.3.1.2. Kinh nghiệm của Hàn Quốc

Hàn Quốc là một trong những nước có dịch vụ thanh toán KDTM cho dân cư rất phát triển, đặc biệt là dịch vụ thẻ thanh toán của Hàn Quốc chỉ đứng sau Mỹ, đứng thứ hai thế giới với số lượng thẻ tín dụng lên đến hơn 100 triệu thẻ trong đó có tới 96 triệu thẻ tín dụng cá nhân. Điều này dẫn đến mỗi người dân Hàn Quốc trung bình sử dụng tới 4 thẻ tín dụng các loại. Trong đó chi tiêu bằng thẻ tín dụng chiếm tới 53% tổng chi tiêu của cá nhân bình quân của mỗi người dân Hàn Quốc và ngoài ra hoạt động TTĐT thông qua internet cũng rất phát triển.

Ngay từ cuối những năm 80 thế kỷ XX, nhằm mục đích hạn chế tiền mặt, Chính phủ Hàn Quốc đã hoạch định được chiến lược tổng thể, dài hạn về phát triển hoạt động thanh toán. Theo đó, Chính phủ Hàn Quốc đã xây dựng và tổ chức quản lý, vận hành được hệ thống TTĐT liên ngân hàng hiện đại và hành lang pháp lý cho thanh toán KDTM gồm: Luật hối phiếu, Luật kinh doanh thẻ tín dụng, Luật Séc cùng một số luật chuyên biệt điều chỉnh về lĩnh vực thanh toán. Hàn Quốc đã xây dựng hệ thống thanh toán bù trừ đầu tiên tại Seoul, do cơ quan Thanh toán bù trừ và viễn thông tài chính Hàn Quốc (KFTC) trực tiếp vận hành. Đồng thời, Việc ứng dụng CNTT vào hoạt động ngân hàng, nhất là trong lĩnh vực thanh toán được ngân hàng Trung ương rất quan tâm và năm 2002, Chính phủ đã cho phép NHTW Hàn Quốc thành lập Vụ CNTT, có các phòng chuyên môn để quản lý, vận hành, bảo trì máy tính, hệ thống thông tin và hỗ trợ hoạt động TTĐT liên ngân hàng.

Bên cạnh các chính sách như trên, để khuyến khích thanh toán thẻ, Chính phủ Hàn Quốc đã áp dụng chính sách khấu trừ 1% tổng số VAT thu được trên doanh số bán cho các ĐVCIT và khấu trừ 10% thuế thu nhập đối với các khoản chi bằng thẻ vượt quá 10% thu nhập hàng năm. Kết quả, theo khảo sát của tổ chức thẻ quốc tế VISA tại Hàn Quốc thì từ năm 1990 đến năm 2003, việc chi tiêu bằng thẻ tín dụng đã làm tăng thu NSNN trong nền kinh tế (tăng 1% chi tiêu qua thẻ tín dụng sẽ làm tăng thu thuế VAT trong khu vực nhà hàng, bán lẻ và dịch vụ lập lượt là 1,56%; 0,50% và 0,40%).

Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử, tháng 7-2008, dịch vụ thanh toán quy mô nhỏ chính thức được đưa vào sử dụng và nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động lớn nhất Hàn Quốc SK Telekom báo cáo chỉ có vốn vey 10 triệu won (7.800 USD) được thanh toán dưới hình thức này. Tuy nhiên, chỉ một năm sau đã tăng vọt tới hơn 2000 tỷ won (1,2 triệu USD) một tháng... Đến nay, các công ty điện

thoại di động không còn độc quyền trong lĩnh vực này. Nhiều tập đoàn điện thoại cố định truyền thống như Korea Telecom và Dacom đang tiến vào lĩnh vực dịch vụ thanh toán. Các công ty đều tạo ra các trang web thanh toán dịch vụ toàn phần, cho phép khách hàng trả tiền cho từ các khoản mua sắm trên mạng tới phí bảo dưỡng cấp hộ hay tiếp hành chuyển tiền chỉ bằng cách đăng ký trên mạng. Chính phủ Hàn Quốc cũng sớm thực hiện chính sách “mở cửa” tự do hóa công nghiệp du lịch, điều này đã làm tăng nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng của khách Quốc tế khi đến Hàn Quốc và nhu cầu sử dụng thẻ của công dân Hàn Quốc khi đi du lịch nước ngoài. Trong một biện pháp để kích thích kinh tế và cũng là tạo thuận lợi đáng kể cho hoạt động thanh toán KDTM, nhất là dịch vụ thẻ, năm 1988, Chính phủ Hàn Quốc đã thực hiện đăng cai và tổ chức thành công Thế Vận Hội Seoul 1988. “Trong nhiều năm chuẩn bị và 1 tháng diễn ra sự kiện tầm cỡ quốc tế này, số khách du lịch đến Hàn Quốc đã tăng rất mạnh cộng với sự tăng trưởng GDP do đầu tư xây dựng cơ bản đã giúp cải thiện thu nhập của người dân đáng kể. Do thu nhập tăng, nhu cầu tiêu dùng tăng cũng đã tạo ra sự thuận lợi cho dịch vụ thanh toán KDTM phát triển mạnh mẽ hơn”.

### 2.3.1.3. Kinh nghiệm của Nhật Bản

Tại Nhật Bản, ba luật sau đây hình thành nên khung khổ pháp lý cho dịch vụ thanh toán KDTM:

- Luật quy định các nội dung định chế của các tổ chức tín dụng và cho phép các tổ chức này đưa ra phương tiện thanh toán; loại này bao gồm Luật của NHTW Nhật năm 1942, Luật Ngân hàng năm 1981, Luật Ngân hàng tín dụng dài hạn năm 1952...

- Luật nêu cụ thể cách thức các phương tiện thanh toán được sử dụng; loại này bao gồm Luật đơn vị tiền tệ và phát hành tiền xu năm 1988, Luật hoá đơn năm 1932, Luật Séc năm 1933, Luật thẻ trả trước năm 1989...

- Luật quy định nghĩa vụ giữa các bên sử dụng phương tiện thanh toán; điểm chính của loại này là Mã Dân chúng và Mã Thương mại; các hợp đồng được thực hiện giữa các bên bao gồm các quy tắc của hệ thống thanh toán do tư nhân quản lý cũng nằm trong phạm trù này.

Hệ thống thanh toán KDTM ở Nhật cũng đã trải qua một quá trình phát triển lâu dài mới có được sự phát triển như hiện nay. Trong quá trình phát triển đó, BOJ đóng vai trò rất quan trọng trong việc bảo đảm an toàn và hiệu quả của toàn bộ hệ thống thanh toán nước này.

- Vai trò của NHTW Nhật Bản trong việc đảm bảo an toàn, thông suốt và hiệu quả của hệ thống thanh toán

Do khối lượng và giá trị giao dịch thanh toán giữa các định chế tài chính rất lớn, việc bảo đảm cho hoạt động chuyển tiền trong nền kinh tế trôi chảy là rất quan trọng đối với việc duy trì sự an toàn và hiệu quả của hệ thống thanh toán quốc gia, và của cả nền kinh tế. NHTW Nhật Bản vận hành hệ thống thanh quyết toán giữa các định chế tài chính thông qua tài khoản tiền gửi mở tại NHTW Nhật Bản.

Bên cạnh đó, NHTW Nhật Bản thực hiện chức năng giám sát các hệ thống thanh toán do khu vực tư nhân vận hành NHTW Nhật Bản không trực tiếp sở hữu nhằm ngăn chặn sự đổ vỡ hệ thống. NHTW Nhật Bản cũng đóng một vai trò rất quan trọng trong thanh toán bù trừ chứng khoán. Sự an toàn và hiệu quả của các hệ thống thanh toán bù trừ chứng khoán là điều cốt yếu đối với toàn bộ các hoạt động của các hệ thống thanh toán và quyết toán bởi việc hoàn tất giao dịch chứng khoán trong hầu hết các trường hợp yêu cầu phải chuyển tiền song song với việc chuyển nhượng chứng khoán.

- Vai trò của NHTW Nhật Bản đối với việc giám sát các hệ thống thanh toán. Vai trò giám sát của NHTW Nhật Bản rất được chú trọng, bao gồm các vấn đề cụ thể sau:

Về mục tiêu giám sát: Giống như các NHTW các nước khác, mục tiêu giám sát của NHTW Nhật Bản là nhằm "bảo đảm quyết toán vốn giữa các ngân hàng và các định chế tài chính khác được thực hiện trôi chảy".

Về các chuẩn mực giám sát: NHTW Nhật Bản sử dụng các nguyên tắc do BIS ban hành làm tiêu chuẩn trong việc giám sát các hệ thống thanh toán. Mức độ giám sát tùy thuộc vào nội dung trong đó hệ thống có thể ảnh hưởng tới sự an toàn và hiệu quả của toàn bộ hệ thống thanh toán và quyết toán.

Đối với các hệ thống thanh toán quan trọng mang tính hệ thống tại Nhật Bản, NHTW Nhật Bản tiếp hành đánh giá định kỳ. Đối với các hệ thống thanh toán không có tính hệ thống, NHTW Nhật Bản khuyến khích các nhà vận hành hệ thống thực hiện các biện pháp thích hợp, tùy thuộc vào quy mô và tính chất của các rủi ro liên quan tới mỗi hệ thống. Đối với các hệ thống quyết toán chứng khoán, NHTW Nhật Bản quản lý chặt chẽ sự an toàn và hiệu quả của các hệ thống quyết toán chứng khoán họ không vận hành và khuyến khích các nhà vận hành hệ thống cải tiến nếu cần thiết.

Có thể nói, ở Nhật Bản, hệ thống thanh toán luôn đóng vai trò như một yếu tố then chốt bảo đảm cho sự luân chuyển vốn trôi chảy trong nền kinh tế. Sự tin cậy của các hệ thống thanh toán và quyết toán còn là yếu tố bảo đảm cho sự ổn định

trong hoạt động của hệ thống ngân hàng và thị trường tài chính. Vì vậy, bảo đảm cho một hệ thống thanh toán hoạt động an toàn, hiệu quả luôn là một trong các nhiệm vụ cơ bản của NHTW Nhật Bản.

#### 2.3.1.4. Kinh nghiệm của Trung Quốc

Hiện nay, Trung quốc đã thiết lập được một hệ thống gồm 3 cấp (NHTW, NHTM và các tổ chức phi tài chính), với nền cốt là hệ thống thanh toán giá trị cao và hệ thống thanh toán điện tử giá trị thấp theo lô, cùng với hệ thống thanh toán séc, hệ thống thanh toán bù trừ tự động, hệ thống thanh toán nội bộ của các NHTM, hệ thống thanh toán bù trừ thẻ liên ngân hàng, hệ thống thanh toán ngoại tệ trong nước. Đối với hệ thống thanh toán bù trừ thẻ liên ngân hàng, NHTW Trung quốc không trực tiếp vận hành, nhưng đóng vai trò định hướng trực tiếp và có nhiều hỗ trợ đối với tổ chức này trong quá trình hình thành và phát triển.

Việc tăng cường kết nối các hệ thống thanh toán ở Trung quốc xét về các khía cạnh xử lý giao dịch, quản lý rủi ro và duy trì hoạt động là điều rất quan trọng trong việc đảm bảo an toàn và hiệu quả của hệ thống thanh toán quốc gia, vì:

Thứ nhất, việc kết nối các hệ thống thanh toán góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán. Khi các hệ thống thanh toán khác nhau tương hỗ và kết nối trực tiếp với nhau theo những tiêu chuẩn chung sẽ giúp cho việc tự động hoá và tăng cường hiệu quả xử lý các giao dịch thanh toán, giúp cho việc phân bổ vốn khả dụng của các thành viên hệ thống được nhanh chóng và thuận tiện, thúc đẩy việc quản lý vốn thanh khoản của các thành viên và giảm chi phí của các thành viên;

Thứ hai, việc tăng cường kết nối các hệ thống thanh toán cũng góp phần giảm thiểu rủi ro trong hoạt động thanh toán. Việc áp dụng các cơ chế DVP (Deliver versus Payment - chuyển giao kèm thanh toán) và PVP (Payment versus Payment - thanh toán kèm thanh toán) thông qua kết nối các hệ thống thanh toán sẽ tránh được những tổn thất về rủi ro thua lỗ phát sinh từ các giao dịch chứng khoán hay giao dịch ngoại tệ.

Thứ ba, việc kết nối giữa các hệ thống thanh toán về kỹ thuật sẽ thúc đẩy việc chuẩn hoá và tự động hoá quá trình xử lý, giảm các hoạt động thủ công và qua đó giảm thiểu rủi ro vận hành hệ thống. Hiện nay tại Trung Quốc cơ sở hạ tầng thanh toán, các hệ thống thanh toán là yếu tố cơ bản để phát triển các phương thức thanh toán ngày càng hiện đại, thuận tiện và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người sử dụng dịch vụ.

Việc phát triển các hệ thống thanh toán tại Trung Quốc hiện nay tuy chịu sự chi phối của các động lực thị trường, nhưng vai trò của Chính phủ vẫn là nhân tố

đặc biệt quan trọng. Việc đầu tư cho việc phát triển các hệ thống thanh toán và tạo lập các hệ thống thanh toán cốt lõi, xương sống trong nền kinh tế đòi hỏi cần phải có sự can thiệp của Nhà nước và Chính phủ.

### **2.3.2. Bài học rút ra cho Việt Nam**

Dựa trên các kinh nghiệm quốc tế thông qua kinh nghiệm xây dựng hệ thống, chính sách, quy định của nhà nước từ các quốc gia điển hình để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM, có thể rút ra một số nhận xét và bài học kinh nghiệm đối với hoạt động quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM của Việt Nam như sau:

*Thứ nhất*, Cần có chính sách, quy định của nhà nước thậm chí bằng Luật thanh toán đối với dịch vụ thanh toán KDTM bởi dịch vụ thanh toán KDTM là tất yếu và có nhiều lợi ích cho nền kinh tế. Cần ban hành văn bản pháp luật hướng dẫn cụ thể, định nghĩa, hệ thống hoá rõ ràng về các loại hình liên quan đến thanh toán KDTM tại Việt Nam. Việc ban hành được các văn bản pháp lý quản lý hoạt động này cần nghiên cứu, thảo luận cẩn trọng nhằm tạo sự thuận lợi trong quá trình quản lý hoạt động này, đặc biệt là phạm vi, đối tượng cần quản lý. Ngoài ra, cần ban hành chính sách để luật hoá hoạt động thanh toán KDTM trong nền kinh tế như: Tất cả các cửa hàng kinh doanh đều phải chấp nhận thanh toán thẻ hoặc được các ngân hàng xác nhận thanh toán qua ngân hàng như là một điều kiện để được phép hoạt động kinh doanh,....

*Thứ hai*, Việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM cần chú ý đến các vấn đề như: trình độ dân trí, cơ sở hạ tầng công nghệ yếu kém, khả năng thâm thấu... để thực hiện các chính sách điều chỉnh phù hợp. Để làm tốt và thúc đẩy hoạt động thanh toán KDTM trong nền kinh tế cần phải mạnh dạn thay đổi phương thức thanh toán truyền thống và áp dụng các phương thức thanh toán mới khi mà nền tảng công nghệ đã cho phép. Mặt khác, phải chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ đi đôi với đổi mới cơ cấu tổ chức bộ máy, tạo ra được thói quen thanh toán KDTM cho người dân và các thành phần KT-XH.

*Thứ ba*, Phối hợp giữa nhà nước và NHTM trong việc xây dựng cơ sở hạ tầng thanh toán đồng bộ, kết nối các hệ thống thanh toán. Nhấn mạnh vai trò của Chính phủ đặc biệt là NHTW trong quản lý dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa. Việc đầu tư phát triển các hệ thống thanh toán và tạo các hệ thống thanh toán cốt lõi, xương sống trong nền kinh tế đòi hỏi cần phải có sự can thiệp của Nhà nước. NHTW luôn là một chốt chặn quan trọng trong việc bảo đảm an toàn và hiệu quả của toàn bộ hệ thống thanh toán quốc gia. Không chỉ vậy, NHTW còn có vai trò không thể thiếu trong việc giám sát các hệ

thống thanh toán để đảm bảo cho các hệ thống vận hành một cách trôi chảy, không bị gián đoạn thông qua các hình thức giám sát phù hợp.

*Thứ tư*, Phát triển dịch vụ thanh toán KDTM cần theo lộ trình, phù hợp với từng điều kiện quốc gia cụ thể, theo kinh nghiệm chung việc phát triển dịch vụ này cho người dân nên tập trung cho nhóm dân cư trong độ tuổi lao động và bắt đầu từ khu vực thành thị/trung tâm kinh tế là nơi có điều kiện trước khi lan tỏa sang các khu vực khác.

*Thứ năm*, Cần chú ý sự đánh đổi giữa vấn đề nới lỏng quản lý và thắt chặt quản lý đối với dịch vụ thanh toán KDTM. Khi nới lỏng quản lý, các NHTM cung ứng dịch vụ này sẽ có thể dễ dàng triển khai đưa các sản phẩm dịch vụ mới ra thị trường, đẩy mạnh sự sáng tạo, phát minh trong lĩnh vực này. Trái lại, khi quản lý thắt chặt, khả năng phát triển các sản phẩm dịch vụ mới sẽ khó khăn hơn, giảm động lực đầu tư nghiên cứu các sản phẩm dịch vụ thanh toán với tiện ích cao hơn cho người sử dụng. Tuy nhiên, nếu quá nới lỏng thì khả năng rủi ro cho khách hàng sử dụng sẽ lớn hơn. Do đó, vấn đề quản lý dịch vụ thanh toán KDTM cần được các cơ quan quản lý cân nhắc kỹ lưỡng trước khi đưa ra quyết định.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã hệ thống hoá những cơ sở lý luận về dịch vụ thanh toán KDTM và quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM trong nền kinh tế thị trường.

Phân tích, luận giải các mục tiêu, phương pháp và nội dung QLNN về dịch vụ này. Đã xác lập 4 chỉ tiêu đánh giá và phân tích 3 nhóm yếu tố tác động đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM.

Từ nghiên cứu kinh nghiệm của Mỹ, Hàn Quốc, Nhật Bản và Trung Quốc cho thấy, việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM và QLNN đối với dịch vụ này cần phải có lộ trình phù hợp, áp dụng các chính sách cứng rắn từ phía nhà nước và việc triển khai cần tập trung vào khu vực thành thị trước khi mở rộng ra các khu vực khác.

**CHƯƠNG 3**  
**THỰC TRẠNG DỊCH VỤ VÀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ**  
**THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRONG THANH TOÁN NỘI**  
**ĐỊA CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM**

**3.1. Thực trạng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam và các điều kiện để phát triển dịch vụ**

**3.1.1. Vài nét khái quát về hệ thống các NHTM và hoạt động thanh toán KDTM ở Việt Nam**

Hệ thống NHTM Việt Nam đã và đang đóng vai trò trọng yếu trong hệ thống các TCTD, bao gồm NHTM nhà nước và các NHTM cổ phần, với sự không ngừng mở rộng về số lượng, quy mô hoạt động, phát triển vượt bậc cả về lượng và chất, đa dạng về hình thức sở hữu. Điều này đã góp phần quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế.

Từ năm 2012 đến nay, số lượng NHTM có sự thay đổi do thực hiện đề án cơ cấu lại các TCTD giai đoạn 2011 – 2017, cụ thể trong năm 2015 có đến 3 NHTM cổ phần được NHNN mua lại 0 đồng gồm có: Ngân hàng Xây dựng Việt Nam, Ngân hàng Dầu khí toàn cầu và Ngân hàng Đại dương.

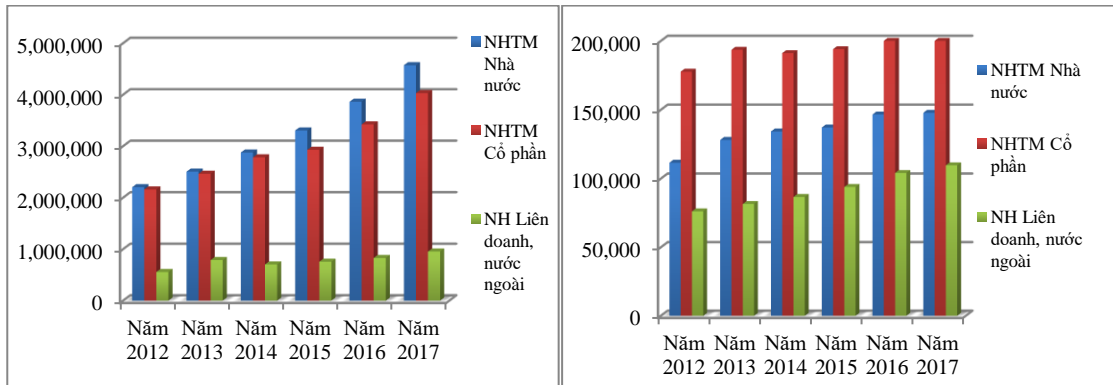
**Bảng 3.1: Số lượng các ngân hàng tại Việt Nam giai đoạn 2012-2017**

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
NHTM Nhà nước	5	5	5	7	4	4
NHTM Cổ phần	34	33	33	28	31	31
NH liên doanh	4	4	4	3	2	2
NH 100% vốn nước ngoài	5	5	5	5	8	9
Chi nhánh NH nước ngoài	49	53	47	50	51	49

*(Nguồn: Số liệu báo cáo của Ngân hàng nhà nước 2012-2017)*

Giai đoạn sau khi Việt Nam đã gia nhập WTO (2007), việc hội nhập quốc tế không chỉ đã giúp nước ta tiếp cận vốn quốc tế dễ dàng hơn, năng lực tài chính của nhiều ngân hàng tăng lên mà còn tạo cơ hội và thúc đẩy các NHTM phối hợp và các doanh nghiệp trong nước phối hợp tích cực cạnh tranh trên thị trường để tồn tại và phát triển. Có thể thấy, tiềm lực tài chính của các NHTM đã tăng lên khi cơ cấu và giá trị vốn điều lệ của hệ thống NHTM đã cải thiện đáng kể.

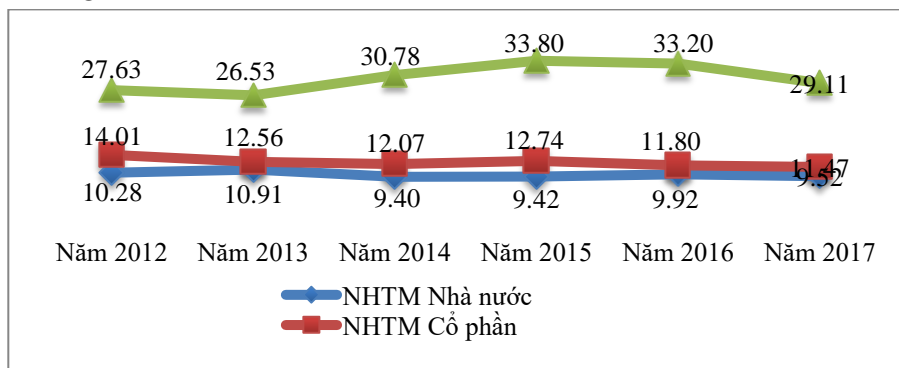




**Hình 3.1. Vốn điều lệ và tài sản có của ngân hàng Việt Nam giai đoạn 2012-2017**

(Nguồn: Số liệu báo cáo của Ngân hàng nhà nước 2012-2017)

Quy mô vốn điều lệ tăng dần qua các năm, trong đó, năm 2017 so với năm 2012, quy mô vốn điều lệ của các NHTM Nhà nước tăng 31,37%, quy mô vốn điều lệ của các ngân hàng thương mại cổ phần chỉ tăng 13,08%. Bên cạnh đó quy mô, cơ cấu và chất lượng tài sản quyết định đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Chất lượng tài sản có là chỉ tiêu tổng hợp gói lên chất lượng quản lý, khả năng thanh toán, khả năng sinh lời và triển vọng bền vững của một ngân hàng. So với 2012, tổng tài sản của các NHTM năm 2017 tăng đáng kể do lạm phát thấp, lãi suất huy động hấp dẫn so với các kênh đầu tư khác. Nguồn tiền huy động tăng trưởng ổn định là cơ sở để các NHTM tăng trưởng tín dụng và các hoạt động khác, trong đó có hoạt động thanh toán.



**Hình 3.2. Hệ số CAR của các ngân hàng Việt Nam giai đoạn 2012-2017**

(Nguồn: Số liệu báo cáo của Ngân hàng nhà nước 2012-2017)

Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) của từng ngân hàng cũng như cả hệ thống ngày càng được cải thiện. Năm 2012, hệ số an toàn vốn bình quân của các NHTM Nhà nước là 10,28%, năm 2013 là 10,91%, sau đó giảm tương ứng xuống 9,4% năm 2014 và tăng lên 9,52% năm 2017, nguyên nhân cơ bản là do vốn điều lệ không tăng, trong

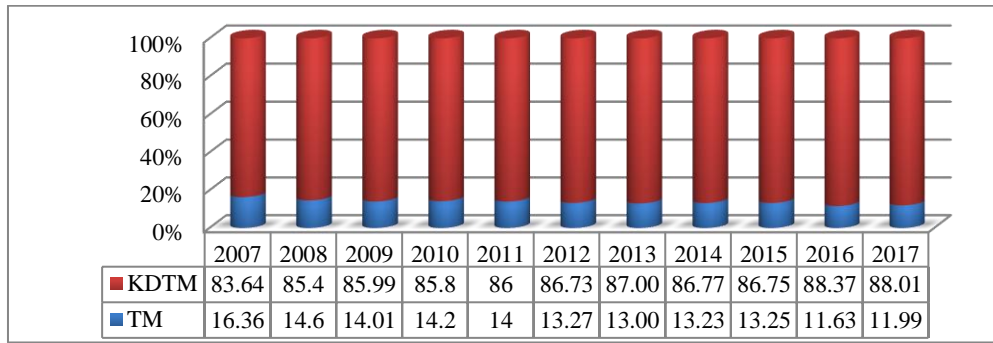
khi tổng tài sản tăng rất nhanh, một số khoản cho vay, đầu tư trước đây không tính vào tổng dư nợ, thì nay NHNN yêu cầu bắt buộc các ngân hàng phải tính cả các khoản tín dụng dưới dạng ủy thác đầu tư, bảo lãnh, trái phiếu doanh nghiệp...

Với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ, sự hội nhập nhanh chóng của nền kinh tế, các dịch vụ thanh toán KDTM đang dần phổ biến hơn tại Việt Nam. Xã hội không tiền mặt là xu hướng mang tính toàn cầu. Theo số liệu từ NHNN, số lượng thẻ ngân hàng phát hành đang tăng lên nhanh chóng, giá trị giao dịch thẻ tăng trưởng liên tục và ổn định. Hầu hết các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã tích hợp nhiều tính năng, ứng dụng thanh toán trực tuyến trực tiếp các dịch vụ như: tiền điện, tiền nước, bảo hiểm, phí viễn thông, giao thông, mua hàng trực tuyến. Ngoài ra, theo xu hướng thị trường, hơn 76 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán triển khai dịch vụ thanh toán qua Internet và 39 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung ứng dịch vụ thanh toán qua điện thoại di động.

Việt Nam hiện có trên 48 triệu người sử dụng Internet, khoảng 35 triệu người sử dụng điện thoại thông minh (smartphone), có đến 45% người dùng smartphone tìm kiếm thông tin mua hàng hóa trên mạng... Những con số này là lý do chính khiến các chuyên gia đánh giá Việt Nam là một thị trường FinTech đầy tiềm năng. Thực tế chỉ có 30% dân số sử dụng thẻ ngân hàng và con số sử dụng thẻ tín dụng chỉ dừng lại ở mức 3%. Đây là cơ hội cho nhiều doanh nghiệp hợp tác lấp chỗ trống hoặc thay thế ngân hàng phục vụ thị trường còn lại. Hai cái tên nổi trội trong ngành FinTech tại Việt Nam là MoMo và Payoo đã đầu tư mạnh vào hệ thống giao dịch khi MoMo có hơn 4000 điểm giao dịch trải dài rộng khắp 45 tỉnh thành và Payoo là gần 5000 điểm thanh toán trên toàn quốc.

Để có được sự chuyển biến tích cực trong hoạt động thanh toán KDTM, chính nhờ sự đa dạng hóa các kênh thanh toán. Trong năm 2017, ngoài các kênh thanh toán truyền thống trước đây như POS, ATM, Ecom, thị trường thanh toán Việt Nam ghi nhận các kênh thanh toán mới như mPOS, QR... Đến cuối năm 2017, thị trường đã có 5 ngân hàng triển khai mPOS và 3 ngân hàng triển khai QR. Trong năm 2018, thị trường hứa hẹn sẽ đón nhận hàng loạt các ngân hàng tham gia vào thị trường thanh toán mới, với công nghệ hiện đại.

Tuy sử dụng tiền mặt vẫn là thói quen của đại đa số dân cư nhưng từ năm 2006 đến nay, thanh toán KDTM ở Việt Nam đã có những bước tiến dài bởi trong tổng phương tiện thanh toán tăng lên nhưng tỷ trọng tiền mặt trong lưu thông ngoài hệ thống ngân hàng lại giảm đi rõ rệt.



**Hình 3.3. Tỷ trọng tiền mặt và các phương tiện thanh toán KDTM trong tổng phương tiện thanh toán (ĐVT: %)**

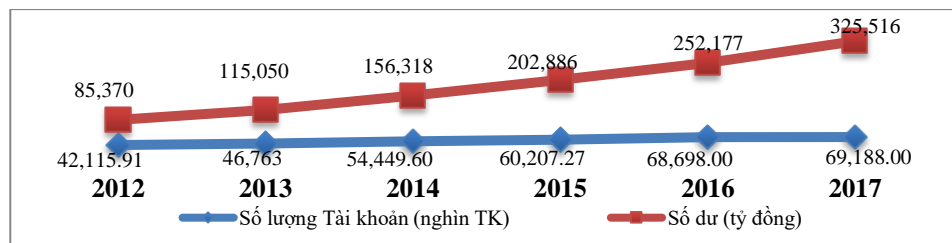
(Nguồn: Báo cáo thường niên NHNN 2007-2017)

Đến cuối năm 2017, tỷ trọng tiền mặt/tổng phương tiện thanh toán có xu hướng giảm dần, từ 14,2% năm 2010 đến nay còn khoảng 11,99%. Nhiều phương tiện thanh toán và dịch vụ thanh toán mới, hiện đại, tiện ích đã ra đời trên cơ sở ứng dụng các thành tựu của khoa học công nghệ, đáp ứng tốt hơn các nhu cầu của người sử dụng dịch vụ thanh toán cũng như yêu cầu của nền kinh tế. Số lượng thẻ phát hành đã đạt 132 triệu thẻ vào cuối năm 2017. Có 60 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán triển khai dịch vụ Internet Banking và 30 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán triển khai dịch vụ Mobile Banking.

### 3.1.2. Thực trạng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam

#### 3.1.2.1. Thực trạng mở tài khoản và cung ứng các phương tiện thanh toán của NHTM

Tài khoản là cơ sở cho việc phát triển các dịch vụ thanh toán KDTM, vì thế, sự phát triển khá nhanh về số lượng tài khoản cá nhân của hệ thống NHTM thời gian qua là một nền tảng quan trọng cho việc phát triển các dịch vụ thanh toán ở Việt Nam.



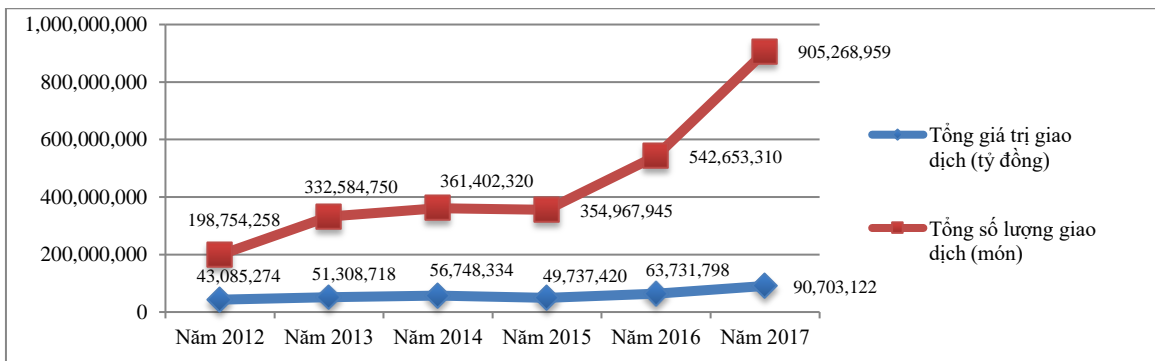
**Hình 3.4. Số lượng tài khoản cá nhân và số dư tài khoản giai đoạn 2012-2017**

(Nguồn: Số liệu báo cáo của Ngân hàng nhà nước 2012-2017)

Số lượng tài khoản cá nhân đến cuối năm 2017 đạt 69.188 nghìn tài khoản và tương ứng với số dư tài khoản cá nhân là 325.516 nghìn tỷ đồng trung bình tăng

120% về số dư mỗi năm. Động lực chính thúc đẩy sự gia tăng tài khoản cá nhân trong thời gian qua chính là nhờ các NHTM đã nỗ lực trong quá trình phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc thanh toán của khách hàng; chú trọng phát triển đa dạng và phong phú các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, đặc biệt là các dịch vụ ngân hàng bán lẻ với những ứng dụng công nghệ thông tin; bắt đầu quan tâm đến công tác tiếp thị, tuyên truyền quảng cáo, khuyến mãi cho các sản phẩm dịch vụ của mình khi đưa ra thị trường.

Thời gian qua, hoạt động thanh toán KDTM qua ngân hàng có sự chuyển biến mạnh mẽ. Nhiều phương tiện và dịch vụ thanh toán mới, hiện đại, tiện ích ra đời, đáp ứng nhu cầu của người sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM, với phạm vi tiếp cận mở rộng đến từng cá nhân. Qua hình 3.4 có thể nhận thấy tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán giảm dần cụ thể năm 2012 chỉ còn 13,27%, năm 2013 là 13%, năm 2015 là 12,25% và năm 2017 là 11,99%. Đây là xu thế kết quả của đổi mới - hiện đại hoá hoạt động ngân hàng, nhất là từ khi thực hiện Nghị quyết 101 về thanh toán KDTM của Chính phủ.



**Hình 3.5. Tổng giá trị giao dịch của tổng phương tiện thanh toán KDTM qua NHTM giai đoạn 2012-2017**

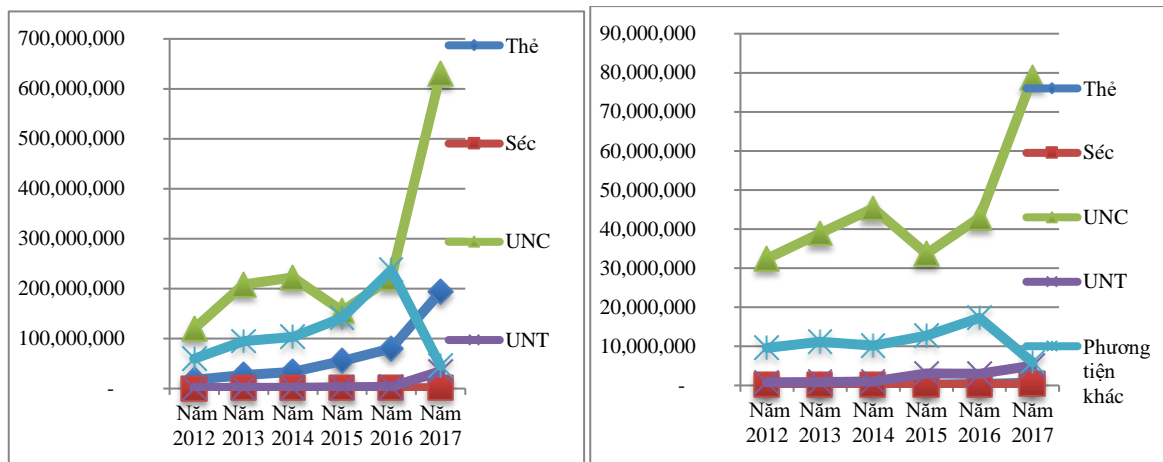
(Nguồn: Số liệu báo cáo của Ngân hàng nhà nước 2012-2017)

Từ khi nghị định 101 của Chính phủ ban hành có hiệu lực vào năm 2013, tổng giá trị giao dịch của tổng phương tiện thanh toán KDTM qua các năm tăng lên vượt bậc qua hình 3.5 ở trên. Nhìn chung, xã hội đòi hỏi các dịch vụ thanh toán của ngân hàng phải đảm bảo được tiện ích của khách hàng.

### 3.1.2.2. Kết quả cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM theo từng phương tiện thanh toán

Dịch vụ thanh toán KDTM góp phần đưa thị trường thanh toán tại Việt Nam phát triển theo hướng đổi mới, hiện đại, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội và phù hợp với tiến trình hội nhập quốc tế. Giai đoạn 2012-2017, Chính phủ và ngành Ngân hàng đã và đang nỗ lực hoàn thiện khung khổ pháp luật hỗ trợ dịch vụ thanh

toán KDTM phát triển. Đépnay, các phương thức thanh toán này đã đạt được các quả sau:



**Hình 3.6. Số lượng và giá trị giao dịch của các phương tiện thanh toán KDTM giai đoạn 2012-2017**

(Nguồn: Số liệu báo cáo của Ngân hàng nhà nước 2012-2017)

#### - Thanh toán bằng Séc

Ở Việt Nam, thanh toán bằng Séc đã ra đời từ những năm 1960 nhưng đépnay, phương tiện thanh toán này ngày càng giảm. Mặc dù thanh toán bằng Séc có nhiều thuận lợi và nhanh chóng trong giao dịch mua bán nhưng tỷ lệ thanh toán bằng Séc mới chiếm chưa đến 1% trong tổng thanh toán KDTM. Séc được sử dụng làm phương tiện thanh toán chủ yếu giữa các doanh nghiệp với nhau, còn thanh toán giữa doanh nghiệp và cá nhân hay cá nhân với nhau còn rất hạn chế. Số lượng các NHTM có dịch vụ thanh toán Séc còn rất ít tập trung vào một số NHTM lớn như BIDV, VCB, ACB,... Bên cạnh đó, dịch vụ thanh toán Séc cũng không đa dạng, rất ít các NHTM trong nước cung cấp Séc trắng mà chỉ thực hiện hồ thu Séc. Nguyên nhân thanh toán bằng Séc bị hạn chế là do chưa có quy định bắt buộc về hạn mức phải thanh toán bằng séc mà hiện chỉ "động viên" dùng Séc và một nguyên nhân khác là sự lo ngại của người bán hàng sợ tài khoản của người mua không còn tiền, Séc giả, dễ dẫn đến rủi ro. Việc thanh toán Séc cũng gặp không ít phiền phức nếu khách mua và khách bán không có tài khoản ở cùng một ngân hàng, buộc các NHTM phải thông qua hệ thống thanh toán bù trừ của NHNN nhưng hiện tại, NHNN chưa có Trung tâm thanh toán bù trừ Séc.

#### - Thanh toán bằng Ủy nhiệm chi

Trong tổng các phương tiện thanh toán KDTM, UNC chiếm tỷ trọng lớn nhất cả về số lượng và giá trị giao dịch với tỷ trọng trên 60% trong giai đoạn

2012-2017. Hiện nay, phần lớn dịch vụ thanh toán chứng từ cũng đã ứng dụng TTĐT thông qua hệ thống bù trừ điện tử liên ngân hàng. Với loại hình giao dịch này, khách hàng vẫn thường xuyên phải đến các chi nhánh/phòng giao dịch hoặc sử dụng các phương tiện khác để làm "lệnh". Xu thế của hình thức thanh toán KDTM bằng UNC đang dịch chuyển dần sang thanh toán tự động (chỉ lập UNC một lần sau đó ngân hàng tự động thực hiện) hoặc cũng có thể thực hiện UNC qua kênh ATM/POS hoặc Internet banking. Trong tương lai UNC có xu hướng tăng nhờ sự tiện lợi và do áp dụng công nghệ chuyển tiền điện tử trong thanh toán ngày càng được mở rộng mà cơ sở của thực hiện lệnh chuyển tiền điện tử là UNC.

-UNT chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ chưa đến 1% trong tổng số lượng và giá trị giao dịch của các phương tiện thanh toán KDTM. Phương tiện này chiếm tỷ trọng thấp là do các phương tiện thanh toán khác như thẻ và TTĐT ngày càng phát triển, có nhiều tiện ích cạnh tranh với phương thức thanh toán này. Tuy nhiên, năm 2017 số lượng và giá trị giao dịch thanh toán bằng UPI có tăng nhẹ. Điều này có thể hiểu, phần lớn dịch vụ chứng từ hiện nay đã ứng dụng TTĐT thông qua hệ thống bù trừ điện tử liên ngân hàng. Phương thức UNT cũng cần được triển khai theo hình thức tự động, đăng ký một lần sử dụng cho cả chu kỳ phát là các loại hình như thu đặc biệt như: Các khoản phí thường xuyên phát sinh theo tháng như điện, nước, điện thoại, bảo hiểm,...

#### *- Thanh toán bằng thẻ ngân hàng*

Thẻ ngân hàng đang là một trong những phương tiện thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa chủ yếu cho khu vực dân cư. Tỷ trọng thanh toán bằng thẻ trong tổng phương tiện thanh toán tăng lên cả về số lượng lẫn giá trị giao dịch. Trong khoảng 7 năm trở lại đây, việc người dân sử dụng Thẻ ngân hàng để thanh toán và rút tiền đang trở thành "điểm nhấn" cho dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa. Số thẻ được phát hành cho người dân đã có sự tăng trưởng khá nhanh, nếu như năm 2012, toàn thị trường mới có khoảng gần 54,9 triệu thẻ thì đến cuối năm 2017, con số này đã lên tới hơn 132 triệu thẻ, tăng hơn gấp đôi so với năm 2012. Cùng với sự tăng trưởng số lượng thẻ khá nhanh thì chỉ số thẻ sử dụng bình quân/người dân trưởng thành của nước ta cũng đã có sự tăng trưởng nhanh chóng, năm 2012 mỗi người dân trong độ tuổi trưởng thành (từ 15 tuổi trở lên) mới sử dụng 0,87 thẻ thì đến cuối năm 2017, mỗi người dân độ tuổi trưởng thành đã sử dụng khoảng 1,83 thẻ, chỉ số này dù có thể vẫn thấp thua các nước phát triển tuy nhiên số lượng bình quân mỗi người đã sử dụng hơn 1 thẻ cho thấy dịch vụ thanh toán KDTM đã ngày càng phổ biến.

- *Thanh toán bằng phương tiện khác*

+ *Dịch vụ thanh toán qua Internet banking*

Theo thống kê cho thấy tỷ lệ người dùng Internet ở nước ta đang gia tăng nhanh chóng, hiện đã đạt khoảng 34% dân số. Do vậy, các NHTM đã có định hướng chiến lược cụ thể nhằm đa dạng hóa các dịch vụ thanh toán trên Internetbanking, mở rộng liên kết với các đối tác cung ứng dịch vụ ở các ngành nghề khác nhau như: điện nước, viễn thông, y tế, vận tải, giáo dục, bảo hiểm... để mở rộng các phương thức thanh toán, tăng cường nhận thức của người dân trong việc thường xuyên sử dụng công cụ thanh toán KDTM và tăng khả năng tiếp cận của số đông người dân chấp nhận dịch vụ này.

+ *Dịch vụ thanh toán qua Mobile banking và Phone banking*

Hiện nay, việc cung cấp dịch vụ Mobilebanking ở nước ta phục vụ cho việc theo dõi giao dịch đã tương đối phát triển, hầu như các ngân hàng đều coi hình thức báo tin qua SMS như một loại hình giá trị gia tăng của dịch vụ tài khoản. Đến cuối năm 2017, dịch vụ thanh toán qua điện thoại di động đã có sự tham gia cung cấp của 29/49 ngân hàng với số người kích hoạt dịch vụ đã đạt hơn 750.000 người, cho dù đây là con số quá ít so với tổng số hơn 110 triệu thuê bao di động nhưng do dịch vụ mới xuất hiện, hệ thống văn bản pháp lý điều chỉnh còn hạn chế nên con số trên là đáng khích lệ. Tại Việt Nam, xu thế chung của các ngân hàng sử dụng Phonebanking dưới dạng là nơi đăng ký và tư vấn trợ giúp trong quá trình sử dụng dịch vụ, việc thực hiện dịch vụ thanh toán trực tiếp qua tổng đài điện thoại nói chung là hạn chế.

+ *Ví điện tử*

Đến cuối năm 2017, nước ta đã có 38 ngân hàng đã tham gia liên kết cung cấp dịch vụ Ví điện tử với các công ty trung gian thanh toán và có 15 tổ chức phi ngân hàng được cấp phép cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán. Toàn thị trường đã có gần 4 triệu ví điện tử, 77 triệu giao dịch với tổng giá trị giao dịch đạt gần 8 tỷ VND, với giá trị giao dịch bình quân là 441.000 đồng/giao dịch và tỷ lệ giao dịch thành công quá cao, cho thấy sự khá phù hợp của loại hình giao dịch này khi đối tượng sử dụng ví điện tử thường là khách hàng có thu nhập vừa phải và sinh sống ở cả khu vực nông thôn và thành thị.

### 3.1.2.3. *Thực trạng rủi ro và quản trị rủi ro trong thanh toán KDTM của NHTM*

\* *Rủi ro trong thanh toán KDTM*

Cùng với sự phát triển của CITT và viễn thông, các phương thức thanh toán đã thay đổi nhanh chóng và đa dạng từ thanh toán tiền mặt là chủ yếu sang các phương tiện thanh toán KDTM truyền thống hiện diện dưới hình thức vật chất (như Séc, UNC,

UNT...) rồi đến TTĐT và thanh toán thẻ ngân hàng nay đã chuyển qua các phương thức thanh toán hiện đại sử dụng hoàn toàn công nghệ tồn tại trên môi trường mạng như ví điện tử, internet banking, mobile banking... Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm vượt bậc như nhanh chóng, thuận tiện và tiết kiệm chi phí, các dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM cũng tiềm ẩn rủi ro cho ngân hàng và cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ khi phải đối mặt với các loại hình tội phạm công nghệ cao cùng phương thức và thủ đoạn ngày càng tinh vi hơn.

Giai đoạn 2012-2017 đã xảy ra một số vụ việc khách hàng khiếu nại không sử dụng dịch vụ thanh toán nhưng tiền trong tài khoản vẫn bị trừ (bị mất) gây lo ngại cho khách hàng sử dụng các phương tiện trực tuyến của ngân hàng.

Giả mạo cán bộ của các cơ quan pháp luật gọi điện lừa đảo và chiếm đoạt tiền của khách hàng: Kẻ gian sử dụng công nghệ cao để giả mạo số điện thoại hiển thị đến người nghe thuộc Bộ Công an, Viện Kiểm soát... và thông báo khách hàng có liên quan đến vụ án lừa đảo khách hàng, từ đó đề nghị khách hàng chuyển tiền vào tài khoản khác. Trong một số trường hợp, khách hàng liên hệ tổng đài để xác minh thì kết quả truy vấn số điện thoại là của Bộ Công an, Viện Kiểm soát...

Lừa khách hàng truy cập và nhập thông tin bảo mật theo các website giả mạo: Các hình thức giả mạo kiểu này gồm giả mạo người thân của khách hàng, đề nghị chuyển tiền vào tài khoản của người khác; Giả mạo người mua hàng trực tuyến và thanh toán bằng tiền chuyển về từ nước ngoài cho các khách hàng là đơn vị bán hàng trực tuyến; Giả mạo người đóng góp từ thiện bằng tiền chuyển về từ nước ngoài; Giả mạo email của ngân hàng thông báo tài khoản Internet banking có rủi ro và yêu cầu khách hàng xác thực.

Mạo danh khách hàng để khởi tạo trái phép và liên kết ví điện tử do kẻ gian mở với tài khoản ngân hàng của khách hàng: Lợi dụng quy trình đăng ký ví điện tử của các công ty cung cấp dịch vụ ví điện tử, kẻ gian thu thập thông tin cá nhân của khách hàng (Họ tên, email, số điện thoại,...) để đăng ký trái phép tài khoản ví điện tử dưới danh nghĩa của khách hàng.

Cài đặt trái phép các ứng dụng độc hại lên máy tính, điện thoại của nạn nhân: Trong quá trình khách hàng sử dụng các thiết bị này, các ứng dụng này sẽ sao chép thông tin bảo mật (tên người sử dụng (user name), mật khẩu (password) và mã OTP xác thực giao dịch) để gửi tới đối tượng lừa đảo.

Đánh cắp thông tin khách hàng giao dịch qua các website không an toàn: Khi nhập thông tin bảo mật để thanh toán/chuyển tiền tại một số website không an toàn,



khách hàng sẽ bị đánh cắp thông tin bảo mật dịch vụ ngân hàng điện tử. Từ thông tin dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng bị thu thập trái phép bởi các website này, kẻ gian có thể thu thập thông tin cá nhân và lịch sử giao dịch của khách hàng nhằm xây dựng các kịch bản lừa đảo và chiếm đoạt từ tài khoản của khách hàng.

*\* Quản trị rủi ro trong thanh toán KDTM của NHTM*

Trong bối cảnh hiện nay, tập công mạng đã trở thành vấn đề an ninh phi truyền thống mang tính toàn cầu và là mối quan tâm chung của các quốc gia trên thế giới. Hệ thống tài chính, ngân hàng, trong đó xương sống là hệ thống thanh toán là hệ thống rất quan trọng và nhạy cảm của nền kinh tế, đã và đang là đích ngắm hàng đầu của các đối tượng phạm tội công nghệ cao trên toàn thế giới, trong đó có cả ở Việt Nam.

Các NHTM ở Việt Nam đã triển khai thực hiện đánh giá thực trạng công tác bảo đảm an ninh thông tin trong hoạt động ngân hàng, các nguy cơ rủi ro về an ninh thông tin trong TTĐT và thanh toán thẻ trên thế giới và Việt Nam; Phối hợp trong phòng ngừa, phát hiện và khắc phục các sự cố rủi ro về an ninh bảo mật thông tin, nhằm chủ động đối phó và giảm thiểu ảnh hưởng trước những xu thế và thách thức tập công mới của tội phạm công nghệ cao; Kinh nghiệm trong công tác phòng chống tội phạm công nghệ cao, cập nhật các thông tin khoa học, giải pháp công nghệ mới trong lĩnh vực này; Công tác truyền thông đến khách hàng về các rủi ro và các biện pháp bảo vệ thông tin cá nhân trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử và thanh toán thẻ và xử lý sự cố dịch vụ ngân hàng được chú trọng, đảm bảo quyền lợi của khách hàng theo đúng quy định của pháp luật.

Việc quản lý rủi ro trong hệ thống thanh toán nội bộ của bản thân các NHTM và hệ thống thanh toán bán lẻ, nhất là thanh toán thẻ đang ngày càng trở nên quan trọng. Các NHTM, bên cạnh việc không ngừng đầu tư, nâng cấp, ứng dụng công nghệ hiện đại để tạo tiện ích cho khách hàng thì yếu tố an ninh, an toàn, bảo mật trong thanh toán được đặt lên hàng đầu. Khách hàng của NHTM nâng cao cảnh giác với những thủ đoạn của tội phạm trên mạng, không cung cấp thông tin cá nhân, thông tin tài khoản, mật khẩu cho các đối tượng nghi vấn để tránh bị lợi dụng.

**3.1.3. Phân tích thực trạng các điều kiện để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam**

*3.1.3.1. Thực trạng kinh tế xã hội Việt Nam những năm gần đây*

Việt Nam bắt đầu tiến hành công cuộc đổi mới vào năm 1986. Tuy nhiên thực sự các quyết sách quan trọng nhất về phát triển kinh tế thị trường được thực hiện cụ thể hóa trong các văn kiện của đại hội Đảng toàn quốc lần thứ 7 vào năm 1991. Kể từ đó,

sự phát triển kinh tế thị trường ở nước ta đã từng bước hình thành và phát triển, Sự phát triển cơ chế kinh tế thị trường ở nước ta thực tế cũng có lúc thăng trầm, tuy nhiên xu thế chung là nền kinh tế đang ngày càng tiệm cận hơn với các tiêu chuẩn chung. Hoạt động cung ứng dịch vụ sản phẩm ngân hàng tài chính của các NHTM cũng đã ngày càng thuận lợi hơn trong quá trình phát triển kinh tế. Đặc biệt giai đoạn từ 2008 đến nay khi mà nước ta đã gia nhập WTO, hệ thống NHTM nước ta cũng như đã nêu ở trên đã có sự hội nhập sâu rộng hơn với kinh tế thế giới. Các công cụ sản phẩm dịch vụ tài chính ngân hàng phục vụ thanh toán cũng đã từng bước hình thành và phát triển ngày càng hiệu quả hơn. Hoạt động phát triển các dịch vụ tài chính ngân hàng trong đó có dịch vụ thanh toán KDTM cũng đã có những điều kiện để phát triển, từng bước khắc phục tình trạng yếu kém của những năm trước đây.

Cơ chế kinh tế thị trường đã giúp cho quá trình trao đổi hàng hóa dịch vụ ngày càng thuận lợi, dịch vụ thanh toán nói chung và dịch vụ thanh toán KDTM nói riêng đã góp phần vào quá trình đó. Tuy nhiên việc trao đổi hàng hóa trong nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển cũng đã có sự tác động ngược lại với dịch vụ thanh toán KDTM khi yêu cầu về chất lượng dịch vụ ngày càng cao hơn. Dịch vụ thanh toán KDTM cũng có những mặt trái cần phải có giải pháp hạn chế và cân bằng từ Nhà nước, trong cơ chế thị trường ngày càng phát triển công việc này cũng dường như đang ngày càng khó khăn hơn.

Việt Nam ngày càng được nhiều nước công nhận có nền kinh tế thị trường cùng với những thỏa thuận thương mại song phương, đa phương vừa qua như gia nhập TPP cũng đang được nhà nước ta đẩy nhanh đã góp phần giúp thể chế kinh tế ngày càng hoàn thiện hơn. Dịch vụ thanh toán KDTM cho người dân cũng có những điều kiện thuận lợi để phát triển nhưng rõ ràng là các tác động của kinh tế thị trường cũng sẽ ngày càng sâu sắc hơn đến nhiều lĩnh vực kinh tế xã hội trong đó có hành vi, thói quen sử dụng dịch vụ thanh toán nói chung và dịch vụ thanh toán KDTM nói riêng.

### *3.1.3.2. Thực trạng cơ sở hạ tầng phục vụ thanh toán KDTM của các NHTM Việt Nam*

#### *a. Thực trạng công nghệ cho phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa*

Cùng với sự phát triển của dịch vụ thanh toán KDTM, cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động thanh toán của NHTM ngày càng được tăng cường và nâng cao chất lượng. Số lượng ATM và POS tăng trưởng nhanh so với đầu năm 2012.

Cùng với hoạt động phát hành thẻ, hoạt động phát triển mạng lưới chấp nhận thanh toán thẻ cũng đã có sự phát triển khá ấn tượng ít nhất về số lượng, hệ thống ATM và POS (ĐVCNT) đã có sự tăng trưởng đáng kể thể hiện qua bảng sau.

**Bảng 3.2. Mức độ phát triển hệ thống ATM/POS giai đoạn 2012-2017**

Năm	ATM		POS	
	Số lượng (lũy kế)	% tăng so với năm N-1	Số lượng (lũy kế)	% tăng so với năm N-1
2012	14.442	6,3%	104.427	34,8%
2013	15.358	6,0%	132.089	25,9%
2014	15.996	4,1%	175.830	33,1%
2015	16.937	3,6%	223.381	23,7%
2016	17.472	3,16%	263.427	17,93%
2017	17.558	0,5%	268.813	2,1%

(Nguồn: Tính toán của tác giả theo báo cáo của Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam)

Dữ liệu bảng 3.2 cho thấy: Đến cuối năm 2017 cả nước đã phát triển được 263.427 thiết bị POS phục vụ thanh toán thẻ và 17.472 thiết bị ATM phục vụ hoạt động thanh toán của chủ thẻ. Số máy ATM phát triển đang có xu hướng giảm dần trong mấy năm gần đây khi mà tốc độ bắt đầu tăng chậm từ 4-6%/năm phù hợp với xu thế chung của thanh toán thẻ là hạn chế dần việc rút tiền thì hoạt động đầu tư triển khai lắp đặt thiết bị chấp nhận thẻ POS đang có xu thế phát triển rất tốt. Nếu năm 2012, cả thị trường mới có hơn 14.000 POS thì đến hết năm 2017 con số đó tăng lên đáng kể, đạt 263.427 thiết bị. Số lượng thiết bị ATM và POS phát triển hiện nay đã tiến gần hơn với Đề án "Nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế" tại Quyết định số 1726/QĐ-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ xác định rõ mục tiêu đến năm 2020 có khoảng 30.000 máy ATM (40 máy trên 10.000 dân số trưởng thành) và 300.000 thiết bị chấp nhận thẻ POS (khoảng 400 máy POS trên 100.000 dân số trưởng thành).

Một xu thế nữa là việc chia sẻ mạng lưới và đẩy mạnh kết nối liên thông hệ thống ATM, POS cũng được tích cực thực hiện đã không chỉ góp phần gia tăng thuận tiện cho chủ thẻ mà còn góp phần nâng cao hiệu quả cho hoạt động thẻ của các NHTM, tiết kiệm chi phí đầu tư cho mỗi NHTM và cho toàn xã hội. Xu thế này đang ngày càng nổi trội khi mà từ tháng 4/2015, hai tổ chức chuyên mạch lớn nhất là Banknet và Smartlink đã sáp nhập với nhau thành một Công ty chuyên mạch tài chính quốc gia thống nhất (Banknetvn), điều này đồng nghĩa với hệ thống ATM, POS vốn dĩ kết nối qua hai công ty chuyên mạch này sẽ trở thành một mạng lưới duy nhất, tiến tới chấm dứt hoàn toàn tình trạng thẻ của ngân hàng nào chỉ giao dịch được một nhóm ATM/POS mà

ngân hàng đó kết nối, gây bất tiện cho khách hàng, người dân và đơn vị chấp nhận thẻ trong quá trình rút tiền, thanh toán bằng thẻ để mua bán hàng hóa dịch vụ.

Những năm trở lại đây, ngành ngân hàng cũng đang thúc đẩy hoạt động thanh toán KDTM, dịch vụ thanh toán qua thẻ tại Việt Nam dần phát triển cả về số lượng phát hành thẻ cũng như số lượng máy ATM và POS trên thị trường phục vụ nhu cầu thuận tiện, nhanh chóng và an toàn cho khách hàng trong giao dịch. Công nghệ ngân hàng phát triển, thanh toán KDTM được đẩy mạnh giúp tiết kiệm nguồn lực, giảm chi phí trong việc in ấn, vận chuyển, kiểm kê và bảo quản tiền mặt.

Bên cạnh kênh giao dịch truyền thống, với sự phát triển không ngừng của CNTT, các NHTM đã phát triển và mở rộng nhiều sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trực tuyến như: mobile banking, internet banking, ví điện tử... đem lại lợi ích lớn cho khách hàng. Đến nay, số lượng ngân hàng mà công thanh toán này có thể kết nối ngày càng tăng, có sự góp mặt của nhiều ngân hàng lớn như: VCB, VietinBank, BIDV, MB... đạt độ phủ sóng khoảng 90% thị trường tài khoản cá nhân và thẻ ghi nợ nội địa.

Hệ thống core banking (hệ thống ngân hàng lõi hay hệ thống quản trị ngân hàng tập trung) đã được ứng dụng phổ biến ở hầu hết ngân hàng tại Việt Nam. Thông qua hệ thống core banking, khách hàng có thể tiếp cận với các sản phẩm, tiện ích ngân hàng ở bất cứ điểm giao dịch nào trong và ngoài hệ thống ngân hàng. Core banking giúp cải thiện hiệu quả trong hoạt động nội bộ ngân hàng (thanh toán, quản trị rủi ro, đánh giá xếp hạng tín dụng khách hàng...). Hệ thống thông tin, phục vụ quản trị, điều hành của ngành ngân hàng trong thời gian qua cũng không ngừng được cải thiện tích cực.

Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, tốc độ phát triển, ứng dụng CNTT trong hệ thống ngân hàng còn chưa tương xứng với tiềm năng, chưa có sự đồng đều, chuẩn mực nên còn gặp nhiều khó khăn. Khó khăn đầu tiên gặp phải đó là việc áp dụng các chuẩn quốc tế trong việc quản trị ngân hàng còn chưa được đồng bộ: Kế toán quốc tế, Hiệp ước vốn Basel... dẫn đến khó khăn trong việc áp dụng và triển khai đồng bộ các giải pháp công nghệ theo chuẩn mực quốc tế trong quản trị ngân hàng tại Việt Nam.

Một yếu tố khác cũng ảnh hưởng tới việc phát triển ứng dụng CNTT trong hệ thống ngân hàng đó là việc môi trường chính sách kinh tế ở Việt Nam còn nhiều hạn chế về nguồn lực và nhân lực của mỗi NHTM, mỗi TCTD là khác nhau, ảnh hưởng tới việc chuẩn hóa, chia sẻ, dùng chung hạ tầng kỹ thuật trong toàn ngành. Vấn đề chưa đồng bộ cũng xảy ra với sản phẩm dịch vụ của từng ngân hàng, tuy có đã có nhiều sự cải tiến,

phong phú nhưng mức độ phát triển vẫn còn rất khiêm tốn, điển hình như: Dịch vụ bán lẻ, tư vấn và hỗ trợ tài chính, trung gian tiền tệ, trao đổi công cụ tài chính...

Để khắc phục tình trạng này, cần hoàn thiện môi trường pháp lý về công nghệ thông tin; các ngân hàng cần tiếp tục triển khai nhiều giải pháp trong đầu tư cơ sở vật chất và hạ tầng kỹ thuật công nghệ hoàn chỉnh, tin học hóa hầu hết các mặt nghiệp vụ, đảm bảo an toàn, đáp ứng yêu cầu về tiêu chuẩn kỹ thuật, giúp cho việc quản lý, điều hành của NHNN minh bạch, hiệu quả hơn. Thêm vào đó, việc tập trung phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin, nhân lực công nghệ cao trong các ngân hàng là điều vô cùng quan trọng. Mỗi NHTM hay TCTD buộc phải có sự đầu tư mạnh mẽ, đào tạo nguồn nhân lực chuyên nghiệp, nhanh nhạy mới có thể đáp ứng nhu cầu triển khai mạnh mẽ và sâu rộng việc ứng dụng CNTT hiệu quả trong lĩnh vực ngân hàng.

#### *b. Thực trạng các hệ thống truyền dẫn thanh toán*

- Thực trạng hệ thống thanh toán ngân hàng:

+ *Hệ thống thanh toán nội bộ của các NHTM*: Các NHTM lớn, đã có sự phát triển vượt bậc, nhờ sự đầu tư về cơ sở hạ tầng và triển khai ứng dụng mạnh mẽ công nghệ phục vụ cho các hoạt động thanh toán. Hầu hết các NHTM đã thiết lập được hệ thống ngân hàng lõi cho phép các NHTM cung ứng các dịch vụ, phương tiện thanh toán hiện đại, đẩy nhanh việc thanh toán giữa các khách hàng có tài khoản ngân hàng. Mặt khác, hệ thống Core Banking cũng có giao diện với các hệ thống thanh toán bên ngoài như SWIFT, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, thanh toán song phương, các hệ thống khác để nhận và chuyển các giao dịch thanh toán đi và đến từ ngoài hệ thống.

+ *Hệ thống thanh toán bù trừ điện tử*: Hệ thống thanh toán bù trừ điện tử là một trong những hệ thống thanh toán quan trọng do chỉ pháp NHNN quản lý, vận hành. Qua hệ thống này, các NHTM có thể chuyển tiền đến các NHTM khác trên địa bàn tỉnh, thành phố có tham gia hệ thống. Hệ thống này được các NHTM sử dụng nhiều với các khoản chuyển tiền giá trị cao, một phần vì phí chuyển tiền khá thấp. Hiện nay hệ thống đang hoạt động ổn định, an toàn, hiệu quả, góp phần đẩy nhanh tốc độ thanh toán trong nền kinh tế. Song, hiện nay hệ thống này được triển khai chưa đồng bộ, trong khi thanh toán bù trừ giấy còn mất nhiều thời gian, chưa có chương trình chuẩn trao đổi thông tin dữ liệu thống nhất trên toàn quốc. Thanh toán bù trừ mới chỉ giới hạn từ 1 đến 2 phiên trong ngày, vốn của các NHTM bị phân tán thời gian xử lý còn chậm, địa bàn giới hạn, thanh toán đi ngoại tỉnh còn mất nhiều thời gian, đường truyền Dial – up làm giảm tốc độ thanh toán và nhiều

khi bị lỗi kết nối. Hệ thống này sẽ không tồn tại khi mà các NHTM tham gia đầy đủ vào hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng.

+ *Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng* được coi là hệ thống thanh toán xương sống, nhưng phần nào chưa đáp ứng được yêu cầu thanh toán, các NHTM vẫn phải liên kết song phương, đa phương. Hệ thống này mới chỉ phục vụ thanh toán nội tệ, nên việc thanh toán các đồng tiền khác trong phạm vi quy định giữa các NHTM trong nước phải chu chuyển qua hệ thống SWIFT quốc tế. Các NHTM tự thanh toán ngoại tệ trực tiếp với nhau và chủ yếu thông qua trung gian là Vietcombank, do đó tốc độ thanh toán chậm, phí cao, các NHTM bị phân tán vốn ngoại tệ. Tốc độ xử lý và tần suất sự cố hệ thống tại một số địa bàn còn có hiện tượng bị quá tải, đường truyền đôi khi gặp sự cố, thời gian khắc phục khá lâu. Hệ thống mới kết nối đến các tỉnh, thành phố, chưa vươn tới các chi nhánh NHTM tại các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa; ở một số địa phương số lượng ngân hàng tham gia thanh toán điện tử liên ngân hàng còn thấp. Trong hệ thống, các khoản chuyển tiền chỉ được chuyển tới NHTM cấp tỉnh như chuyển tới các chi nhánh hoặc hội sở đầu mối của một số ngân hàng như Agribank, BIDV, Vietinbank, việc chuyển tiếp tới các chi nhánh xã, vùng sâu, vùng xa của các ngân hàng này bị áp dụng mức phí còn cao. Ngoài ra, hệ thống thanh toán của KBNN chưa tham gia hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng làm giảm sự thông suốt, kịp thời khi thanh toán.

+ *Hệ thống thanh toán song phương giữa các NHTM*: Nhiều NHTM đã tham gia kết nối thanh toán song phương đặc biệt với 4 NHTM lớn là VCB, Vietinbank, BIDV, Agribank. Thanh toán song phương được thực hiện nhanh chóng, thuận tiện và có sự hỗ trợ tốt của các ngân hàng cùng cấp dịch vụ, đã mang lại hiệu quả đáng kể góp phần giải quyết nhanh, dứt điểm tình trạng tồn đọng chứng từ thanh toán, đáp ứng tốt yêu cầu thanh toán của nền kinh tế. Các hệ thống thanh toán đa dạng nhưng được giao diện và liên thông với nhau không những tăng tính đa chiều mà còn tạo tính ổn định trong hoạt động thanh toán nhờ các hoạt động dự phòng cho nhau. Song, hệ thống Core Banking của NHTM còn nhiều khoảng cách, khả năng kết nối liên minh giữa các ngân hàng gặp khó khăn. Khi thanh toán song phương, có nhiều phiên bản phải duy trì cùng một lúc do phụ thuộc vào tính tương thích với hệ thống tương ứng với từng ngân hàng; thanh toán song phương chi phí còn cao, bị lệ thuộc vào ngân hàng đối tác, chưa đảm bảo lợi ích công bằng giữa ngân hàng nhỏ với ngân hàng lớn.

+ *Các tổ chức trung gian thanh toán*: Sự tham gia ngày càng sâu rộng của tổ chức chuyên cung cấp giải pháp, trung gian hỗ trợ thanh toán và sự liên kết giữa

các tổ chức này với ngân hàng, công ty điện thoại đang được hình thành cũng góp phần hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng thanh toán nền kinh tế.

Tuy nhiên, hạ tầng cơ sở kỹ thuật phục vụ cho hoạt động thanh toán KDTM phát triển chưa đồng bộ, mới tập trung ở các thành phố, đô thị, chưa trang bị đến các vùng nông thôn, miền núi. Nền tảng chung về hạ tầng công nghệ thông tin và viễn thông phục vụ thanh toán của các NHTM còn chưa đáp ứng được nhu cầu gia tăng về hoạt động thanh toán trong nền kinh tế mới chung và thực hiện các nội dung của Đề án 291 nói riêng, như trong quá trình triển khai Chỉ thị 20 đã nảy sinh một số tồn tại, vướng mắc về chất lượng dịch vụ trả lương qua tài khoản và chăm sóc khách hàng. Hệ thống cơ sở hạ tầng chung chưa đáp ứng được yêu cầu, chất lượng hoạt động chưa đảm bảo; hệ thống đường truyền thông tại một số địa bàn thường xuyên bị nghẽn, gây ách tắc cho các giao dịch thanh toán; thiếu một hệ thống tiêu chuẩn kỹ thuật, thông tin thống nhất. Vốn đầu tư cho hoạt động thanh toán còn thiếu, hiệu quả sử dụng chưa cao; xuất phát điểm của mỗi ngân hàng khác nhau, khả năng đầu tư vốn, công nghệ khác nhau, chỉ có các NHTM lớn có tiềm lực về tài chính mới có khả năng đầu tư các trang thiết bị phục vụ cho hoạt động thanh toán, mở rộng các phương tiện thanh toán mới.

- Thực trạng các trung tâm chuyển mạch thẻ

Trong xu thế phát triển hệ thống thanh toán bán lẻ tập trung của các nước tiên tiến trên thế giới và khu vực, đáp ứng yêu cầu thực tiễn của Việt Nam, từ năm 2012, dưới sự chỉ đạo của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, Ban chỉ đạo tái cấu trúc Banknetvn đã tổ chức triển khai công tác sáp nhập giữa Banknetvn và Smartlink theo kế hoạch “Thực hiện và hoàn thành Đề án xây dựng Trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất” ban hành kèm theo Quyết định số 1131/QĐ-NHNN ngày 30/5/2012 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

Ngày 22/12/2014, Thủ tướng Chính phủ đã ký quyết định 2327/ QĐ-TTg chấp thuận cho hưởng miễn trừ tập trung kinh tế sau sáp nhập đối với Banknetvn và Smartlink. Thời hạn được hưởng miễn trừ tập trung kinh tế là 5 năm và tự động gia hạn sau mỗi 5 năm nếu các bên tham gia tập trung kinh tế không vi phạm các điều kiện và nghĩa vụ cho hưởng miễn trừ. Có thể nói, đây là điều kiện quan trọng nhất cho phép hai công ty thực hiện được việc ký kết Hợp đồng sáp nhập, hoàn tất các thủ tục cuối cùng để Công ty sau sáp nhập có thể đi vào hoạt động trong Quý I năm 2015. Việc hợp nhất hệ thống ATM/POS đã được hoàn thành trong tháng 11/2015 và hoàn toàn không ảnh hưởng đến khách hàng như đã cam kết.

Khách hàng và ngân hàng không cần thay đổi trong quá trình chuyển đổi, hợp nhất này. Công ty sau sáp nhập sẽ phải thực hiện nhiều nhiệm vụ quan trọng như: Xây dựng bộ tiêu chuẩn thẻ chip; Xây dựng trung tâm thanh toán bù trừ bán lẻ tự động ACH; Tối ưu hóa hệ thống ATM/POS; Thống nhất tiêu chuẩn kết nối; Phát triển các kênh, dịch vụ thanh toán hiện đại; Đầu mối tổ chức triển khai kết nối thanh toán quốc tế; và Cung cấp thông tin phục vụ quản lý.

### *3.1.3.3. Thực trạng tổ chức mạng lưới cung cấp dịch vụ thanh toán và trung gian thanh toán*

#### *a. Thực trạng các tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán*

Theo Nghị định 101/2012/NĐ-CP về thanh toán KDTM thì ở Việt Nam hiện nay, các tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán bao gồm:

- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
- Các ngân hàng thành lập và hoạt động theo luật các TCTD, bao gồm: NHTM, Ngân hàng phát triển, Ngân hàng chính sách, Ngân hàng hợp tác và các loại hình Ngân hàng khác.
- Quỹ tín dụng nhân dân trung ương.
- Các tổ chức tín dụng không phải là Ngân hàng được NHNN cho phép làm dịch vụ thanh toán.

Trên thực tế khi thực hiện hoạt động thanh toán chỉ có hai cấp: Một là, NHNN vừa là một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán vừa là người QLNN về hoạt động thanh toán. Hai là, các NHTM, TCTD không phải là Ngân hàng hay các tổ chức khác không phải là TCTD được NHNN cho phép thực hiện công tác thanh toán, các ngân hàng và tổ chức này hoạt động theo luật pháp dưới sự chỉ đạo và quản lý của NHNN Việt Nam. Trong phạm vi nghiên cứu này, các phân tích chỉ dừng lại ở dịch vụ thanh toán KDTM trong phạm vi nội địa qua NHTM, do đó sẽ chỉ tập trung vào tổ chức này và đề cập tới NHNN với vai trò là cơ quan vận hành, quản lý các hệ thống thanh toán trong nền kinh tế.

#### *\* Ngân hàng Nhà nước Việt Nam*

Đến cuối năm 2017, NHNN hiện có 63 chi nhánh trên khắp các tỉnh thành trên cả nước. Đối với hệ thống thanh toán, NHNN Việt Nam đóng vai trò nền tảng cốt lõi trong việc vận hành, quản lý, bảo đảm cho sự an toàn và hiệu quả của toàn bộ hệ thống thanh toán, đồng thời thực hiện chức năng giám sát các hệ thống này trong nền kinh tế. Đặc biệt trong giai đoạn đầu của sự phát triển hệ thống thanh toán quốc gia, thị trường khó có được sự hợp tác giữa các nhà cung cấp dịch vụ một cách hiệu



quả và họ thường không sẵn sàng hợp tác trong việc phát triển những chuẩn mực và cơ sở hạ tầng chung. Trên thực tế, NHNN Việt Nam đã thực hiện điều này qua việc phát triển hệ thống TTĐT liên ngân hàng và cung ứng dịch vụ thanh toán, quyết toán liên ngân hàng, tham gia xây dựng hệ thống thanh toán bán lẻ, tạo đà cho dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM phát triển. Vị trí trung tâm của NHNN cần được khẳng định là tổ chức quyết toán trong các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng cũng như các hệ thống thanh toán trong nền kinh tế, kể cả hệ thống thanh toán tiền cho các giao dịch chứng khoán.

Quản lý, giám sát hoạt động thanh toán là chức năng quan trọng nhất NHNN. Tuy nhiên, chức năng giám sát không đồng nghĩa với việc theo dõi sự vận hành hệ thống kỹ thuật, vì vậy nó không phải là giám sát vận hành hệ thống thanh toán. Giám sát hệ thống thanh toán quốc gia hàm chứa ý nghĩa rộng lớn, hướng đến mục tiêu bảo đảm cho sự an toàn, hiệu quả của hệ thống thanh toán, ngăn chặn những rủi ro hệ thống. Chức năng giám sát phát triển từ việc xác định phạm vi giám sát, phát triển các chuẩn mực giám sát, đánh giá các hệ thống thanh toán theo các chuẩn mực đã xác định và yêu cầu thay đổi hệ thống nếu không đáp ứng được chuẩn mực. Việc triển khai chức năng giám sát là một xu hướng mà NHNN cần coi trọng để bảo vệ hoạt động trôi chảy của các hệ thống thanh toán trong nền kinh tế, đặc biệt khi mà các hệ thống thanh toán phát triển lên một cấp độ cao hơn, và ở đó có sự tập trung ngày càng lớn các luồng luân chuyển tiền tệ của nền kinh tế.

Đến 31/12/2017, toàn thị trường thanh toán đã có 20 tổ chức không phải là ngân hàng được NHNN cấp phép hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán. Đặc biệt trong năm 2016, Công ty Cổ phần Chuyển mạch tài chính Quốc gia Việt Nam (Banknetvn) đổi tên thành Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (Napas) kể từ ngày 04/02/2016.

#### *b. Thực trạng các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán*

Trong bối cảnh khoa học CNTT phát triển nhanh chóng và tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế đang diễn ra mạnh mẽ, việc xuất hiện các phương tiện và dịch vụ thanh toán mới, hiện đại như thẻ ngân hàng, thanh toán qua internet, điện thoại di động đã thành một xu thế tất yếu và làm xuất hiện một số tổ chức chuyên môn cung cấp các giải pháp và dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động thanh toán của các NHTM Việt Nam. Tại Việt Nam, trong thời gian qua đã có nhiều tổ chức không phải là ngân hàng đã và đang tham gia vào việc cung ứng dịch vụ thanh toán giữa ngân hàng và khách hàng. Đối với loại hình dịch vụ cung ứng cơ sở hạ tầng thanh toán, các công ty chủ yếu cung cấp hai dịch vụ: Dịch vụ chuyển mạch tài chính và dịch vụ cổng thanh toán trực tuyến.

Hiện tại, Việt Nam chưa có dịch vụ thanh toán bù trừ bán lẻ. So với dịch vụ chuyển mạch tài chính, số lượng các công ty cung ứng dịch vụ công thanh toán chiếm tỷ trọng lớn hơn. Đối với loại hình dịch vụ hỗ trợ thanh toán, các công ty phi ngân hàng tại Việt Nam chủ yếu cung cấp dịch vụ ví điện tử. Các dịch vụ khác như thu hộ, chi hộ hay chuyển tiền điện tử chưa phát triển tại Việt Nam.

\* Dịch vụ chuyển mạch tài chính (xem thêm phụ lục 4)

Dịch vụ này trên thực tế thể hiện qua việc kết nối hạ tầng thanh toán giữa các NHTM với nhau như hệ thống ATM/POS, truyền các lệnh giao dịch thanh toán giữa các hệ thống này, giúp hệ thống ATM/POS của một NHTM có thể liên kết với hệ thống ATM/POS của NHTM khác trở thành một hệ thống thống nhất, thông suốt.

Tính đến cuối năm 2017, Banknetvn có 28 ngân hàng thành viên trực tiếp có số lượng cũng như giá trị giao dịch chuyển mạch thẻ qua ATM/POS tăng cao, nhằm gia tăng tiện ích cho khách hàng dùng thẻ.

\* Dịch vụ công thanh toán điện tử (xem thêm phụ lục 4)

Hiện tại, đối với dịch vụ công thanh toán các công ty được cấp phép là Smartlink, VNPT-EPAY, Ngân lượng, Bảo kim, VPPay, Banknet, Payoo, Onepay, Senpay, Momo,... đã triển khai dịch vụ công thông tin thanh toán trực tuyến.

#### *3.1.3.4. Thực trạng môi trường pháp lý về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam*

Cùng với sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin, hoạt động thanh toán tại Việt Nam đã có những bước tiến vượt bậc, đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế. Hành lang pháp lý về dịch vụ thanh toán KDTM cũng dần được kiện toàn, cơ sở hạ tầng đã được hệ thống ngân hàng chú trọng và đầu tư đổi mới, hiện đại hóa. Nhiều phương thức thanh toán KDTM trên nền tảng công nghệ hiện đại cũng đã được nghiên cứu, đưa vào triển khai, áp dụng phù hợp với xu thế thanh toán quốc tế.

Nội dung phân tích chi tiết hơn về vấn đề này sẽ được NCS trình bày ở mục 3.2.1 của nghiên cứu.

#### *3.1.4. Kiểm định ảnh hưởng của một số yếu tố đến phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam*

\* Kiểm tra các điều kiện thực hiện phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả kiểm định Bartlett và KMO đối với các biến quan sát:

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,662
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3429,730
	df	276
	Sig.	,000

$KMO = 0,662 > 0,50$ , thỏa mãn yêu cầu để thực hiện EFA, đồng thời, theo Kaiser (1974), nếu  $KMO > 0,6$  là ở mức khá tốt, nên việc thực hiện EFA là được chấp nhận.

Kết quả kiểm định Bartlett cho thấy  $Sig. = 0,000 < 0,05$  nên ta có thể bác bỏ giả thuyết ma trận tương quan là ma trận đơn vị, nghĩa là các biến có quan hệ với nhau nên PICS có thể thực hiện EFA.

Như vậy, các kết quả kiểm định cho thấy dữ liệu đã thu thập là phù hợp để thực hiện EFA đối với mô hình các yếu tố tác động tới sự hài lòng và sẵn sàng sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM Việt Nam.

\* Phân tích rút trích các nhân tố:

Ma trận nhân tố xoay lần 1 theo phép xoay Varimax (với kết quả hiển thị các biến có hệ số tải nhân tố không nhỏ hơn 0,475) cho thấy có 23/24 biến quan sát có hệ số tải nhân tố (factor loading) lớn hơn 0,5, nghĩa là có 23 biến quan sát có ý nghĩa thực tế. Biến quan sát MIP3 (“Dễ dàng tiếp cận các thông tin khuyến mãi, xúc tiến từ các nhãn hàng lớn, có uy tín”) có hệ số tải nhân tố là  $0,498 \approx 0,5$  cũng đã vượt mức giá trị tối thiểu (0,4) và sắp xỉ đạt mức độ có ý nghĩa thực tiễn (0,5), do vậy có thể chấp nhận kết quả phân tích EFA (Phụ lục 3).

\* Đặt lại tên biến và diễn giải ý nghĩa các nhân tố sau khi tiến hành EFA:

Nhân tố thứ nhất (F1) bao gồm các quan sát RML1, RML2, RML3 và RML4 sẽ được đặt tên là “Những vấn đề công nghệ và pháp lý cản trở thanh toán KDTM”.

Nhân tố thứ hai (F2) bao gồm các quan sát DTI2, DTI1 và MAP4 sẽ được đặt tên là “Chính sách đầu tư hạ tầng công nghệ và sự phát triển trang Web thanh toán trực tuyến, hệ thống ATM, POS”.

Nhân tố thứ ba (F3) bao gồm các quan sát PUE1 và PUE3 sẽ được đặt tên là “Sự tiện dụng về thời gian và thanh toán trong mua sắm hàng hóa dịch vụ bán lẻ”.

Nhân tố thứ tư (F4) bao gồm các quan sát DTI3, DTI4 và SOB2 sẽ được đặt tên là “Hệ thống an ninh thanh toán, ứng dụng thanh toán di động và đội ngũ nhân lực hỗ trợ khách hàng trong thanh toán KDTM”.

Nhân tố thứ năm (F5) bao gồm các quan sát MAP2 và MAP3 sẽ được đặt tên là “Hành lang pháp lý và các chính sách ưu đãi thuế, phí khuyến khích thanh toán KDTM”.

Nhân tố thứ sáu (F6) bao gồm các quan sát MIP2, MIP1 và PUE4 sẽ được đặt tên là “Sự an toàn và cơ hội nhận khuyến mãi, chiết khấu khi thanh toán KDTM”.

Nhân tố thứ bảy (F7) bao gồm các quan sát SOB1, MIP4 và MIP3 sẽ được đặt tên là “Cơ sở vật chất, chính sách ưu đãi khách hàng trung thành và thông tin khuyến mãi trong bán chéo dịch vụ của NHTM”.

Nhân tố thứ tám (F8) bao gồm các quan sát SOB3 và SOB4 sẽ được đặt tên là “Ứng dụng ngân hàng trực tuyến và hệ thống hỗ trợ khách hàng của NHTM”.

Nhân tố thứ chín (F9) bao gồm các quan sát MAP1 và PUE2 sẽ được đặt tên là “Sự tiện dụng trong thanh toán KDTM cho các dịch vụ công và các dịch vụ mua ngoài khác”.

\* Kiểm tra độ tin cậy của các nhân tố:

Các biến quan sát có hệ số tương quan biến-tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo là Cronbach’s alpha không nhỏ hơn 0,6 (theo Nguyễn Khánh Duy và cộng sự, 2008).

Kết quả kiểm định (phụ lục 4) cho thấy các biến F1, F2, F3, F4, F5 đạt tiêu chuẩn; các biến F6, F7, F8, F9 không đạt tiêu chuẩn nên sẽ không sử dụng cho các bước tiếp theo.

\* Phân tích ảnh hưởng của biến quan sát tới mỗi nhân tố F1, F2, F3, F4 và F5

Dựa vào ma trận hệ số tương quan của các biến quan sát với các nhân tố được rút trích (Phụ lục 5), xây dựng các phương trình hồi quy cho từng nhân tố từ F1 đến F5 như sau:

$$F1 = 0,283 * RML1 + 0,308 * RML2 + 0,321 * RML3 + 0,278 * RML4$$

$$F2 = 0,405 * DTI1 + 0,411 * DTI2$$

$$F3 = 0,439 * PUE1 + 0,432 * PUE3$$

$$F4 = 0,524 * DTI3 + 0,423 * DTI4 + 0,346 * SOB2$$

$$F5 = 0,471 * MAP2 + 0,410 * MAP3$$

Tất cả các hệ số tương quan đều lớn hơn 0, nghĩa là các biến quan sát đều có tác động thuận chiều tới từng nhân tố.

Điều này hàm ý rằng bất kỳ sự tác động tích cực đến các biến quan sát đều làm tăng giá trị của từng nhân tố.

\* Phân tích ảnh hưởng của F1, F2, F3, F4 và F5 tới sự hài lòng và sẵn sàng sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM

Tiếp hành kiểm định Bartlett và KMO đối với các biến phụ thuộc

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,629
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	65,987
	df	3
	Sig.	,000

Kết quả kiểm định Bartlett và KMO đối với các biến phụ thuộc cho thấy KMO = 0,629 > 0,50, thỏa mãn yêu cầu để thực hiện EFA, đồng thời, theo Kaiser (1974), nếu KMO > 0,6 là ở mức chấp nhận được, Sig. = 0,000 < 0,05 nên ta có thể bác bỏ giả thuyết ma trận tương quan là ma trận đơn vị, nghĩa là các biến có quan hệ với nhau nên ta có thể thực hiện EFA.

Như vậy, các kết quả kiểm định cho thấy dữ liệu đã thu thập là phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA.

Giá trị nhân số (factor score) của từng nhân tố F1, F2, F3, F4, F5 được tính bằng cách sử dụng thủ tục tính toán giá trị trung bình của các biến quan sát độc lập cấu thành mỗi nhân tố tương ứng (theo kết quả tiến hành EFA)

Tương tự như vậy, giá trị nhân số (factor score) của nhân tố phụ thuộc thể hiện “Quyết định thanh toán KDTM” (được đặt tên là NCPD – Non-cash payment decision) cũng được tính bằng giá trị trung bình của các biến phụ thuộc SWU1, SWU2 và SWU3.

Để đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố từ F1 đến F5 tới QD, ta sử dụng phương pháp hồi quy tuyến tính bội như sau:

$$NCPD = \beta_0 + \beta_1 F1 + \beta_2 F2 + \beta_3 F3 + \beta_4 F4 + \beta_5 F5$$

Kết quả hồi quy OLS cho mô hình có biến phụ thuộc là NCPD lần thứ nhất cho thấy chỉ có các nhân tố F1 và F5 có ý nghĩa thống kê, các nhân tố F2, F3, F4 không có ý nghĩa thống kê do Sig > 0,05 (xem phụ lục 3). NCS tiến hành hồi quy các mô hình bằng cách loại tuần tự các biến có Sig cao nhất đến thấp hơn nhưng vẫn không nhỏ hơn 0,05. Kết quả hồi quy mô hình cuối cùng thu được như sau:

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,819 <sup>a</sup>	,802	,797	,48784	1,920

a. Predictors: (Constant), F5, F1

b. Dependent Variable: NCPD

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,020	2	6,010	25,252	,000 <sup>a</sup>
	Residual	106,382	447	,238		
	Total	118,402	449			

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,730	,142		26,304	,000		
	F1	-,443	,025	-,459	-5,751	,000	,994	1,006
	F5	,424	,033	,468	3,732	,000	,994	1,006

Các nhận xét rút ra từ phân tích hồi quy bội như sau:

- Các hệ số độ phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor – VIF) đều nhỏ hơn 10, nên không có hiện tượng đa cộng tuyến.

- Biến F1 và F5 có ý nghĩa thống kê do  $Sig \approx 0,0000 < 0,05$ .

- Hệ số Beta đã được chuẩn hóa của F1 âm còn hệ số Beta đã chuẩn hóa của F5 dương cho thấy F1 nghịch biến với NCPD còn F5 đồng biến với NCPD.

- Hệ số R<sup>2</sup> đã hiệu chỉnh là 0,797 nghĩa là 79,7% sự thay đổi của biến phụ thuộc NCPD được giải thích bởi các biến độc lập F1 và F5.

- Mô hình hồi quy bội thu được là:  $NCPD = 3,73 - 0,443 * F1 + 0,424 * F5$ .

- Các kết quả phân tích cho thấy không có cơ sở để bác bỏ H1\_0, H3\_0, H4\_0 và H5\_0.

- Các kết quả phân tích tìm thấy bằng chứng có ý nghĩa thống kê cho phép công nhận H2\_1 và H6\_1 với độ tin cậy 95%. Nghĩa là tồn tại mối quan hệ có ý nghĩa thống kê giữa MAP và RML với SWU, trong đó các chính sách khuyến khích vĩ mô tác động tích cực và các vấn đề trở ngại có tác động tiêu cực tới sự sẵn sàng, sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM.

Phần kế tiếp, NCS sẽ kiểm định giả thuyết nghiên cứu H7 (có hay không sự khác biệt giữa các nhóm định tính về NCPD).

NCS sử dụng thủ tục phân tích ANOVA 1 nhân tố. Với mỗi biến định tính, cần kiểm tra xem giữa các nhóm phân theo tiêu chí định tính đó, có sự khác biệt về

phương sai hay không. Chỉ khi giữa các nhóm không có sự khác biệt về phương sai, thì việc so sánh giá trị trung bình giữa các nhóm mới có cơ sở, hay nói cách khác, các thông số trong phân tích ANOVA 1 nhân tố mới được xem xét.

- Xem xét giả thuyết H7 với biến định tính CAR (“Nghề nghiệp”)

Kết quả phân tích như sau:

#### Test of Homogeneity of Variances

NCPD

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,306	4	445	,011

Do  $Sig=0,011 < 0,05$  nên với độ tin cậy 95%, ta chưa có đủ cơ sở để bác bỏ giả thuyết H0, nghĩa là ta công nhận có sự khác biệt về phương sai giữa các nhóm phân theo nghề nghiệp khi cho ý kiến trả lời về sự sẵn sàng, hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM. Do vậy không đủ cơ sở để tiếp tục phân tích ANOVA đối với biến CAR.

- Xem xét giả thuyết H7 với biến định tính AGE (“Độ tuổi”)

Kết quả phân tích như sau:

#### Test of Homogeneity of Variances

NCPD

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
7,517	4	445	,000

Tương tự như đối với biến CAR, ta cũng không có đủ cơ sở để tiếp tục phân tích ANOVA đối với biến AGE.

- Xem xét giả thuyết H7 với biến định tính GEN (“Giới tính”)

Kết quả phân tích như sau:

#### Test of Homogeneity of Variaces

NCPD

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
19,486	1	448	,000

Tương tự như đối với biến CAR, ta cũng không có đủ cơ sở để tiếp tục phân tích ANOVA đối với biến GEN.

- Xem xét giả thuyết H7 với biến định tính EDU (“Trình độ học vấn”)

Kết quả phân tích như sau:

#### Test of Homogeneity of Variances

NCPD

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,708	3	446	,547

Do Sig=0,547>0,05, nên với độ tin cậy 95%, ta có thể bác bỏ H0, nghĩa là công nhận phương sai của các nhóm theo trình độ học vấn là như nhau, ta có đủ điều kiện để tiếp tục thực hiện phân tích ANOVA đối với biến EDU. Do phương sai giữa các nhóm không khác nhau nên ta sử dụng phân tích chuyên sâu sau ANOVA (phân tích Post Hoc) với phép kiểm định Tukey.

Kết quả so sánh giữa các nhóm theo trình độ học vấn như sau:

### Multiple Comparisons

NCPD  
Tukey HSD

(I) Trình độ học vấn	(J) Trình độ học vấn	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Tốt nghiệp THCS	Tốt nghiệp PTTH	,02500	,15230	,998	-,3677	,4177
	Tốt nghiệp Cao đẳng, Đại học	-,36257*	,10603	,004	-,6360	-,0891
	Tốt nghiệp Sau đại học	-,28409	,12765	,118	-,6133	,0451
Tốt nghiệp PTTH	Tốt nghiệp THCS	-,02500	,15230	,998	-,4177	,3677
	Tốt nghiệp Cao đẳng, Đại học	-,38757*	,11554	,005	-,6855	-,0896
	Tốt nghiệp Sau đại học	-,30909	,13566	,105	-,6589	,0407
Tốt nghiệp Cao đẳng, Đại học	Tốt nghiệp THCS	,36257*	,10603	,004	,0891	,6360
	Tốt nghiệp PTTH	,38757*	,11554	,005	,0896	,6855
	Tốt nghiệp Sau đại học	,07848	,08031	,763	-,1286	,2856
Tốt nghiệp Sau đại học	Tốt nghiệp THCS	,28409	,12765	,118	-,0451	,6133
	Tốt nghiệp PTTH	,30909	,13566	,105	-,0407	,6589
	Tốt nghiệp Cao đẳng, Đại học	-,07848	,08031	,763	-,2856	,1286

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Với độ tin cậy 95%, ta thấy có sự khác biệt giữa các đáp viên thuộc nhóm tốt nghiệp Cao Đẳng/Đại học với các đáp viên thuộc nhóm tốt nghiệp THCS và các đáp viên thuộc nhóm tốt nghiệp THPT.

Giữa các đáp viên thuộc các nhóm còn lại, không tính nhóm tốt nghiệp Cao đẳng/Đại học thì không có sự khác biệt về giá trị trung bình của biến NCPD.

Cụ thể, điểm số trung bình của nhóm đáp viên tốt nghiệp Đại học/Cao Đẳng là khoảng 3,9 trong khi nhóm đáp viên tốt nghiệp THPT và THCS chỉ có giá trị trung bình của NCPD là 3,5.

Như vậy, có thể thấy mức độ đồng ý về sự sẵn sàng, hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM của nhóm đáp viên tốt nghiệp Cao Đẳng/Đại học là cao hơn so với các nhóm khác, với thang đo Likert 5 mức, thì giá trị 3,9 nằm



trong khoảng 3,41-4,20 và ở gần mức 4,20, nghĩa là về trung bình, các đáp viên có ý kiến trả lời ở mức đồng ý cao.

Còn các đáp viên tốt nghiệp THCS và THPT thì có giá trị trung bình của NCPD không khác nhau, đều ở mức 3,5, vẫn trong khoảng 3,41-4,20 nhưng ở gần ,mức 3,41 hơn, nghĩa là về trung bình, mức độ sẵn sàng, hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM của hai nhóm này là ở gần mức lưỡng lự, không đồng ý cũng không phản đối.

- Xem xét giả thuyết H7 với biến định tính INC (“Thu nhập bình quân tháng”)

Kết quả phân tích như sau:

#### Test of Homogeneity of Variances

NCPD

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,931	3	446	,426

Do Sig=0,426>0,05, nên với độ tin cậy 95%, ta có thể bác bỏ H0, nghĩa là công nhận phương sai của các nhóm theo thu nhập bình quân tháng là như nhau, ta có đủ điều kiện để tiếp tục thực hiện phân tích ANOVA đối với biến INC. Do phương sai giữa các nhóm không khác nhau nên ta sử dụng phân tích chuyên sâu sau ANOVA (phân tích Post Hoc) với phép kiểm định Tukey.

Kết quả so sánh giữa các nhóm theo thu nhập bình quân tháng như sau:

#### Multiple Comparisons

NCPD

Tukey HSD

(I) Thu nhập bình quân tháng	(J) Thu nhập bình quân tháng	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Dưới 5 triệu đồng	Từ 5 đến 10 triệu đồng	-,15957	,07875	,180	-,3626	,0435
	Từ 10 đến 20 triệu đồng	-,11146	,07591	,458	-,3072	,0843
	Từ 20 đến 40 triệu đồng	-,07682	,09011	,829	-,3092	,1556
Từ 5 đến 10 triệu đồng	Dưới 5 triệu đồng	,15957	,07875	,180	-,0435	,3626
	Từ 10 đến 20 triệu đồng	,04811	,05783	,839	-,1010	,1972
	Từ 20 đến 40 triệu đồng	,08275	,07551	,692	-,1120	,2775
Từ 10 đến 20 triệu đồng	Dưới 5 triệu đồng	,11146	,07591	,458	-,0843	,3072
	Từ 5 đến 10 triệu đồng	-,04811	,05783	,839	-,1972	,1010
	Từ 20 đến 40 triệu đồng	,03464	,07254	,964	-,1524	,2217
Từ 20 đến 40 triệu đồng	Dưới 5 triệu đồng	,07682	,09011	,829	-,1556	,3092
	Từ 5 đến 10 triệu đồng	-,08275	,07551	,692	-,2775	,1120
	Từ 10 đến 20 triệu đồng	-,03464	,07254	,964	-,2217	,1524

Kết quả phân tích cho thấy các Sig đều lớn hơn 0,05 do vậy là không có đủ cơ sở để bác bỏ  $H_0$ , nghĩa là ta công nhận không có sự khác biệt giữa các nhóm thu nhập bình quân tháng về mức độ sẵn sàng, hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM.

Nhập định này được minh chứng thêm một lần nữa thông qua kết quả phân tích điểm trung bình của NCPD giữa các nhóm thu nhập khác nhau thì đều nhận giá trị gần mức 3,8 điểm.

### NCPD

Tukey HSD

Thu nhập bình quân tháng	N	Subset for alpha = 0.05
		1
Dưới 5 triệu đồng	61	3,7541
Từ 20 đến 40 triệu đồng	69	3,8309
Từ 10 đến 20 triệu đồng	181	3,8656
Từ 5 đến 10 triệu đồng	139	3,9137
Sig.		,152

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

Như vậy, kết quả kiểm định  $H_7$  cho thấy, ta công nhận  $H_7_0$  đối với các biến CAR, AGE, GEN và INC, đồng thời ta công nhận  $H_7_1$  đối với biến EDU.

Nghĩa là không có sự khác biệt về mức độ sẵn sàng, hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM giữa các nhóm phân theo nghề nghiệp, độ tuổi, giới tính và thu nhập bình quân tháng, nhưng có sự khác biệt giữa các nhóm phân theo trình độ học vấn, trong đó, mức độ đồng ý của nhóm tốt nghiệp Cao Đẳng/Đại Học là cao hơn các nhóm khác và do vậy, các chính sách tác động cần định hướng trước mắt vào nhóm đối tượng thụ hưởng này. Đồng thời, về lâu dài, cũng cần quan tâm tới những chính sách và giải pháp quản lý để nâng cao mức độ sẵn sàng, hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM đối với các nhóm trình độ học vấn thấp hơn mức Cao Đẳng / Đại học.

## 3.2. Thực trạng quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam

### 3.2.1. Thực trạng chính sách QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam

### 3.2.1.1. Thực trạng hoạch định chiến lược phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM

Song song với quá trình tái cơ cấu hệ thống NHTM qua các thời kỳ, Nhà nước ta đã có những chủ trương, chính sách hướng tới mục tiêu phát triển hệ thống dịch vụ thanh toán KDTM, trong đó có phân dịch vụ thanh toán KDTM trong khu vực công, khu vực doanh nghiệp và khu vực dân cư. NHNN đã đặt mục tiêu xây dựng và hoàn thiện một hệ thống thanh toán có tỷ lệ an toàn cao nhất, bảo vệ tài sản và bảo đảm quyền lợi của khách hàng tốt nhất. Ngoài việc xây dựng, hoàn thiện hành lang pháp lý cho hoạt động thanh toán KDTM, Nhà nước thông qua chính phủ cũng đã có những chủ trương, chính sách cụ thể để bước đầu thực hiện đẩy mạnh dịch vụ thanh toán KDTM giành cho các khu vực nêu trên và nền kinh tế nói chung. Một số chính sách cụ thể đã thực hiện gồm:

- Chính phủ phê duyệt các đề án thúc đẩy thanh toán KDTM gồm: *Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg phê duyệt đề án phát triển TTKDTM giai đoạn 2006-2011* và *Quyết định số 2453/2011/QĐ-TTg* của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt đề án Phát triển TTKDTM giai đoạn 2011-2016... Đây là các văn bản quan trọng đã trình bày chi tiết các mục tiêu chung, biện pháp căn bản để đẩy nhanh hoạt động thanh toán KDTM tại Việt Nam. Trong các đề án này, Chính phủ cũng đã xác định vai trò quan trọng của phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong nền kinh tế và quy định rõ vai trò quan trọng của NHNN với tư cách là cơ quan trực thuộc chính phủ sẽ là đầu mối chịu trách nhiệm phối hợp với các đơn vị liên quan trong việc triển khai thanh toán trong nền kinh tế.

- Chính phủ đã ban hành *chỉ thị 20/2007/CT-TTg* trong đó quy định việc các đối tượng hưởng lương ngân sách phải thực hiện trả lương qua tài khoản. Đây là một chỉ thị quan trọng góp phần đáng kể vào việc gia tăng việc sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM qua ngân hàng của người dân và gia tăng số khách hàng tiếp cận dịch vụ ngân hàng.

- Chính phủ đã chỉ đạo việc thực hiện quản lý chi tiêu khu vực chính phủ bằng dịch vụ thanh toán KDTM. Theo đó Bộ Tài chính đã ban hành thông tư số *33/2006/BTC* về thanh toán KDTM trong hệ thống kho bạc nhà nước và thực hiện đề án “*hiện đại hóa quy trình thu nộp thuế giữa cơ quan thuế-Hải quan-Kho bạc-Tài chính trong đó có việc áp dụng thu nộp NSNN qua hệ thống NHTM*” là một phần của đề án này.

- Chính phủ đã chỉ đạo Bộ Lao động Thương binh Xã hội làm đầu mối phối hợp với NHNN, Bảo hiểm xã hội thực hiện đưa dịch vụ ngân hàng và dịch vụ thanh toán KDTM đến các vùng nông thôn, vùng sâu vùng xa thông qua việc chi trả trợ

cấp ưu đãi xã hội, trả lương và các khoản trợ cấp xã hội khác qua tài khoản, tạo điều kiện cho dịch vụ thanh toán KDTM phát triển rộng hơn.

- NHNN ban hành *chỉ thị số 05/2007/NHNN* về việc chỉ đạo các NHTM và toàn ngành ngân hàng thực hiện tăng cường năng lực hệ thống, sản phẩm dịch vụ để thực hiện thành công *chỉ thị 20/2007/TTg* của Thủ tướng Chính phủ về trả lương qua tài khoản.

### *3.2.1.2 Thực trạng xây dựng, ban hành chính sách cho dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của PHTM*

Nền tảng pháp lý của hệ thống thanh toán KDTM là các nghị định của Chính phủ về tổ chức thanh toán KDTM và quyết định của Thống đốc ngân hàng về thể lệ thanh toán KDTM. NHNN đã từng bước thực hiện chức năng làm tham mưu cho Chính phủ ban hành các văn bản pháp quy phù hợp với giai đoạn mới, đồng thời với việc ban hành các văn bản theo quyền hạn để đảm bảo hoạt động thanh toán phát triển tốt hơn. Thực hiện Đề án thúc đẩy thanh toán KDTM của Chính phủ, NHNN đã ban hành các thông tư quy định về hoạt động thẻ ngân hàng, phát triển hệ thống thanh toán của các NHTM với nhiều sản phẩm, phương tiện thanh toán mới, hiện đại, tiện ích, an toàn.

- Các văn bản pháp luật đang có hiệu lực hiện nay hiện chung đã điều chỉnh tương đối rõ các hoạt động thanh toán KDTM. *Nghị định 101/2012/NĐ-CP* do Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 22/11/2012 (Nghị định 101) đang là văn bản quy phạm pháp luật cao nhất dưới luật điều chỉnh hoạt động thanh toán KDTM. Để hướng dẫn thi hành Nghị định 101, NHNN đã soạn thảo và ban hành một loạt thông tư:

+ *Thông tư 23/2014/TT-NHNN* ngày 19/8/2014 về *Hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;*

+ *Thông tư 35/2014/TT-NHNN* ngày 20/11/2014 *quy định phí rút tiền mặt qua tài khoản thanh toán tại NHNN;*

+ *Thông tư 39/2014/TT-NHNN* ngày 11/12/2014 *hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán;*

+ *Thông tư 46/2014/TT-NHNN* ngày 31/12/2014 *hướng dẫn về dịch vụ thanh toán KDTM.*

- Tháng 12/2012, Chính phủ đã ban hành nghị định số 101/2012/NĐ-CP quy định về dịch vụ thanh toán KDTM để thay thế cho nghị định số 64/2001/NĐ-CP và đã có hiệu lực từ 26/3/2013, sau đó NHNN cũng đã ban hành thông tư số các Thông tư 23, 33, 35, 39 và thông tư 46 để hướng dẫn thi hành nghị định. Nghiên cứu kỹ nội dung các văn bản pháp luật chủ đạo trên cho thấy, bên cạnh sự kế thừa các nội dung hợp lý từ nghị định số 64/2001/NĐ-CP, Nghị định 101 này đã có những điểm mới được đưa vào điều chỉnh

nhằm từng bước hoàn thiện các chính sách TTKDTM ngày càng phù hợp hơn với cuộc sống và sự tiến bộ nhanh chóng của khoa học công nghệ thông tin nói chung và công nghệ thanh toán nói riêng. Cụ thể các điều chỉnh chủ yếu sau đây:

+ Về phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng: Trong phạm vi điều chỉnh đối tượng khách hàng của các văn bản quy phạm pháp luật về TTKDTM hiện nay, trong đó có nghị định số 101/2012/PPĐ-CP đã bổ sung thêm “dịch vụ trung gian thanh toán và tổ chức, quản lý và giám sát các hệ thống thanh toán”. Đây là nội dung mới được đưa vào rất cần thiết để tạo hành lang pháp lý cho các tổ chức không phải là ngân hàng có cơ sở pháp lý để hoạt động tham gia cung ứng các dịch vụ trung gian thanh toán; các quy định mới này cũng đã đồng thời khẳng định vai trò quản lý của NHNN đối với loại hình dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán và đối với các hệ thống thanh toán trong nền kinh tế. Trong phần đối tượng áp dụng, ngoài 2 đối tượng được điều chỉnh như tại Nghị định 64, trong Nghị định 101 bổ sung thêm đối tượng tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán không phải là ngân hàng tham gia cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, đây cũng là một nội dung nhằm cụ thể hóa Khoản 9, Điều 4 Luật NHNN- 2010.

+ Về quy định mở, quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán: Trong Nghị định này và một số văn bản quy phạm pháp luật khác, việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán đã được quy định khá đầy đủ và có thể đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn hiện nay. Nghị định số 101/2012 đã bổ sung quy định về mở tài khoản tại NHNN cho ngân hàng nước ngoài các nước để thực hiện các thỏa thuận quốc tế mà Việt Nam có tham gia. Việc NHNN mở tài khoản cho ngân hàng nước ngoài cũng như NHNN được mở tài khoản tại ngân hàng nước ngoài để thực hiện theo các thỏa thuận quốc tế mà Việt Nam cam kết về thanh toán song phương, đa phương.

+ Mở rộng đối tượng được phép sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM: Một điểm mới khá quan trọng và phù hợp với thực tiễn là Nghị định 101 quy định “trường hợp mở tài khoản thanh toán cho cá nhân từ đủ 15 tuổi đến dưới 18 tuổi để tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện trong thực tế đối với các công nhân làm việc ở khu công nghiệp được trả lương qua tài khoản thanh toán tại ngân hàng”. Đây là một điểm vướng mắc trong nhiều năm qua mà các ngân hàng cũng như doanh nghiệp gặp phải khi thực hiện dịch vụ phát hành thẻ và trả lương qua tài khoản. Theo tác giả đây là điểm mới đáng chú ý có tính chất quan trọng trong việc hỗ trợ cho việc mở rộng đối tượng khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM nhất là với Thẻ ghi nợ, ví điện tử, Internet banking và Mobile Banking...

Bên cạnh đó, NCS nhận thấy trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành mà nhất là nghị định 101/CP và Thông tư 23 đã có quy định rõ ràng hơn đối với "tài khoản

thanh toán chung" thay cho khái niệm “đồng chủ tài khoản” thống nhất với quy định tại Luật Dân sự và được quy định theo hướng chặt chẽ vì trong thực tế việc mở tài khoản thanh toán chung còn ít, dễ xảy ra tranh chấp, lợi dụng và việc xử lý rất phức tạp sẽ ảnh hưởng đến tâm lý chung khi người dân thực hiện giao dịch thanh toán KDTM.

+ Dịch vụ trung gian hỗ trợ thanh toán: Dịch vụ trung gian thanh toán là loại hình hỗ trợ cho các hoạt động thanh toán mới, trung gian thanh toán có xu thế phát triển nhanh cùng với sự phát triển và ứng dụng của công nghệ tin học vào lĩnh vực dịch vụ thanh toán KDTM. Loại hình này cần được NHNN cấp phép theo quy định tại Khoản 9, Điều 4 Luật NHNN 2010, trong Nghị định này đã đưa ra quy định các điều kiện cơ bản để được cấp phép hoạt động với tư cách một loại hình kinh doanh có điều kiện theo quy định của Luật Doanh nghiệp về điều kiện của tổ chức hoạt động, tài chính, nhân sự, kỹ thuật, nghiệp vụ... để điều chỉnh chung thống nhất loại hình dịch vụ trung gian thanh toán. *Thông tư 39/2014/NHNN* hướng dẫn thí hành nghị định 101 về trung gian thanh toán đã quy định về các quy trình, thủ tục, hồ sơ cấp, thu hồi và cấp lại giấy phép cho việc cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán. Theo tác giả việc quy định chi tiết như thông tư 39 là rất cần thiết vì các dịch vụ trung gian thanh toán sẽ tạo điều kiện phát triển các phương tiện thanh toán KDTM phù hợp với xu hướng phát triển của công nghệ thanh toán trên thế giới và định hướng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM của Chính phủ. Tuy nhiên do đặc điểm ở nước ta, phương thức cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM qua Ngân hàng đã trở nên khá phổ biến, hoạt động dịch vụ trung gian thanh toán này rất mới mẻ, chỉ được đưa vào từ Luật NHNN 2010 và đây là lần đầu được cụ thể hóa trong Nghị định của Chính phủ và thông tư của NHNN.

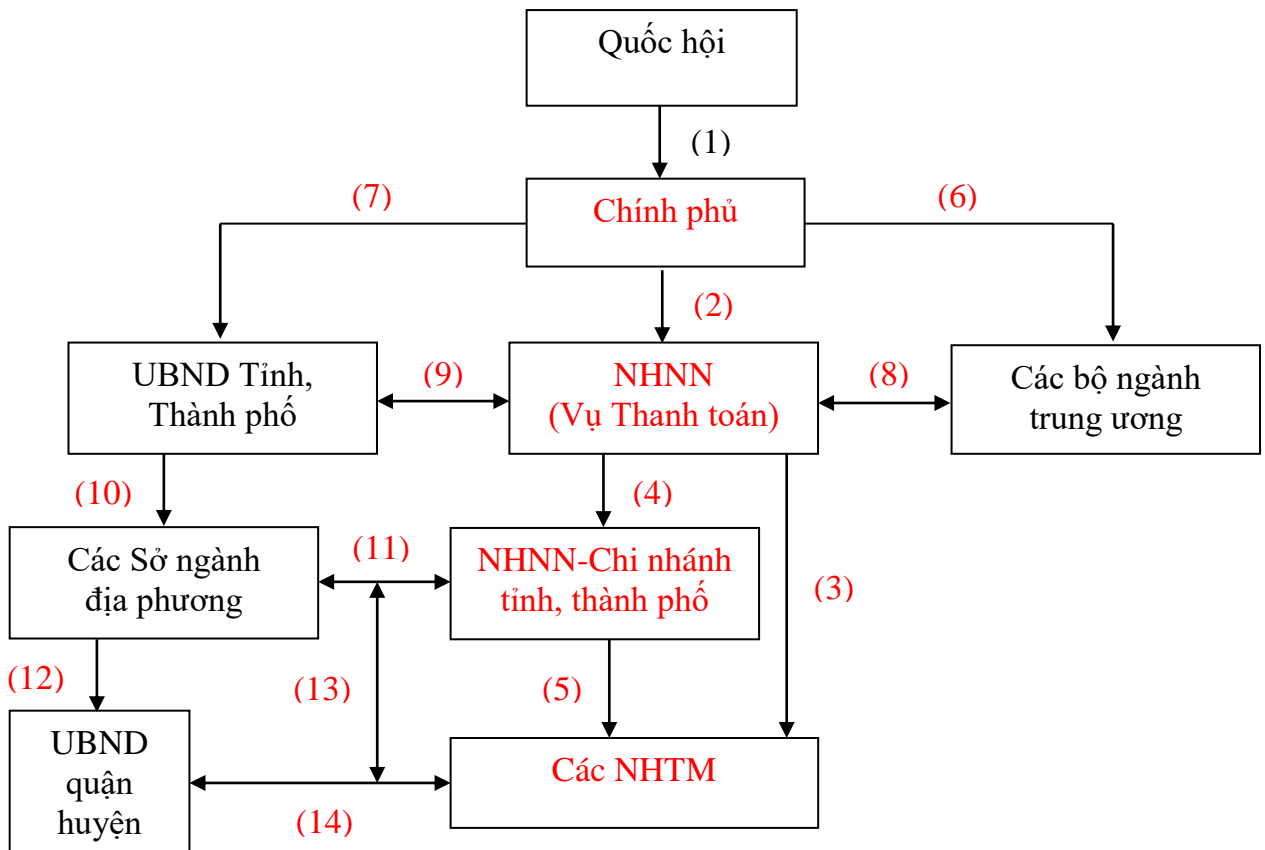
Như vậy, có thể thấy Nghị định 101/CP đã có những tác động tích cực đến hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán mọi địa của các NHTM trong giai đoạn 2012-2016. Nhằm hoàn thiện và tạo lập hành lang pháp lý cho dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán mọi địa của NHTM, NHNN đã nghiên cứu, xây dựng và tham mưu cho Chính phủ, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động thanh toán nhằm bổ sung sửa đổi phù hợp với xu hướng phát triển, cụ thể như Nghị định 80/2016/PPĐ-CP ngày 01/7/2016 sửa đổi, thay thế một số điều của Nghị định 101/2012/PPĐ-CP ngày 22/11/2012 về thanh toán KDTM; Thông tư 30/2016/TT-NHNN ngày 14/10/2016 sửa đổi, bổ sung một số thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán; Thông tư 32/2016/TT-NHNN ngày 26/12/2016 sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 hướng dẫn việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán...

Như vậy, việc rà soát, bổ sung, chỉnh sửa các cơ chế chính sách, văn bản liên quan đến hoạt động thanh toán đã, đang và sẽ thực hiện để đáp ứng nhu cầu thực tế phát sinh, giúp cho việc quản lý, vận hành, giám sát hoạt động thanh toán, đảm bảo an toàn, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu và sự phát triển của nền kinh tế. Nói chung, để ngày, hành lang pháp lý cho hoạt động thanh toán KDTM đã từng bước được xác lập và hoàn thiện.

### 3.2.2. Thực trạng tổ chức bộ máy quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam

#### 3.2.2.1. Thực trạng tổ chức bộ máy các cơ quan QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa

Thực trạng QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam thể hiện nội dung QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM được phân cấp như sau (xem sơ đồ 3.1):



Sơ đồ 3.1. Sơ đồ QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM

(Nguồn: Tác giả tổng hợp qua nghiên cứu)

#### Chú thích:

(1) Quốc hội ban hành Luật NHNN, Luật các TCTD và các luật có liên quan, quy định các hình thức thanh toán KDTM mà các NHTM được phép cung

ứng.

(2) Chính phủ ban hành các nghị định, quyết định hướng dẫn thi hành Luật; phê duyệt các đề án trong ngành ngân hàng, nhằm định hướng hoạt động ngân hàng, bao gồm định hướng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM. Đồng thời, Chính phủ ban hành nghị quyết chỉ đạo NHNN triển khai dịch vụ thanh toán KDTM, chỉ đạo các bộ ngành, UBND tỉnh, thành phố phối hợp cùng PHTT thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm tạo thuận lợi cho hoạt động thanh toán KDTM.

(3) Trên cơ sở nhiệm vụ, quyền hạn của NHNN (Luật NHNN năm 2010), NHNN ban hành các quyết định, thông tư hướng dẫn, ban hành quy định đối với từng phương thức thanh toán KDTM. NHNN điều tiết, chỉ đạo thực hiện thanh toán KDTM, kiểm tra, thanh tra, giám sát, xử lý vi phạm pháp luật đối với NHTM. Bên cạnh, tạo điều kiện, hỗ trợ cung cấp thông tin về hoạt động thanh toán, đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ ngân hàng đáp ứng yêu cầu phát triển dịch vụ thanh toán KDTM.

(4) NHNN chi nhánh tỉnh, thành phố là đơn vị phụ thuộc của NHNN, chịu sự lãnh đạo và điều hành tập trung, thống nhất của NHNN theo quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của NHNN chi nhánh tỉnh, thành phố (Quyết định số 2989/QĐ-NHNN ngày 14/02/2009 của NHNN). Theo đó, NHNN chỉ đạo, điều hành NHNN chi nhánh tỉnh, thành phố thực hiện các nội dung quản lý nhà nước về hoạt động thanh toán KDTM trên địa bàn.

(5) NHNN chi nhánh tỉnh, thành phố phổ biến, chỉ đạo, triển khai thi hành các văn bản quy phạm pháp luật. Triển khai chỉ đạo việc thực hiện chính sách liên quan đến dịch vụ thanh toán KDTM. Tổ chức công tác nghiên cứu, phân tích kinh tế có liên quan đến phát triển thanh toán KDTM để làm tham mưu cho UBND tỉnh, thành phố trong việc xây dựng và phát triển kinh tế-xã hội ở địa phương. Đề xuất NHNN trong việc cấp, thu hồi giấy phép các hình thức thanh toán. Thực hiện thanh tra, giám sát, xử lý các NHTM vi phạm.

(6), (7) Chỉ đạo của Chính phủ đối với các bộ ngành trung ương và UBND tỉnh, thành phố về triển khai quy hoạch, chiến lược, kế hoạch phát triển các ngành kinh tế, tạo nhu cầu cho phát triển dịch vụ thanh toán KDTM. Triển khai các chính sách, đề án thanh toán đáp ứng cho yêu cầu phát triển và chuyển dịch cơ cấu thanh toán trong nền kinh tế. Chỉ đạo các bộ ngành trung ương, UBND tỉnh, thành phố phối hợp cùng NHNN thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm tạo thuận lợi cho hoạt động thanh toán KDTM phát triển theo định hướng với cơ cấu phù hợp. (8), (9) Các



bộ ngành trung ương và UBND tỉnh, thành phố trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình phối hợp với NHNN triển khai chi tiết các quy định của Chính phủ. Triển khai việc thực hiện đề án thanh toán trên địa bàn tỉnh, thành phố. Tổ chức công tác nghiên cứu, phân tích kinh tế theo ngành, lĩnh vực và trên các địa bàn tỉnh, thành phố có liên quan đến hoạt động thanh toán KDTM để làm tham mưu cho Chính phủ trong việc xây dựng và phát triển kinh tế-xã hội.

(10) UBND tỉnh, thành phố chỉ đạo các sở ngành xây dựng quy hoạch tổng thể phát triển KT-XH. Chỉ đạo các sở ngành phối hợp cùng NHNN, các NHTM triển khai thực hiện các chính sách đề án liên quan đến hoạt động thanh toán KDTM.

(11) Các sở ngành địa phương phối hợp cùng NHNN chỉ nhánh tỉnh, thành phố triển khai các dịch vụ thanh toán KDTM, các chương trình phát triển hoạt động thanh toán trên địa bàn.

(12) Các sở ngành triển khai các chương trình phát triển kinh tế-xã hội trên địa bàn các quận huyện, bao gồm bao gồm việc triển khai sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM cho các hoạt động kinh tế-xã hội theo nội dung chương trình đã đề ra.

(13), (14) NHNN chỉ nhánh tỉnh, thành phố phối hợp cùng các sở ngành địa phương, UBND quận huyện và các NHTM triển khai các đề án, chính sách thanh toán KDTM đến các doanh nghiệp. Trao đổi thông tin về các dịch vụ thanh toán KDTM và các chương trình phát triển kinh tế và hướng dẫn triển khai phát triển dịch vụ thanh toán KDTM.

*3.2.2.2. Thực trạng hướng dẫn tổ chức thực hiện quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa*

*a. Công tác tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM*

- Quá trình triển khai thực hiện trong hoạt động thanh toán dưới sự quản lý của NHNN được tiến hành với một quy trình khá chặt chẽ vừa có tính thiết kế với quy trình truyền thống và đổi mới sáng tạo theo thực tiễn phù hợp với cơ chế mới được chuyển đổi.

+ Đối với những văn bản luật và quy phạm pháp quy như Luật Ngân hàng, Luật các TCTTD, Nghị định và văn bản dưới luật khác do Chính phủ ban hành; quyết định, Thông tư quan trọng do Thống đốc ban hành hay đề án thanh toán từng giai đoạn được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt,...NHNN tổ chức hội nghị triển khai đến người đứng đầu và lãnh đạo cốt cán của các tổ chức tín dụng; đối với văn

bản cần thiết có thể tổ chức lớp học hoặc tập huấn,... để bảo đảm tính thông suốt, hiểu biết thấu đáo và giữ vững kỷ cương trong hoạt động thanh toán.

+ Đối với những Nghị định của Chính phủ ban hành, quyết định, thông tư hướng dẫn của Thống đốc NHNN ban hành, các văn bản có nội dung quan trọng cần thiết sự nắm bắt của cán bộ lãnh đạo điều hành NHNN tổ chức hội nghị triển khai đến người đứng đầu và cán bộ lãnh đạo của hệ thống NHTM, hoặc tổ chức lớp học, lớp tập huấn bồi dưỡng khi cần thiết.

+ Đối với những văn bản mang tính chuyên môn nghiệp vụ NHNN tổ chức các lớp nghiệp vụ chuyên môn và tập huấn cho cán bộ trực tiếp chuyên môn nghiệp vụ chủ chốt của các NHTM.

+ Đối với những văn bản quy phạm pháp quy có liên quan đến các NHTM nước ngoài có chi nhánh tại Việt Nam, NHNN tổ chức triển khai, phổ biến đến người đại diện các tổ chức tín dụng đó và phát, gửi văn bản tài liệu đến từng đơn vị.

+ Trên cơ sở kết quả việc Hội nghị triển khai của NHNN mà hệ thống các NHTM tiếp tục triển khai những nội dung đối với các văn bản quy phạm pháp luật và có kèm theo văn bản hướng dẫn thực hiện theo đặc điểm của từng hệ thống tổ chức tín dụng và các hệ thống tổ chức không phải ngân hàng được cấp phép hoạt động thanh toán để tạo nên sự đồng bộ về nhận thức và quy trình thực hiện nghiệp vụ thanh toán tốt nhất.

- Thời gian qua, NHNN đã chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan xây dựng và thực hiện nội dung hoàn thiện và phát triển hệ thống thanh toán ngân hàng. Thiết kế mở rộng phạm vi triển khai giai đoạn 2 Dự án hiện đại hóa ngân hàng và hệ thống thanh toán do ngân hàng Thế giới tài trợ; tập trung phát triển Hệ thống thanh toán liên ngân hàng, vì đây là hệ thống thanh toán xương sống của nền kinh tế. Các hệ thống thanh toán liên ngành ngân hàng và hệ thống thanh toán quan trọng khác phải do NHNN vận hành, quản lý và giám sát các hệ thống nội bộ của từng tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cần được đầu tư và hoàn thiện để đáp ứng nhu cầu của thị trường dịch vụ thanh toán. Như vậy, về vấn đề này bao gồm nhiều nội dung, của cả NHNN và các NHTM: trong đó Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng là một tiêu Dự án quan trọng trong Dự án hiện đại hóa ngân hàng và hệ thống thanh toán do ngân hàng Thế giới tài trợ. Các nội dung cơ bản đã được thực hiện bằng các tiêu Dự án cụ thể; một số nội dung còn lại đã được triển khai theo yêu cầu thực tế phát sinh. Kết quả thực hiện cụ thể như sau:

+ NHNN đã thiết lập được Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, kết nối 63 chi nhánh NHNN tỉnh, thành phố. Từ năm 2009, NHNN đã tiếp hành khai trương Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng giai đoạn 2, đánh dấu một giai đoạn mới của hệ thống thanh toán ngân hàng với những thay đổi cơ bản về kỹ thuật, công nghệ tiên tiến, hiệu năng xử lý và quy trình nghiệp vụ hiện đại theo thông lệ quốc tế, đáp ứng nhu cầu thanh, quyết toán tức thời và số lượng giao dịch thanh toán ngày càng cao của nền kinh tế. Hệ thống có khả năng đáp ứng tăng trưởng thanh toán đến năm 2020 với năng lực xử lý đến 2 triệu giao dịch/ngày; hiện nay có ngày đạt trên 100.000 tỷ đồng. Đây là hệ thống thanh toán xương sống của quốc gia tạo ra bước phát triển đột phá về nền tảng cơ sở vật chất, kỹ thuật cho dịch vụ thanh toán KDTM, làm cơ sở cho việc phát triển phương tiện dịch vụ thanh toán mới. Hệ thống đến nay đã đạt được hầu hết các nội dung đề cập tại Đề án 291 và Hệ thống đã sẵn sàng kết nối với hệ thống thanh toán của KBNN và các hệ thống cần thiết khác. Đối chiếu với các nội dung thì dự án về hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng đã đạt được hầu hết các nội dung đặt ra.

+ Trên cơ sở đáp ứng nhu cầu thực tiễn, nhằm quản lý, vận hành và sử dụng có hiệu quả Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, góp phần thúc đẩy sự phát triển của hệ thống thanh toán tại Việt Nam, NHNN Việt Nam đã ban hành *Thông tư số 23/2010/TT-NHNN* ngày 09/11/2010 (Thông tư 23) và *Thông tư số 13/2013/TT-NHNN* sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 23 (Thông tư 13). Nhìn chung, Thông tư 23 và Thông tư 13 sau khi được ban hành đã đáp ứng được yêu cầu về quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thanh toán liên ngân hàng.

Từ việc tổ chức triển khai trên đã thực hiện hướng dẫn và tổ chức thực hiện điều hành hoạt động thanh toán KDTM trong thời gian như sau:

*b. Thực trạng hướng dẫn tổ chức thực hiện điều hành hoạt động thanh toán KDTM*

b<sub>1</sub>. Hoạt động thanh toán KDTM trong khu vực công

- Về quản lý chi tiêu trong khu vực Chính phủ bằng phương tiện thanh toán KDTM:

Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với NHNN, Bộ Kế hoạch và đầu tư xây dựng và thực hiện. Đề án xác định: Từng bước yêu cầu thanh toán KDTM đối với các khoản chi tiêu của Chính phủ, tiến tới áp dụng phương thức thanh toán KDTM đối với hầu hết các khoản chi của những người có chức vụ, các khoản chi tiêu thường xuyên và chi đầu tư xây dựng cơ bản. Để triển khai, Bộ Tài chính đã thực hiện đề án Quản lý thu, chi NSNN bằng phương tiện thanh toán KDTM với hai trụ cột

chính là Quản lý chi NSNN và Quản lý thu NSNN. Đồng thời, Bộ Tài chính cũng hoàn thiện khung pháp lý giao dịch điện tử trong thu chi NSNN, đặc biệt là giao dịch điện tử giữa các cơ quan nhà nước trong ngành tài chính, giao dịch điện tử với các NHTM và pháp lý hoá các chứng từ điện tử.

Bộ Tài chính đã triển khai Dự án: “Hiệp đại hoá quy trình thu, nộp thuế giữa cơ quan thuế – KBNN – Hải quan – Tài chính”, trong đó việc phối hợp thu NSNN với hệ thống NHTM là một phần của Dự án này. Trong thời gian qua, các đơn vị này đã kết nối, ký thỏa thuận hợp tác và triển khai thí điểm phối hợp thu NSNN tại một số tỉnh, thành phố lớn với 4 NHTM (Vietinbank, BIDV, Agribank, VCB) để thực hiện, qua đó: KBNN tiết kiệm được biên chế, trang thiết bị, kinh phí phục vụ công tác thanh toán; các NHTM phát triển cả về số lượng, chất lượng của dịch vụ thanh toán KDTM; các đơn vị sử dụng NSNN từng bước giảm thiểu quỹ tiền mặt tại đơn vị; người nộp thuế tiếp cận được với hình thức thu nộp mới, văn minh, hiệp đại, thời gian giao dịch linh hoạt; các cơ quan ngành tài chính quản lý chi tiêu công, tài chính công hiệu quả hơn, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, tham nhũng... Cùng với hệ thống Core Banking của các NHTM, Dự án này tạo cơ sở vật chất, điều kiện kỹ thuật cần thiết cho việc tổ chức phối hợp thu NSNN với hệ thống NHTM và triển khai thí điểm vừa qua đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ. Hình thức thu nộp NSNN đa dạng từ nộp tiền mặt tại các quầy giao dịch, chuyển khoản, thông qua hệ thống ATM... Hiệp nộp theo báo cáo từ các địa phương, có 90% các khoản thu NSNN bằng tiền mặt đã được nộp qua NHTM.

Theo Nghị quyết 36a/NQ-CP về Chính phủ điện tử được Thủ tướng Chính phủ ký ban hành ngày 14/10/2015, trong năm 2015 tỷ lệ doanh nghiệp khai nộp thuế điện tử đã tăng từ 65% lên 98%, thời gian nộp thuế của doanh nghiệp giảm từ 537 giờ/năm xuống còn 167 giờ/năm. Việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử theo hệ thống thông quan tự động (VNACCS/VCIS) và cơ chế một cửa quốc gia tại cảng biển quốc tế đã giảm thời gian thông quan hàng hóa bình quân từ 21 ngày xuống còn 14 ngày đối với xuất khẩu, 13 ngày đối với nhập khẩu, giảm được 10 - 20% chi phí và 30% thời gian thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, số lượng giao dịch trong thực tế còn chưa được như kỳ vọng.

Để đạt được kết quả trên, việc tổ chức phối hợp thu NSNN với các NHTM giúp thực hiện kế toán số thu NSNN nhanh chóng. Cách làm này thống nhất dữ liệu và giảm thiểu việc nhập liệu tại các cơ quan, đơn vị, đảm bảo dữ liệu nhập về một nơi, sử dụng nhiều nơi. Theo đó, khắc phục tình trạng chứng từ chuyển từ ngân

hàng về bị thiếu hoặc sai thông tin, sự phối hợp nhịp nhàng giữa KBNN và NHTM đã tạo thuận lợi cho bản thân người nộp thuế. Bởi khi đó, cá nhân, đơn vị có thể tùy chọn địa điểm nộp tiền phù hợp. Người nộp thuế được tiếp cận các dịch vụ thu nộp NSNN thuận tiện: ATM, POS..., hạn chế thanh toán bằng tiền mặt qua KBNN.

Về chi NSNN, KBNN chuyển dần việc thanh toán bằng tiền mặt sang hệ thống NHTM đảm nhận (chi qua thẻ ATM, thẻ mua hàng, uỷ nhiệm thu NSNN bằng tiền mặt qua ATM,...) đảm bảo phù hợp với lộ trình triển khai của KBNN và khả năng cung ứng dịch vụ của NHTM. Việc triển khai thanh toán KDTM góp phần kiểm soát chặt chẽ các nội dung chi bằng tiền mặt qua KBNN theo quy định của Bộ Tài chính; gắn kiểm soát thanh toán bằng tiền mặt với kiểm soát chi NSNN. Đối với chi trả lương qua tài khoản theo Chỉ thị 20, Bộ Tài chính đã có Công văn số 16675/BTC - KBNN ngày 6/12/2007 về thanh toán cá nhân qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ NSNN.

- Về chi trả lương qua tài khoản:

Để triển khai, NHNN đã chủ trì phối hợp với Bộ Nội vụ, Bộ Tài chính xây dựng tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ ban hành *Chỉ thị số 20/2007/CT-TTg* ngày 24/5/2007 về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ NSNN (Chỉ thị 20). Ngay sau khi Chỉ thị 20 được ban hành, NHNN đã tích cực chủ động chuẩn bị cho việc triển khai thực hiện Chỉ thị và đã ban hành *Chỉ thị số 05/2007/TT - NHNN* chỉ đạo toàn ngành ngân hàng triển khai thực hiện Chỉ thị 20, theo tính thận trọng, chặt chẽ và đúng đối tượng ở những nơi có đủ điều kiện cơ sở hạ tầng cung ứng dịch vụ trả lương, đồng thời đã bàn bạc thống nhất với KBNN ban hành một số công văn hướng dẫn các đơn vị hưởng lương từ NSNN về cơ chế, phương thức thanh toán, quy trình thủ tục chuyển lương từ KBNN sang các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

Chỉ thị 20 được ban hành đúng lúc, phù hợp với xu thế phát triển, đã nhận được sự hưởng ứng và đồng thuận của xã hội, cùng với sự quan tâm chỉ đạo của Chính phủ, sự phối hợp chặt chẽ giữa hệ thống ngân hàng và các cơ quan, tổ chức liên quan, nên đã thu được những kết quả đáng khích lệ, tạo ra được biến chuyển mới trong nhận thức và thói quen của cán bộ, công chức và cho phép rút ra một số bài học bổ ích cho công tác chỉ đạo điều hành.

Thông qua việc triển khai thực hiện Chỉ thị 20, hạ tầng kỹ thuật thanh toán thẻ được tăng cường đáng kể, số lượng thẻ phát hành tăng lên nhanh chóng, chất lượng dịch vụ ATM đã được chú trọng cải thiện. Chỉ thị 20 đã tạo cú hích trong thanh toán KDTM, không chỉ ở các đối tượng hưởng lương từ NSNN mà còn tạo hiệu ứng, lan tỏa ra toàn xã hội (đến nay, nhiều doanh nghiệp và tổ chức khác cũng

đã triển khai dịch vụ trả lương qua tài khoản).

*- Về chi trả trợ cấp ưu đãi xã hội và trợ cấp xã hội qua tài khoản:*

Nội dung này do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội làm đầu mối, phối hợp với NHNN thực hiện, bao gồm: Đưa dịch vụ ngân hàng và dịch vụ thanh toán đến các đối tượng có trình độ thấp, vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa thông qua việc chi trả trợ cấp ưu đãi xã hội và trợ cấp xã hội qua tài khoản; tạo thuận lợi phát cho đối tượng khi rút tiền, chuyển tiền, thanh toán các dịch vụ (điện thoại, internet...) và mua sắm hàng hóa.

Tóm lại, trước hiệu quả đạt được trong khu vực chi tiêu công, những năm tiếp, KBNN sẽ mở rộng thanh toán cá nhân qua tài khoản, thanh toán qua thẻ chi tiêu công. Đặc biệt, cách thức thu NSNN qua POS lắp đặt tại trụ sở KBNN tại những địa bàn hạ tầng công nghệ thanh toán của NHTM đáp ứng tốt yêu cầu thanh toán. Cơ quan này đặt mục tiêu đến năm 2020, cơ bản không thực hiện thu, chi NSNN bằng tiền mặt.

## **b2. Hoạt động thanh toán KDTM trong khu vực doanh nghiệp**

Nội dung này do NHNN chủ trì, phối hợp với Bộ Công thương thực hiện. Nghiên cứu xác định nhu cầu và khả năng thanh toán KDTM của các doanh nghiệp, trước mắt tập trung vào các tập đoàn và Tổng công ty lớn và tiếp hành trên 3 thành phố lớn là Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh, từ đó đề ra biện pháp thích hợp; ban hành quy định về việc các giao dịch thanh toán giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp phải thực hiện qua ngân hàng trên phạm vi toàn quốc; hầu hết các trung tâm thương mại, các cửa hàng lớn ở thành thị đều phải có thiết bị chấp nhận thẻ; phát triển thanh toán điện tử phù hợp với Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử giai đoạn 2010 - 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

Trong quá trình triển khai thực hiện, NHNN và các NHTM đã lồng ghép các nội dung của đề án vào trong quá trình ban hành chính sách triển khai các nghiệp vụ cụ thể và đây cũng là những nghiệp vụ thường xuyên và được quan tâm của các NHTM. NHNN thường xuyên phối hợp với Bộ Công thương để xúc tiến việc thúc đẩy phát triển thương mại điện tử, bằng việc thường xuyên trao đổi thông tin và phối hợp tổ chức hội thảo, diễn đàn để cung cấp đến các doanh nghiệp những vấn đề thương mại điện tử.

NHNN đã triển khai việc rà soát để sửa đổi, bổ sung các quy định về phương thức giải ngân trong Quy chế cho vay của NHTM đối với khách hàng. NHNN ban hành một Thông tư quy định về giải ngân cho vay của các NHTM; trong đó điều chỉnh đối với tất cả các hình thức cho vay, áp dụng cho tất cả các loại hình NHTM

và quy định bắt buộc giải ngân các khoản cho vay bằng chuyển khoản trả tiền vào tài khoản của bên thụ hưởng có tài khoản tại ngân hàng (bên cung ứng dịch vụ hàng hóa cho người đi vay).

Các NHTM đã chủ động tiếp cận các doanh nghiệp để cung cấp thông tin về đặc điểm và tiện ích của từng loại phương tiện, dịch vụ thanh toán KDTM, tạo điều kiện cho doanh nghiệp trong việc mở tài khoản và tiếp cận các dịch vụ thanh toán. Nói chung, hoạt động thanh toán của các doanh nghiệp thực tế hiện nay đã được đáp ứng khá tốt; các khách hàng lớn là doanh nghiệp, tổ chức của NHTM đã thực hiện hầu hết các giao dịch thanh toán bằng phương thức chuyển khoản qua ngân hàng. Nhà nước cũng đã có chính sách khuyến khích các doanh nghiệp thanh toán KDTM qua ngân hàng (như Thông tư 129/TT-BTC ngày 26/12/2008 đã có quy định khấu trừ thuế giá trị gia tăng đầu vào đối với hàng hóa, dịch vụ mua vào với giá trị trên 20 triệu đồng bằng hình thức chuyển khoản qua ngân hàng). Nhận thức, thói quen thanh toán của các doanh nghiệp trong việc áp dụng các hình thức thanh toán KDTM đã có sự thay đổi tích cực; các giao dịch thanh toán giữa các doanh nghiệp với nhau, tổ chức kinh tế với dân cư được thực hiện thanh toán qua ngân hàng đã tăng lên.

Theo thống kê của Bộ Tài chính, năm 2015, tổng số tiền nộp thuế khoảng 45 tỷ USD, trong đó trên 90% là thanh toán không dùng tiền mặt, nhưng thực tế thanh toán thuế điện tử mới chỉ chiếm khoảng 30%. Đặc biệt các doanh nghiệp nhỏ và vừa là những khách hàng rất tiềm năng đối với thanh toán điện tử với số lượng trên 500.000 doanh nghiệp; 1,3 triệu hộ kinh doanh thường xuyên, hơn 100.000 người không kinh doanh nhưng nộp thuế thường xuyên; 4,7 triệu người nộp thuế thu nhập cá nhân và trên dưới 10 triệu hộ phải thường xuyên nộp thuế phi nông nghiệp.

Việc phát triển thanh toán KDTM trong khu vực doanh nghiệp được đẩy mạnh, mạng lưới chấp nhận các phương tiện thanh toán được mở rộng. Trong đó, thanh toán giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp và thanh toán giữa doanh nghiệp với khách hàng, thông qua các phương tiện thanh toán điện tử, thanh toán bằng thẻ và trực tuyến qua mạng, không ngừng được mở rộng, tạo tiền đề cho việc phát triển và ứng dụng thương mại điện tử. Trong đó, các phương tiện và dịch vụ thanh toán tiên tiến, phù hợp với tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế phải được quan tâm phát triển. Môi trường kinh doanh thẻ được thông thoáng hơn, cho phép một số tổ chức tài chính phi ngân hàng cũng có thể tham gia phát hành thẻ nếu đủ điều kiện, như vậy sẽ huy động được nhiều nguồn lực của nền kinh tế đầu tư cho lĩnh vực này. Theo đó, sớm hoàn thiện

Trung tâm chuyển mạch thẻ thông phát; Trung tâm thanh toán bù trừ tự động phục vụ cho các giao dịch bán lẻ (ACH); và việc kết nối hệ thống thanh toán bù trừ và quyết toán chứng khoán với hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia đang được khẩn trương triển khai; khi hoàn thành sẽ tạo ra một hạ tầng thanh toán hiện đại, đồng bộ.

### b3. Hoạt động thanh toán KDTM trong khu vực dân cư

- *Về đề án phát triển các phương tiện, dịch vụ thanh toán KDTM*: Pội dụng này do NHNN chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng và thực hiện nhằm đáp ứng nhu cầu của dân cư và phù hợp với tiến trình hội nhập. Kết quả thực hiện đề án phát triển các phương tiện, dịch vụ thanh toán KDTM được thể hiện như sau:

\* Các dịch vụ, phương tiện thanh KDTM đã được phát triển mạnh và đa dạng. Bên cạnh việc tiếp tục hoàn thiện và phát triển các phương tiện truyền thông như UNC, UNT, séc, đồng thời phát triển nhiều dịch vụ, phương tiện mới, hiện đại, tiện lợi và tiện ích dựa trên nền tảng ứng dụng CNTT như: thẻ ngân hàng, Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking, Ví điện tử,... đã xuất hiện và đang đi dần vào cuộc sống, phù hợp với xu thế thanh toán của các nước trong khu vực và trên thế giới; dịch vụ Internet Banking cho phép vấp tin số dư tài khoản, in sổ phụ, lịch sử giao dịch, hướng tới phát triển thanh toán hóa đơn và thực hiện chuyển tiền, chuyển khoản giữa các tài khoản trong cùng hệ thống ngân hàng; dịch vụ SMS Banking, Topup triển khai các mạng viễn thông; các tổ chức không phải là TCTD chuyên cung cấp các dịch vụ trung gian, hỗ trợ thanh toán, nhất là Ví điện tử, đã được hình thành và sự liên kết giữa các tổ chức này với NHTM, công ty viễn thông đang ngày càng phát triển.

\* Thẻ ngân hàng đã và đang trở thành phương tiện thanh toán phổ biến tại Việt Nam, được các NHTM chú trọng phát triển, có tốc độ phát triển nhanh chóng và còn nhiều tiềm năng phát triển. Tính đến cuối năm 2017, lượng thẻ phát hành đạt 132 triệu thẻ, với 41 tổ chức phát hành và khoảng 450 thương hiệu thẻ, trong đó thẻ ghi nợ chiếm 95%. Dịch vụ thẻ ngân hàng phát triển đã giúp NHTM có thêm kênh huy động vốn và phát triển thêm các dịch vụ cung cấp cho khách hàng qua tài khoản ngân hàng; cung cấp các giá trị gia tăng trên sản phẩm thẻ.

\* Cùng với việc phát hành thẻ đa tiện ích và đầu tư thêm POS/EDC tại các đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ, các NHTM cũng bắt đầu quan tâm đến độ an toàn, bảo mật đối với thẻ thanh toán. Một số NHTM đã thanh toán các loại thẻ chip có độ bảo mật, an toàn cao có khả năng tích hợp đa tiện ích, mang nhiều tiện ích cho khách hàng.

\* Việc chuyển đổi từ thẻ từ sang thẻ thông minh là phù hợp với xu thế chung, có ý nghĩa quan trọng, mở ra cơ hội phát triển mới cho thẻ thanh toán và mở rộng các dịch vụ dùng thẻ. Tuy nhiên, việc chuyển đổi phải là một quá trình, tất cả



NHNN có vai trò định hướng, khuyến cáo cũng như dẫn dắt và giám sát thị trường thẻ ngân hàng tại Việt Nam, khuyến khích các NHTM có điều kiện thực hiện chuyển đổi và áp dụng công nghệ thẻ chip theo chuẩn EMV. Về nguyên tắc NHNN chỉ can thiệp trong phạm vi chức năng QLNN của mình và tình hình thực tế đòi hỏi nhằm bảo đảm ổn định, an toàn hệ thống, đồng thời ngăn ngừa, hạn chế rủi ro xảy ra cho người tiêu dùng. Tổ chức phát hành thẻ phải tự tính toán, quyết định việc chuyển đổi thẻ trên cơ sở năng lực tài chính và cơ sở hạ tầng công nghệ cho phép.

\* Các NHTM đã chủ động hơn trong việc tiếp cận và giới thiệu sản phẩm tới khách hàng, lựa chọn từng nhóm đối tượng khách hàng để đưa ra các dịch vụ thanh toán phù hợp; điều chỉnh và cải thiện các phương tiện thanh toán, đặc biệt là UNC hiện vẫn là phương tiện có tỷ lệ sử dụng nhiều nhất trong các phương tiện thanh toán, luôn ổn định ở mức cao và tăng mạnh qua các năm do có ưu điểm là thủ tục đơn giản, nhanh chóng và mức độ an toàn cao. Các NHTM cũng quan tâm hơn đến phát triển các dịch vụ ngân hàng bán lẻ, ngân hàng cá nhân, số lượng tài khoản cá nhân tăng mạnh đặc biệt từ khi dịch vụ trả lương qua tài khoản được triển khai. Một số NHTM đã triển khai dịch vụ thanh toán hóa đơn: Điện lực, viễn thông, bảo hiểm, truyền hình cáp, thu học phí và các khoản thu khác trong các trường đại học, cao đẳng, ký kết cung cấp dịch vụ thanh toán phí đường cao tốc bằng thẻ tự động.

\* NHNN đang tiếp hành hoàn thiện dự thảo Thông tư hướng dẫn về hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán cho các tổ chức không phải là ngân hàng để phù hợp với Luật NHNN mới ban hành. Đồng thời, NHNN cho phép 07 tổ chức không phải là TCTD thực hiện thí điểm cung ứng dịch vụ thanh toán Ví điện tử. Các tổ chức này đã chủ động, tích cực triển khai hợp tác với các NHTM, đơn vị kinh doanh thương mại điện tử để cung cấp các sản phẩm với nhiều tiện ích: Thanh toán cho các giao dịch mua bán trên Website thương mại điện tử, thanh toán trực tuyến bằng điện thoại di động, thanh toán hóa đơn, tiền mua hàng,... Đến nay, đã có 18 NHTM tham gia triển khai dịch vụ Ví điện tử, nhiều NHTM cũng đang xúc tiến, ký kết chạy thử nghiệm dịch vụ này và Ví điện tử đã được chấp nhận thanh toán tại trên 200 đơn vị và đang chuẩn bị triển khai tại nhiều đơn vị khác.

- Về đề án phát triển mạng lưới chấp nhận các phương tiện thanh toán KDTM: Nội dung này do NHNN chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng và thực hiện. Kết quả thực hiện đề án phát triển mạng lưới chấp nhận các phương tiện thanh toán KDTM:

\* Từ việc phát triển tự phát bởi các NHTM, thẻ của từng ngân hàng chỉ được sử dụng để rút tiền và thanh toán tại ATM của ngân hàng đó, đến năm 2008 NHNN

đã chỉ đạo việc kết nối hệ thống ATM trên toàn quốc, qua đó thẻ của một ngân hàng đã có thể sử dụng để rút tiền và thanh toán hầu hết ATM của các ngân hàng khác. Đến cuối năm 2017 số thẻ được phát hành lũy kế là 132 triệu thẻ.

\* Hạ tầng kỹ thuật trang bị cho dịch vụ thẻ được cải thiện, chất lượng dịch vụ ATM được chú trọng hơn. Hiện nay, trên địa bàn cả nước, số lượng ATM và các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ (POS) có tốc độ tăng trưởng nhanh.

\* Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, NHNN đã nghiên cứu xây dựng Kế hoạch triển khai thúc đẩy phát triển thanh toán qua hệ thống POS, làm điểm tại TP Hà Nội và TP Hồ Chí Minh; đẩy nhanh tiến độ kết nối hệ thống POS giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; đồng thời chỉ đạo các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán mở rộng mạng lưới POS tại các trung tâm thương mại, nhà hàng, khách sạn, khu vui chơi giải trí, du lịch...;

\* Với sự nỗ lực và quyết tâm của các đơn vị: NHNN, các Công ty chuyên mạch, các NHTM, sự ủng hộ có hiệu quả của các Bộ, ngành liên quan, các sở, ban, ngành của thành phố Hà Nội và sự hưởng ứng của công chúng, Sự kiện sát nhập giữa Banknetvn và Smartlink là bước phát triển đầu tiên trong việc triển khai xây dựng nền tảng hạ tầng TTĐT hiện đại, mang lại các tiện ích và vấp mình thanh toán đến đông đảo các tầng lớp dân cư đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam.

### ***3.2.3. Thực trạng thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm trong cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam***

Thanh tra, giám sát ngân hàng đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa thời gian qua nhằm góp phần bảo đảm sự phát triển an toàn, lành mạnh của hệ thống các NHTM và hệ thống thanh toán quốc gia; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho khách hàng của các NHTM; duy trì và nâng cao lòng tin của công chúng đối với hệ thống thanh toán KDTM nối riêng và hệ thống ngân hàng nối chung; bảo đảm việc chấp hành chính sách, pháp luật về tiền tệ và ngân hàng; góp phần nâng cao hiệu quả và hiệu lực QLNN trong dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.

Về cơ bản công tác thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta được quan tâm chú trọng. Thẻ hiện hàng năm, NHNN đã và đang thực hiện giám sát, đánh giá tính an toàn, hiệu quả của các hệ thống thanh toán do NHNN quản lý và vận hành; giám sát các hệ thống thanh toán quan trọng trong nền kinh tế; phân tích, đánh giá các rủi ro liên quan đến các hệ thống thanh toán và tham mưu cho Thống đốc các biện pháp kiểm soát rủi ro đảm bảo sự hoạt động ổn định của các hệ thống thanh toán; NHNN đã

phối hợp với các đơn vị liên quan chỉ đạo các TCTD tiếp hành tổng kiểm tra, rà soát toàn bộ các quy trình nghiệp vụ, hạ tầng công nghệ, nguồn nhân lực và việc tổ chức thực hiện các quy định đã ban hành của các hệ thống thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ, đảm bảo tuân thủ các quy định của NHNN; Phối hợp có hiệu quả với Cơ quan Điều tra trong việc xác minh, cung cấp thông tin phục vụ công tác điều tra các vụ việc liên quan đến tội phạm trong hoạt động thanh toán.

Hoạt động theo dõi, giám sát TTĐT và thanh toán thẻ trong thời gian vừa qua, NHNN đã nhận thấy các sự cố rủi ro và gian lận với phương thức và thủ đoạn mới xuất hiện tại Việt Nam. Trước đây, gian lận phát sinh chủ yếu đối với thẻ quốc tế và đối tượng tội phạm người nước ngoài thì hiện nay các vụ việc gian lận đã chuyển hướng sang cả đối với thẻ nội địa và hệ thống ATM/POS tại Việt Nam. Tuy nhiên, qua thống kê, đánh giá và so sánh với các nước trên thế giới, có thể thấy rằng hệ thống thanh toán của Việt Nam hiện nay vẫn được đảm bảo an toàn, với số lượng, tỷ lệ sự cố và vụ việc gian lận xảy ra ít, chỉ là hy hữu. Tuy vậy, hệ thống ngân hàng không chủ quan, không lơ là với tình hình và xu hướng tội phạm công nghệ cao như hiện nay.

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, trong giai đoạn 2012-2017 Vụ Thanh toán đã phối hợp với các đơn vị liên quan nghiên cứu, từng bước triển khai thực hiện chức năng giám sát đối với các hệ thống thanh toán KDTM của Việt Nam theo định hướng phù hợp với yêu cầu giám sát của NHTW theo thông lệ quốc tế, cụ thể:

- Xây dựng hệ thống chỉ tiêu số liệu về các hệ thống thanh toán, thiết lập các kênh thu thập thông tin (qua kết nối trực tiếp với Hệ thống IBPS, hệ thống thông tin báo cáo thống kê, qua khảo sát, báo cáo định kỳ từ các đơn vị NHNN và các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán); xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về các hệ thống thanh toán theo chuỗi thời gian trên cơ sở chuẩn mực và thông lệ quốc tế về giám sát các hệ thống thanh toán; xây dựng báo cáo về giám sát và hoạt động của các hệ thống thanh toán định kỳ 6 tháng và 1 năm, trình Thống đốc NHNN và gửi các đơn vị liên quan thuộc NHNN.

- Tổ chức thực hiện giám sát các hệ thống thanh toán:

- + *Giám sát Hệ thống IBPS*: Vụ Thanh toán đã phối hợp với các đơn vị liên quan để triển khai hoạt động giám sát đối với Hệ thống IBPS, đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của Vụ Thanh toán, bao gồm những nhiệm vụ chính sau:

- \* Giám sát liên tục: Năm 2012, Vụ Thanh toán bắt đầu thực hiện giám sát trực tuyến liên tục hàng ngày đối với Hệ thống IBPS, thực hiện báo cáo số liệu,

tình hình hoạt động, thanh khoản của hệ thống cũng như các vấn đề phát sinh theo ngày; tổng hợp, phân tích toàn bộ thông tin, kết quả giám sát hàng ngày và xây dựng báo cáo giám sát tình hình hoạt động của Hệ thống IBPS hàng tháng

\* Đánh giá sự tuân thủ của hệ thống thanh toán theo các nguyên tắc, chuẩn mực: Việc đánh giá sự tuân thủ của hệ thống thanh toán theo các nguyên tắc, chuẩn mực thường được các nước thực hiện trên cơ sở định kỳ (1-2 năm/lần). Năm 2012, với sự trợ giúp của Ngân hàng Thế giới, Vụ Thanh toán tham gia thực hiện đánh giá Hệ thống IBPS theo Các nguyên tắc đối với Hạ tầng thị trường tài chính của Ủy ban về các hệ thống thanh, quyết toán và Tổ chức Quốc tế các Ủy ban Chứng khoán trong khuôn khổ Chương trình Đánh giá Khu vực Tài chính; qua đó, xác định một số thiếu hụt của Hệ thống IBPS (như khuôn khổ quản trị rủi ro, chính sách phí, các tiêu chí tham gia thành viên...) cần sửa đổi, bổ sung.

+ *Giám sát Hệ thống thanh toán bán lẻ*: Vụ Thanh toán tập trung triển khai hoạt động giám sát, theo dõi tình hình dịch vụ thanh toán thẻ, mạng lưới ATM, POS của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Nội dung giám sát tập trung chủ yếu vào việc đảm bảo an toàn và chất lượng dịch vụ. Định kỳ hàng quý, Vụ Thanh toán báo cáo tình hình hoạt động ATM trình Thống đốc NHNN. Trong quá trình giám sát, Vụ Thanh toán phối hợp chặt chẽ với Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam và cơ quan công an trong phòng chống tội phạm thẻ.

+ Đối với một số hệ thống thanh toán khác như TTBT liên ngân hàng, thanh toán chứng khoán..., Vụ Thanh toán định kỳ 6 tháng thu thập thông tin, tình hình và kết quả hoạt động của các hệ thống đó để xây dựng báo cáo.

Tóm lại, về hoạt động triển khai công tác giám sát, NHNN thực hiện giám sát, đánh giá tính an toàn, hiệu quả của các hệ thống thanh toán do NHNN quản lý và vận hành; giám sát các hệ thống thanh toán quan trọng trong nền kinh tế; Phân tích, đánh giá các rủi ro liên quan đến các hệ thống thanh toán và tham mưu cho Thống đốc các biện pháp kiểm soát rủi ro, đảm bảo sự hoạt động ổn định của các hệ thống thanh toán; Thành lập đoàn kiểm tra, giám sát (liên vụ) về công tác thanh toán, đảm bảo an toàn, an ninh trong thanh toán điện tử và thanh toán thẻ để kịp thời cảnh báo, chấn chỉnh các nguy cơ, vi phạm các quy định của NHNN; Phối hợp có hiệu quả với Cơ quan Điều tra trong việc xác minh, cung cấp thông tin phục vụ công tác điều tra các vụ việc liên quan đến tội phạm trong hoạt động thanh toán.

### **3.3. Đánh giá thực trạng quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam**

### **3.3.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân**

#### **3.3.1.1. Những kết quả đạt được**

Trong giai đoạn 2012-2017 hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM nói chung, QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam đã có nhiều chuyển biến tích cực, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nền kinh tế; nhận thức của người dân về thanh toán KDTM đã có sự cải thiện đáng kể; những lợi ích thiết thực của thanh toán KDTM dần dần được khẳng định; hành lang pháp lý, mô hình tổ chức, nội dung hoạt động, phương thức và quy trình kỹ thuật thanh toán KDTM ngày càng được hoàn thiện đổi mới phù hợp với phát triển kinh tế.

*- Về định hướng chiến lược phát triển của nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM:*

+ Định hướng của Chính phủ giảm tỷ lệ thanh toán KDTM trong nền kinh tế đóng vai trò quan trọng, là cơ sở để các dịch vụ thanh toán KDTM phát triển. Xét về phía cung, nếu không có chủ trương, chính sách của Chính phủ về thanh toán KDTM như các chỉ tiêu về số lượng máy ATM, POS,.. các doanh nghiệp, ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ truyền dẫn, xử lý dữ liệu điện tử sẽ khó có thể chủ động phát triển, sáng tạo, tìm kiếm các giải pháp nhằm tạo ra cơ sở hạ tầng thanh toán để khách hàng có thể thực hiện thanh toán KDTM. Theo đề án phát triển thanh toán KDTM tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020 thì đến 2020 lắp đặt 250.000 máy POS nhưng đến cuối năm 2017 đã đạt được 238.813 máy tương ứng với 89,61% kế hoạch. Xét về phía cầu, nếu Chính phủ không đưa ra định hướng về thanh toán KDTM trước, người dân sẽ không có thái độ quan tâm, tìm hiểu tới các loại hình dịch vụ thanh toán KDTM.

+ Để tạo nền tảng cho sự phát triển của thanh toán KDTM trong nền kinh tế, Chính phủ đã ra *Chỉ thị số 20/2007/CT-TTg* về việc yêu cầu trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách nhà nước. Tiếp sau đó là Thông tư 164/2011/TT-BTC về vấn đề thanh toán và chi trả cá nhân qua tài khoản. Các chính sách này tuy không trực tiếp làm giảm tình trạng thanh toán dùng tiền mặt trong nền kinh tế nhưng đã mở ra sự phát triển của thị trường thẻ ngân hàng. Kết quả đạt được thể hiện qua số lượng tài khoản ngân hàng và số lượng thẻ ngân hàng đã tăng lên nhanh chóng, tạo ra cơ sở khách hàng tiềm năng đối với các dịch vụ trung gian thanh toán như dịch vụ công thông tin thanh toán sử dụng phương tiện thẻ ngân hàng, dịch vụ chuyển mạch tài chính ATM/POS.

+ Hơn nữa, định hướng về thanh toán KDTM còn được thể hiện trong *Nghị định số 101/2012/NĐ-CP* tạo ra bước đệm ban đầu về sự QLNN đối với dịch vụ này, từ đó tạo khung hành lang pháp lý hoạt động cho các công ty cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

Các chủ trương, chính sách của Chính phủ đóng vai trò rất cần thiết trong sự phát triển của các dịch vụ thanh toán nói chung và dịch vụ thanh toán KDTM nói riêng. Tác động của các chủ trương, chính sách của Chính phủ Việt Nam thời gian qua đó là đã tạo ra nền tảng cho sự phát triển các dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM.

*- Về ban hành pháp luật đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM*

Nhằm hỗ trợ cho việc phát triển và QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM tại Việt Nam, Chính phủ đã tăng cường hoàn thiện hệ thống khung pháp lý điều chỉnh hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM trong giai đoạn 2012-2017. Các quy định về dịch vụ thanh toán KDTM đều ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của các NHTM và công tác quản lý của nhà nước.

Qua ban hành pháp luật và các quy định cụ thể về các vấn đề có liên quan đến thanh toán như các quy trình nghiệp vụ đối với từng hệ thống thanh toán, quy chế về mở và sử dụng tài khoản tại NHNN và NHTM, quy chế về cung ứng và sử dụng Séc, quy chế về dựng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ thẻ ngân hàng, quyền lợi và trách nhiệm của các chủ thể tham gia thanh toán... đều đã được ban hành và đã tạo dựng được một hành lang pháp lý cần thiết cho sự phát triển của thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM. Quyền chủ động của các NHTM đối với các hệ thống thanh toán KDTM đã được tăng lên đáng kể.

*- Về hướng dẫn và tổ chức thực hiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM thanh toán nội địa của các NHTM:*

+ Chính phủ cũng đã ban hành các chính sách khuyến khích doanh nghiệp thanh toán KDTM qua ngân hàng như Nghị định số 121/2011/NĐ-CP quy định về điều kiện khấu trừ thuế GTGT đầu vào đối với hàng hoá mua vào có giá trị từ 20 triệu đồng trở lên phải thanh toán qua ngân hàng. Các NHTM đã chủ động, tích cực tiếp cận các doanh nghiệp để cung cấp thông tin về đặc điểm và tiện ích của từng loại phương tiện, dịch vụ thanh toán KDTM, tạo điều kiện cho doanh nghiệp trong việc mở tài khoản và tiếp cận các dịch vụ thanh toán. Hiện nay, đối với các khách hàng lớn (doanh nghiệp, tổ chức) của NHTM, phần lớn các giao dịch thanh toán bằng

phương thức chuyển khoản đã được thực hiện qua ngân hàng. NHNN chỉ đạo các NHTM giải ngân vốn vay bằng chuyển khoản trực tiếp cho người bán hàng hóa, vật tư, dịch vụ cho khách hàng vay vốn thụ hưởng và coi đây là biện pháp quan trọng để kiểm soát vốn vay sử dụng đúng mục đích nhằm đảm bảo an toàn vốn cho vay.

+ NHNN thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở NHNN chi nhánh, các NHTM có trang bị ATM tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động, rà soát, bổ sung các quy trình, quy định cần thiết trong lắp đặt, sử dụng ATM; phát hiện, xử lý kịp thời những sự cố phát sinh. Trong giai đoạn 2012-2017, đôi khi vẫn còn xảy ra các trường hợp trục trặc, ngưng hoạt động, quá tải, gây bức xúc cho khách hàng, nhưng nhìn chung dịch vụ thẻ đã đáp ứng khá tốt nhu cầu giao dịch của khách hàng, vấn đề chất lượng dịch vụ, an ninh, an toàn cho người sử dụng cũng đã được chú trọng cải thiện, số vụ phá hoại ATM giảm mạnh; hệ thống được vận hành khá thông suốt và hiệu quả, giảm bớt tình trạng phàn nàn từ phía khách hàng.

+ NHNN đã triển khai một số hoạt động tuyên truyền, cung cấp thông tin về các phương tiện, dịch vụ thanh toán KDTM, nhất là kết quả triển khai Quyết định 2453, chủ trương thu phí dịch vụ thẻ nội địa, phát triển thanh toán thẻ qua POS, nhằm giúp cho công chúng, người sử dụng và các tổ chức trong xã hội hiểu, tiếp cận và sử dụng các phương tiện, dịch vụ thanh toán KDTM một cách đầy đủ, kịp thời và tạo được sự chuyển biến bước đầu về thói quen sử dụng tiền mặt.

+ NHNN đã có văn bản gửi các Bộ, ngành liên quan đề nghị chủ động triển khai hoặc phối hợp NHNN triển khai các nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao, đồng thời làm đầu mối theo dõi, đôn đốc thực hiện các nội dung, nhiệm vụ theo kế hoạch đã đề ra. Nhìn chung, công tác phối hợp giữa NHNN với các Bộ, ngành, địa phương được tăng cường và có chuyển biến tích cực hơn, nhất là phối hợp với UBND các tỉnh, thành phố để chỉ đạo, triển khai, lồng ghép các nội dung, nhiệm vụ của Quyết định 2453 vào các chương trình, kế hoạch phát triển của địa phương.

+ Ngành Ngân hàng chủ động và tăng cường phối hợp với Bộ Công an, đặc biệt là Cục Cảnh sát phòng chống tội phạm công nghệ cao (C50), trong việc phòng chống tội phạm, đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động thanh toán; thiết lập các kênh trao đổi thông tin để kịp thời phối hợp, xử lý nhiều vụ việc gian lận, lừa đảo trong thanh toán thẻ, thanh toán điện tử, góp phần giảm bớt rủi ro trong thanh toán, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân có liên quan.

+ Về cơ sở hạ tầng, công nghệ, NHNN đã ban hành Kế hoạch số 16/KH-NHNN ngày 30/12/2015 về chuyển đổi thẻ ngân hàng từ thẻ từ sang thẻ gắn vi

mạch điện tử. Ngoài ra, ngày 09/6/2016, Thống đốc NHNN đã ban hành Quyết định số 1189/QĐ-NHNN thành lập Ban chỉ đạo triển khai dự án xây dựng Hệ thống ACH tại Việt Nam để thực hiện triển khai xây dựng Hệ thống ACH, phục vụ các giao dịch thanh toán báo lẻ. Bên cạnh đó, NHNN đang thực hiện triển khai nâng cấp Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng để đáp ứng nhu cầu thanh toán ngày càng tăng trong nền kinh tế và phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế, đồng thời thực hiện mở rộng việc kết nối hệ thống thanh toán của Kho bạc Nhà nước với Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng.

+ Hệ thống thanh toán nội bộ của các NHTM, nhất là các ngân hàng lớn, đã có sự phát triển vượt bậc, nhờ sự đầu tư về cơ sở hạ tầng và triển khai ứng dụng mạnh mẽ công nghệ phục vụ cho hoạt động thanh toán. Hầu hết các NHTM đã thiết lập được hệ thống ngân hàng lõi (core banking), phát triển hệ thống thanh toán nội bộ với kỹ thuật, công nghệ tiên tiến, cho phép các NHTM cung ứng các dịch vụ, phương tiện thanh toán hiện đại, mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng.

+ Đối với việc phát triển thanh toán thẻ qua điểm chấp nhận thẻ (POS), NHNN đã ban hành và tập trung chỉ đạo thực hiện Kế hoạch tổng thể phát triển thanh toán thẻ qua POS giai đoạn 2011-2015 để nâng cao số lượng, giá trị giao dịch thanh toán qua POS, thực sự góp phần phát triển thanh toán KDTM. Đến nay, nhận thức chung của xã hội ở các tỉnh, thành phố lớn đã có chuyển biến rõ nét và tích cực; số lượng, giá trị thanh toán qua POS tăng nhanh, hiệu quả và chất lượng hơn. Vụ Thanh toán cũng quan tâm chỉ đạo phát triển thanh toán POS trên thiết bị di động (mPOS), ứng dụng công nghệ hiện đại với chi phí thấp, dễ sử dụng, mở ra khả năng mới để phát triển nhanh các điểm chấp nhận thẻ; đề xuất chấp thuận cho 7 NHTM triển khai dịch vụ mPOS và được thí điểm sử dụng hóa đơn thanh toán điện tử.

*- Về kiểm tra, thanh tra giám sát dịch vụ thanh toán KDTM thanh toán nội địa của các NHTM:*

+ Việc thực hiện kiểm tra, giám sát trong quản lý đang tổ chức theo hình thức quản lý theo hệ thống thanh toán, (hình thức truyền thống) như: Hệ thống thanh toán tiền gửi do Sở giao dịch NHNN, vừa vận hành nghiệp vụ nhằm kiểm tra giám sát. Hệ thống thanh toán bù trừ, do phòng kế toán tài chính các chi nhánh NHNN tỉnh, thành phố trực thuộc vận hành thực hiện kiểm tra giám sát (cả khâu khởi xuất và khâu kết thúc); Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng: do Cục công nghệ thông tin NHNN vận hành và kết thúc đối chiếu thực hiện kiểm tra giám sát. Hệ thống thanh toán nội bộ của NHNN, do Vụ Kế toán - Tài chính NHNN thực hiện kiểm tra giám



sát. Chính do việc thực hiện vận hành thực hiện kiểm tra giám sát nên đã tạo khả năng phát hiện những sai sót, địa chỉ gây ra sai sót để kịp thời uốn nắn, xử lý.

+ Có thể khẳng định rằng, giai đoạn 2012-2017, là giai đoạn quan trọng và có tính chất đột phá đối với chính sách về giám sát hệ thống thanh toán của NHNN. Hoạt động giám sát các hệ thống thanh toán đã được đẩy lên một tầm cao mới sau khi Thống đốc NHNN ký ban hành Chiến lược về giám sát hệ thống thanh toán tại Việt Nam giai đoạn 2014 - 2020, tiếp gần hơn tới việc giám sát các hệ thống thanh toán theo thông lệ và chuẩn mực quốc tế, tạo tiền đề cho sự vận hành an toàn, ổn định và thông suốt cho các hệ thống thanh toán trong nền kinh tế trước những thách thức và rủi ro ngày càng lớn trong bối cảnh hội nhập quốc tế của ngành tài chính ngân hàng Việt Nam.

Nhằm cụ thể hóa các quy định, lộ trình và phương thức triển khai giám sát các hệ thống thanh toán ngày 29/7/2014, Thống đốc NHNN đã ký Quyết định số 1490/QĐ-NHNN ban hành Chiến lược giám sát các hệ thống thanh toán tại Việt Nam giai đoạn 2014 – 2020. Đây có thể được coi là là một chính sách quan trọng, một bước đột phá trong chính sách của NHNN, đặt nền móng cho việc giám sát và đánh giá tuân thủ của các hệ thống thanh toán tại Việt Nam đến năm 2020.

### 3.3.1.2. Nguyên nhân

- Nguyên nhân từ chủ thể quản lý:

+ Sự điều hành quyết liệt của Chính phủ và các bộ ngành trong công tác xây dựng và triển khai đề án thanh toán KDTM: Có thể nói việc sử dụng tiền mặt trong thanh toán đã từ nhiều năm trở thành thói quen trong chi tiêu và điều hành hoạt động kinh tế xã hội. Để chuyển biến một cách căn bản từ thanh toán bằng tiền mặt sang thanh toán KDTM phải có nhiều giải pháp trong đó phải có sự tham gia của nhiều Bộ, nhiều ngành liên quan. Vì vậy, Chính phủ đã ban hành Quyết định 2453 năm 2011 về việc Phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán KDTM tại Việt Nam giai đoạn từ 2011 – 2015 và tầm nhìn đến 2020. Đề án này đã có được sự điều hành quyết liệt của Chính phủ nhất là lãnh đạo các Bộ các ngành được Chính phủ phân công chịu trách nhiệm ở từng mảng công việc. Công tác xây dựng và triển khai đề án phát triển dịch vụ thanh toán KDTM đã định hướng phát triển và đa dạng hóa phương thức thanh toán KDTM trong nền kinh tế. Theo đó, sẽ có nhiều thuận lợi cho dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM, nhất là được Chính phủ, NHNN và các bộ ngành liên quan tạo điều kiện cho các NHTM phát triển.

+ *Lựa chọn công cụ QLNN phù hợp*: Với khung khổ pháp lý ban hành đối với hoạt động thanh toán KDTM đã tạo tiền đề cơ bản cho các NHTM, các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và người sử dụng dịch vụ thanh toán tham chiếu để chuẩn hoá hoạt động thanh toán phục vụ ngày càng thiết thực hơn cho nhu cầu thanh toán và sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các tổ chức, cá nhân trong nền kinh tế. NHNN đã thực hiện được vai trò QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM và các NHTM cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM có thể đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ kinh doanh giúp phân tán rủi ro và gia tăng lợi nhuận của mình. QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM trong giai đoạn 2012-2017, Nhà nước đã lựa chọn và sử dụng đầy đủ và phù hợp các công cụ QLNN tác động đến quá trình phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM. Công cụ pháp luật được ban hành để hình thành từng bước các hình thức thanh toán, phát triển đa dạng các loại và phương thức thanh toán.

- *Nguyên nhân từ môi trường kinh tế - xã hội*: Tiến trình hội nhập kinh tế giai đoạn 2012-2017 đã làm cho nền kinh tế Việt Nam nói chung và dịch vụ thanh toán KDTM của nước ta có những tác động và biến đổi to lớn. Cơ chế kinh tế thị trường đã giúp cho quá trình trao đổi hàng hoá dịch vụ ngày càng thuận lợi, dịch vụ thanh toán nói chung và thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM nói riêng đã góp phần vào quá trình đó. Việc trao đổi hàng hoá trong nền kinh tế thị trường cũng đã có sự tác động đến dịch vụ thanh toán KDTM khi yêu cầu về chất lượng dịch vụ ngày càng cao hơn, tạo điều kiện cho hoạt động QLNN đối với dịch vụ này được kết quả tốt hơn.

### **3.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân**

#### **3.3.2.1. Những hạn chế**

- *Tính hiệu lực thấp*:

Qua thực tiễn cho thấy các văn bản pháp luật hướng dẫn thực hiện các hình thức thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa đã từng bước hoàn thiện dần, nhưng còn chậm đổi mới so với Luật các TCTD, quy định pháp luật chưa thực sự hỗ trợ các NHTM trên cả nước đẩy mạnh phát triển dịch vụ này. Xuất phát từ định hướng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM chủ yếu vào khu vực công, khu vực doanh nghiệp và khu vực dân cư, đã làm cho hoạt động điều tiết của Nhà nước đối với quá trình phát triển dịch vụ thanh toán KDTM chủ yếu cũng hướng vào hoạt động của các đối tượng này. Quy định pháp luật về phát triển dịch vụ thanh toán KDTM còn thiếu tính đồng bộ, thống nhất và phù hợp giữa luật và văn bản hướng dẫn thi hành. Bên cạnh, các

NHTM tuân thủ các quy định đảm bảo an toàn cho hoạt động thanh toán KDTM, vẫn còn một số NHTM chưa tuân thủ nghiêm túc, vi phạm quy định trong quá trình phát triển dịch vụ này, thực hiện chưa nghiêm túc về quy định về tăng trưởng tài khoản cá nhân, quản lý kiểm soát hoạt động thanh toán chưa chặt chẽ. Ngoài ra, theo như ý kiến chuyên gia được phỏng vấn có thể thấy thời gian nghiên cứu ban hành các văn bản pháp luật kéo dài dẫn đến nhiều vấn đề bất cập giải quyết chậm, cần có cơ chế ngay khi ban hành đã có vấn đề không phù hợp phải sửa đổi ngay. Do vậy, theo tiêu chí hiệu lực, QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM chưa đáp ứng được đầy đủ các yêu cầu.

*- Hiệu quả chưa tương xứng:*

Qua phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM ở mục 3.1 cho thấy, các loại hình dịch vụ thanh toán KDTM mà đề tài tập trung nghiên cứu tại trước ta đã có sự tăng trưởng khá mạnh về số lượng trong những năm gần đây. Riêng đối với các dịch vụ thanh toán KDTM hiện đại có chỉ số thể bình quân đầu người, doanh số giao dịch thẻ/năm, số tài khoản sử dụng dịch vụ Mobile banking, số khách hàng sử dụng thương mại điện tử,... vẫn còn thấp so với các nước trong khu vực. Chất lượng dịch vụ dù đã có sự quan tâm của các đơn vị cung ứng nhưng vẫn chưa đồng đều, chưa bền vững. Bên cạnh đó, do chưa có chính sách bắt buộc nên nhiều đơn vị bán hàng việc chấp nhận thanh toán KDTM vẫn còn khá miễn cưỡng. Các chuyên gia được phỏng vấn cũng cho rằng: "Cơ chế khuyến khích thanh toán KDTM, hạn chế thanh toán bằng tiền mặt chưa mạnh mẽ."

Hệ thống các văn bản pháp lý, chính sách quản lý đối với thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM đã được nhà nước xây dựng và hoàn thiện liên tục trong thời gian vừa qua. Tuy nhiên, hoạt động điều tiết và kiểm tra, thanh tra, giám sát, chỉ đạo các NHTM phát triển dịch vụ thanh toán KDTM và xử lý các vi phạm, chưa đảm bảo duy trì liên tục. Hoạt động QLNN mới chỉ chú trọng vào điều hành, kiểm tra, thanh tra, giám sát tuân thủ đối với hoạt động tín dụng, chưa chú trọng, quan tâm đúng mức đến hoạt động QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM, dẫn đến hiệu lực, hiệu quả quản lý thấp.

*- Hoạt động quản lý chưa thật phù hợp với thực tiễn phát triển dịch vụ thanh toán KDTM*

Các chuyên gia được phỏng vấn cho rằng: Còn thiếu khuôn khổ pháp lý và cơ chế chính sách liên quan đến các dịch vụ, phương tiện thanh toán mới như tiền điện tử, thẻ ảo..., tạo lập một môi trường cạnh tranh công bằng, bảo đảm khả năng tiếp cận thị trường và tiếp cận dịch vụ đối với các chủ thể có chức năng tương tự

phư ưhau; hình thành cơ chế bảo vệ khách hàng hữu hiệu và bảo đảm quy trình giải quyết tranh chấp hiệu quả và khách quan.

Đối với hệ thống thanh toán KDTM ở Việt Nam, NHNN có vai trò quyết định trong toàn bộ quá trình tổ chức, quản lý hoạt động thanh toán đối với nền kinh tế quốc dân. NHNN giám sát các khách hàng của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và kiểm tra, xử lý các khách hàng mà các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa; kiểm tra, xử lý tình hình chấp hành chế độ thanh toán, kỷ luật thanh toán trên các phương diện như: chấp hành cơ chế thanh toán, quy trình, kỹ thuật thanh toán,... trên cơ sở đó kịp thời chấn chỉnh và kiên quyết xử lý những vi phạm nhằm tạo cho hoạt động thanh toán trong toàn bộ nền kinh tế quốc dân hoạt động đảm bảo an toàn và hiệu quả nhất. Cho đến nay, ở Việt Nam, NHNN mới thực hiện giám sát từ xa và giám sát định kỳ, chưa triển khai giám sát trực tiếp và giám sát liên tục thông qua các báo cáo hàng ngày bằng các chỉ tiêu định lượng như số lượng giao dịch thành công, chưa thành công... Đây là một hạn chế lớn, vì thế đánh giá trên bình diện chung về tính phù hợp của QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM ở Việt Nam vẫn ở mức trung bình.

*- Chưa đảm bảo được yêu cầu về tính đồng bộ và ổn định bền vững:*

Các chính sách của Nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM vẫn ở mức tương đối thận trọng, chưa có sự đột phá đáng kể do vẫn còn chưa đề cập đến các vấn đề: Luật hóa các hoạt động thanh toán KDTM và thanh toán qua ngân hàng trong các hoạt động thanh toán với phạm vi rộng hơn như là bắt buộc; Chưa có chính sách về miễn giảm thuế khi sử dụng thanh toán KDTM mà vẫn “cào bằng” chung như là tiền mặt; Chưa có một hệ thống chính sách đồng bộ với sự tham gia của tất cả các bộ, ban ngành và chính quyền địa phương; Việc chuẩn hóa các hệ thống tiêu chuẩn kỹ thuật và tiêu chuẩn dịch vụ vẫn tương đối chậm.

Chính sách vĩ mô về quản lý hoạt động thanh toán tuy có thay đổi nhưng chưa phải căn bản, cho đến nay vẫn chưa có Luật Thanh toán để điều chỉnh hoạt động này mà chỉ là những nghị định, quyết định mang tính chất chỉ đạo, điều hành ngắn hạn.

Các quy định còn nhiều điểm bất cập, chưa đồng bộ và chưa theo kịp sự phát triển của thị trường, thậm chí có nhiều dịch vụ mới ra đời nhưng hành lang pháp lý vẫn chưa thiết lập hoặc đã thiết lập nhưng chưa cụ thể. Nhiều quy định, qua thời gian đã bộc lộ những điểm hạn chế, quá chung chung và chưa trở thành cơ sở để xử lý tồn thất khi có những rủi ro xảy ra. Đặc biệt, các quy định về quyền và nghĩa vụ cung cấp thông tin chưa chi tiết khiến các cơ quan QLNN vẫn thiếu các

thông tin cụ thể mà các tổ chức cung cấp thông tin cũng không thực sự rõ họ phải cung cấp thông tin chi tiết đến mức nào.

Ngoài ra, các chuyên gia cho rằng: Mặc dù đã có những quy định về thanh toán bằng tiền mặt, tuy nhiên công tác kiểm tra giám sát thực hiện, xử phạt vi phạm chưa có quy định cụ thể, đồng bộ. Đánh giá theo tiêu chí bền vững cho thấy quy định pháp luật chưa thực sự đảm bảo ổn định lâu dài, còn nhiều thay đổi chưa đảm bảo được đầy đủ các yêu cầu của tiêu chí bền vững.

### 3.3.2.2. Nguyên nhân của hạn chế

- Nguyên nhân từ chủ thể quản lý:

+ Công tác xây dựng chính sửa và ban hành các văn bản pháp lý của NHNN chưa theo kịp với những đòi hỏi của ứng dụng và phát triển CNTT. Nhiều cơ chế chính sách và văn bản pháp lý cần thiết cho điều kiện ứng dụng công nghệ mới trong lĩnh vực thanh toán chưa được xây dựng. Phần lớn các quy trình xử lý nghiệp vụ ngân hàng được xây dựng trên nền tảng xử lý thủ công hoặc cơ giới hoá, chưa phù hợp với phương thức, tự động hoá nên rất khó khăn trong việc ứng dụng công nghệ mới, làm chậm lại quá trình hiện đại hóa trong dịch vụ thanh toán. Các cơ chế, chính sách nhằm thúc đẩy thanh toán KDTM chưa thật đồng bộ, chưa khuyến khích các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đầu tư mạnh và đồng bộ cho cơ sở hạ tầng; sự phối kết hợp giữa những biện pháp hành chính và biện pháp kích thích kinh tế chưa đồng bộ, chưa đủ mạnh để đưa chủ trương thật sự đi vào cuộc sống.

+ Áp dụng phương pháp QLNN chưa phù hợp. Trong giai đoạn vừa qua, các cơ quan QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM đã triển khai nhiều hoạt động điều tiết và kiểm tra, thanh tra, giám sát của Nhà nước áp dụng phương pháp hành chính để can thiệp trực tiếp vào hoạt động thanh toán, nhằm yêu cầu các NHTM tuân thủ chỉ tiêu hạn mức thanh toán, mức thu phí đối với từng phương thức thanh toán,... Ngoài ra do chưa có các quy định được luật hoá về việc yêu cầu kinh doanh đặc thù phải thực hiện thanh toán qua ngân hàng như một số nước đã thực hiện nên các đơn vị kinh doanh hàng hoá dịch vụ, thậm chí ngay cả nhiều đơn vị kinh doanh bán lẻ lớn vẫn không sẵn sàng chấp nhận thanh toán thẻ hoặc các phương tiện thanh toán KDTM khác mà lý do chính là tâm lý thích tiền mặt và có thể dùng một số thủ thuật để có lợi trong quá trình nộp thuế thu nhập trong hoạt động kinh doanh.... cho thấy sự can thiệp qua phương pháp hành chính chưa thực sự phù hợp, tác động ảnh hưởng đến kết quả QLNN về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM.

+ Sự tham gia phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức liên quan chưa chặt chẽ, chưa đồng bộ, chưa tạo ra đủ các điều kiện, tiền đề cần thiết cho việc phát triển thanh toán KDTM. Cách thức, biện pháp tổ chức, điều hành, theo dõi, giám sát, kiểm tra, đôn đốc, chấp chính, rút kinh nghiệm,... còn nhiều hạn chế, có điểm chưa phù hợp. Thật vậy, theo ý kiến của các chuyên gia được phỏng vấn: Ở Việt Nam, việc phát triển phương tiện thanh toán vẫn chủ yếu tập trung ở thành phố, còn ở các vùng nông thôn xa xôi hẻo lánh thì việc thanh toán bằng thẻ, bằng ngân hàng điện tử còn rất hạn chế. Do vậy, để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM thì bộ máy quản lý nhà nước cần phải tính đến việc kết hợp với các giải pháp phát triển đồng bộ khác, ví dụ như chiến lược phát triển tài chính toàn diện, chiến lược giáo dục tài chính và truyền thông cho người dân thấy được tiện ích của việc thanh toán KDTM.

- *Nguyên nhân từ khách thể quản lý:*

+ Hạ tầng cơ sở kỹ thuật của các ngân hàng nói chung phát triển chưa đồng bộ; trang thiết bị giữa các ngân hàng vẫn còn nhiều khoảng cách, môi trường không tương thích, việc kết nối giữa các ngân hàng gặp trở ngại; mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của các ngân hàng còn ở mức trung bình chưa đáp ứng được triển vọng phát triển của thị trường. Việc trang bị công nghệ, kỹ thuật mới còn có tính phổ biến là phân tán theo hệ thống từng NHTM, không theo quy chuẩn chung. Độ an toàn về kinh tế và tính ổn định còn thấp, tốc độ xử lý sự cố thực thi trong thanh toán chậm; Sản phẩm không mang tính trọn gói, xử lý giao dịch qua nhiều cửa, phiền hà mang tính hành chính, chưa tỏ rõ mạnh mẽ quan điểm kinh doanh.

+ Đối với sản phẩm thẻ, không có giải pháp quản lý hệ thống kỹ thuật thống nhất, từ cấp quốc gia đến cấp cơ sở, phần mềm, phần cứng giữa các ngân hàng tồn tại nhiều điểm không tương thích. Sự thiếu đồng bộ về hệ thống kỹ thuật, mỗi ngân hàng áp dụng một chuẩn khác nhau.

+ Sự tuân thủ chấp hành pháp luật về thanh toán KDTM của các NHTM và khách hàng. Thực tế trong giai đoạn 2012-2017, một số NHTM chưa tuân thủ các quy định liên quan đến các dịch vụ thanh toán KDTM và thiếu minh bạch trong quá trình quản lý tài khoản thanh toán dẫn ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng, mức thu phí khác nhau và còn tương đối cao đối với các dịch vụ thanh toán KDTM,... đã tác động đến hiệu lực QLNN và ảnh hưởng đến kết quả QLNN về các dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM.

- *Nguyên nhân từ môi trường quản lý:*

+ Cơ sở hạ tầng viễn thông còn hạn chế, còn tiềm ẩn nguy cơ về an ninh, bảo

mặt, chưa theo kịp tốc độ phát triển của người dùng; sự hợp tác giữa các nhà cung cấp dịch vụ với các ngân hàng gặp trở ngại do sự khác biệt về hệ thống quản lý, cơ sở dữ liệu giữa ngân hàng. Các nhà cung cấp dịch vụ (điện lực, viễn thông, bưu chính, cơ sở chấp nhận thẻ siêu thị lớn, khách sạn, nhà hàng,...) chưa sẵn sàng hợp tác với ngân hàng về thanh toán thẻ.

+ Thói quen, tâm lý sử dụng tiền mặt của một bộ phận cơ quan, tổ chức và đại bộ phận cá nhân còn phổ biến; ngoài ra còn một số yếu tố khác gây cản trở, hạn chế sử dụng thanh toán KDTM như: văn minh thương mại, tâm lý ngại tiếp cận với công nghệ mới, ngại công khai hóa thu nhập, doanh thu, sử dụng tiền mặt với những mục đích không minh bạch,... là lý do dẫn đến sự kém hiểu biết về quy trình sử dụng, cách thức tự bảo vệ để phòng tránh rủi ro thanh toán KDTM. Đây là yêu cầu đặt ra trong công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM để đảm bảo được tính an toàn, giảm thiểu rủi ro cho người sử dụng.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương 3 của luận án, NCS đã nghiên cứu và đánh giá một cách toàn diện thực trạng dịch vụ thanh toán KDTM và công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam thời gian 2012 - 2017. Cụ thể:

- Đã nghiên cứu khái quát thực trạng dịch vụ và các điều kiện phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam giai đoạn 2012-2017 (từ khi Chính phủ ban hành Nghị định 101 về Thanh toán KDTM có hiệu lực cho đến nay), trong đó tập trung phân tích chi tiết thực trạng các hoạt động dịch vụ và các điều kiện phát triển dịch vụ thanh toán KDTM.

- Đã đánh giá thực trạng QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam giai đoạn 2012-2017, phân tích thực trạng chính sách QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM giai đoạn này; phân tích, đánh giá mô hình tổ chức QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM, tập trung phân tích bộ máy tổ chức quản lý và việc thực hiện các hoạt động tổ chức triển khai công tác QLNN và công tác thanh tra giám sát đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam.

- Đã rút ra nhận xét về những kết quả đạt được, các hạn chế dựa trên các tiêu chí xác lập ở chương 2, chỉ rõ nguyên nhân của những hạn chế, bất cập trong QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong nội địa của NHTM Việt Nam thời gian qua, tạo lập căn cứ thực tiễn cho việc đề xuất định hướng và giải pháp hoàn thiện trong chương 4 của luận án.



## CHƯƠNG 4

### ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRONG THANH TOÁN NỘI ĐỊA CỦA NHTM VIỆT NAM

#### 4.1. Định hướng phát triển và quan điểm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam đến năm 2020 tầm nhìn đến năm 2030

##### 4.1.1. Dự báo tình hình kinh tế xã hội và xu thế phát triển hoạt động thanh toán KDTM

- Giai đoạn 2018-2030, Khu vực Châu Á – Thái Bình Dương vẫn là trung tâm phát triển năng động của kinh tế thế giới. Vai trò trung tâm kết nối của Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á trong các thiết chế tiếp tục được khẳng định nhưng cũng nhiều thách thức. Các quốc gia đều điều chỉnh chiến lược phát triển, tăng cường liên kết, vừa hợp tác, vừa cạnh tranh, nhất là trong thương mại, đầu tư, nhân lực, khoa học, công nghệ. Khủng hoảng nợ công sẽ diễn ra ở nhiều quốc gia với mức độ cao hơn. Khoa học công nghệ tiếp bộ phận, tác động mạnh đến tiếp bộ công nghệ ngân hàng. Toàn cầu hóa và liên kết kinh tế ngày càng sâu rộng, áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt. Các cuộc lớn cạnh tranh quyết liệt đang ảnh hưởng khu vực.

- Việt Nam bước vào thời kỳ phát triển mới với thế và lực mới, cho phép Việt Nam hội nhập sâu rộng với khu vực và thế giới, mở ra nhiều cơ hội mới cho phát triển, đồng thời cũng phải đối mặt với nhiều thách thức lớn, vẫn còn nguy cơ tụt hậu. Diễn biến kinh tế, thị trường tài chính phức tạp và biến động khó lường đòi hỏi phải tập trung ổn định tài chính và hoạt động ngân hàng theo hướng thận trọng hơn. Môi trường kinh tế trong nước có nhiều cải thiện tích cực nhưng ổn định chưa thật vững chắc. Quá trình tái cấu trúc nền kinh tế và đổi mới mô hình tăng trưởng đang được các ngành, cấp quan tâm đẩy mạnh nhưng còn rất nhiều việc phải làm. Nhu cầu đầu tư cho phát triển kinh tế - xã hội và an ninh quốc gia lớn nhưng nguồn lực còn hạn hẹp. Hệ thống tài chính đang cơ cấu lại theo hướng lành mạnh hóa, cập nhật hơn và tăng tính hiệu quả. Tuy nhiên, cơ cấu phát triển chưa đồng bộ và tính ổn định còn thấp, tiềm ẩn nhiều rủi ro.

- Những cơ hội của ngành ngân hàng: Toàn cầu hóa và hội nhập giúp cho ngành ngân hàng tiếp cận nhanh các nguồn lực từ bên ngoài, nhất là về công nghệ, quản trị, vốn và nhân lực. Đầu tư của các tập đoàn đa quốc gia có xu hướng chuyển từ Trung quốc, Thái Lan và các nước có tính ổn định thấp sang Việt Nam là

cơ hội để các ngân hàng khai thác chuỗi giá trị dịch vụ gia tăng. Sau tái cấu trúc, nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng sẽ tránh được những hạn chế, yếu kém về mô hình tăng trưởng, quản trị điều hành mà chúng ta mắc phải trong giai đoạn trước. Tiềm năng phát triển kinh tế của nước ta là rất lớn, nhất là về công nghiệp, điện tử, sản xuất và chế biến, thương mại và dịch vụ, nông nghiệp. Điều này cho phép phát triển nền kinh tế nước ta cả chiều rộng lẫn chiều sâu cơ hội tốt để cho ngành ngân hàng cung ứng vốn, dịch vụ, đẩy nhanh phát triển.

- Bên cạnh những cơ hội, ngành ngân hàng Việt Nam sẽ phải đối mặt với một số thách thức:

+ Hệ thống các TCTD Việt Nam đang trong quá trình tái cơ cấu nên dễ bị tổn thương trước những biến động của kinh tế trong nước và quốc tế;

+ Việc ổn định kinh tế vĩ mô, duy trì lạm phát ở mức thấp sẽ gặp nhiều khó khăn hơn do thâm hụt ngân sách có xu hướng gia tăng, hiệu quả đầu tư vốn được cải thiện chậm, chênh lệch tiết kiệm và đầu tư còn lớn, giá cả một số mặt hàng chủ chốt phụ thuộc vào biến động giá cả thế giới;

+ Toàn cầu hóa với sự tăng cường hiệp định của các ngân hàng nước ngoài, sẽ là nhân tố tích cực cho phát triển ngành ngân hàng Việt Nam, đồng thời sẽ tạo ra sức ép cạnh tranh gay gắt cho các ngân hàng nước ngoài.

Trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng, cạnh tranh trên thị trường ngân hàng nói chung cũng như thị trường thanh toán KDTM nói riêng ngày càng khốc liệt. Đặc biệt sự tham gia của các NHTM nước ngoài với thế mạnh về vốn, công nghệ và kinh nghiệm đòi hỏi mỗi NHTM trong nước phải nỗ lực rất lớn mới có thể giữ vững được thị phần hiện có và tiếp tục phát triển trong tương lai.

#### **4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM ở Việt Nam**

##### **4.1.2.1. Các định hướng chủ yếu**

- Thứ nhất, phát triển các tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa, thanh toán KDTM là xu hướng tất yếu của sự phát triển. Hiện nay, rất nhiều NHTM tích cực triển khai các dịch vụ thanh toán KDTM; sự phát triển của lĩnh vực Fintech ở Việt Nam, đặc biệt là xây dựng một hệ sinh thái Fintech dựa trên lợi thế của Việt Nam xét về quy mô dân số, nguồn nhân lực đam mê công nghệ.

- Thứ hai, phát triển các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán, NHNN định hướng xây dựng trung tâm chuyển mạch tài chính và trung tâm bù trừ tự động duy nhất nhằm tạo ra cơ sở hạ tầng để các dịch vụ hỗ trợ thanh toán phát triển; Xây dựng các tiêu chuẩn sử dụng chung về cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ

cho các dịch vụ liên quan đến tiền điện tử; Nghiên cứu và xây dựng hệ thống thanh toán bù trừ điện tử tự động phục vụ giao dịch bán lẻ phù hợp với xu hướng quốc tế.

- *Thứ ba, phát triển các phương tiện thanh toán*, tiếp tục phát triển, kết hợp sắp xếp, hợp lý hóa mạng lưới ATM và POS; Phát triển mạnh dịch vụ thanh toán thẻ thông qua thiết bị kết nối với điện thoại di động; Xây dựng và ban hành tiêu chuẩn chung đối với thẻ chip nội địa, tạo tiêu chuẩn chung cho thị trường thẻ Việt Nam nhằm thống nhất việc quản lý, định hướng kỹ thuật đối với hoạt động phát hành thẻ ngân hàng tại Việt Nam;

Gia tăng các tiện ích đi kèm dịch vụ, phương tiện thanh toán hiện đại, dần thay thế dịch vụ đơn mục đích bằng những dịch vụ đa mục đích (như sử dụng thẻ cho nhiều mục đích như thanh toán, chi trả hóa đơn định kỳ, vấp tiền, rút tiền mặt... thay cho việc sử dụng thẻ chỉ để rút tiền mặt). Triển khai các nội dung theo yêu cầu thực tế phát sinh hoặc thực hiện lồng ghép các nội dung trong quá trình ban hành chính sách và triển khai các nghiệp vụ cụ thể, đặc biệt đối với việc phát triển các phương tiện, dịch vụ thanh toán KDTM mới, hiện đại.

- *Thứ tư, phát triển cơ sở hạ tầng thanh toán*, cơ sở hạ tầng và công nghệ phục vụ thanh toán tiếp tục được chú trọng đầu tư, nâng cao chất lượng và phát huy hiệu quả. Khuyến khích, tạo điều kiện cho các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tập trung đầu tư cơ sở hạ tầng máy móc thiết bị phục vụ cho các giao dịch thanh toán hiện đại, tập trung chủ yếu cho dịch vụ thẻ và tạo điều kiện phát triển thanh toán qua internet, mobile. Tiếp cận nhanh chóng với công nghệ hiện đại trên thế giới theo cách thức “đi tắt, đón đầu”;

Nâng cấp Hệ thống TTĐT liên ngân hàng áp dụng theo các thông lệ, chuẩn mực, tiến bộ về thanh toán và công nghệ của các nước phát triển trên thế giới, bảo đảm phù hợp với lộ trình độ công nghệ thông tin của các ngân hàng Việt Nam. Cùng với đó, hệ thống thanh toán nội bộ, hệ thống ngân hàng lõi (core banking) được các NHTM tiếp tục đầu tư, cập nhật và phát triển. Một số NHTM cũng đã chủ động trong việc đầu tư, áp dụng nhiều giải pháp công nghệ thanh toán mới, hiện đại, như sử dụng mã QR xác thực sinh trắc học.

#### 4.1.2.2. Các mục tiêu đặt ra

##### a. Mục tiêu tổng quát:

- Tạo sự chuyển biến rõ rệt về thanh toán KDTM trong nền kinh tế, làm thay đổi dần tập quán sử dụng các phương tiện thanh toán trong xã hội, giảm chi phí xã

hội liên quan đến tiền mặt, giảm tỷ lệ tiền mặt trong lưu thông tính trên GDP, tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán.

- Đảm bảo an ninh, an toàn và hiệu quả hoạt động của các hệ thống thanh quyết toán, các dịch vụ, phương tiện thanh toán KDTM; tạo lập cơ chế hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng các dịch vụ thanh toán KDTM.

- Thúc đẩy việc sử dụng thanh toán điện tử, giảm sử dụng tiền mặt trong các giao dịch thanh toán giữa cá nhân, doanh nghiệp và Chính phủ.

- Nâng cao hiệu quả quản lý, giám sát của các cơ quan QLNN, minh bạch hóa các hoạt động thanh toán trong nền kinh tế và thu nhập cá nhân trong xã hội, góp phần vào công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm kinh tế.

*b. Mục tiêu cụ thể:*

- Đến cuối năm 2020, tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán ở mức thấp hơn 10%. Đến năm 2025 tỷ trọng này thấp hơn 8%.

- Phát triển mạng thanh toán thẻ qua các thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán; nâng dần số lượng, giá trị giao dịch thanh toán thẻ qua các thiết bị chấp nhận thẻ. Đến năm 2020, toàn thị trường có trên 300.000 thiết bị chấp nhận thẻ POS được lắp đặt với số lượng giao dịch đạt khoảng 200 triệu giao dịch/năm.

- Thúc đẩy thanh toán điện tử trong thương mại điện tử, thực hiện mục tiêu của Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử giai đoạn 2016 - 2020 (100% các siêu thị, trung tâm mua sắm và cơ sở phân phối hiện đại có thiết bị chấp nhận thẻ và cho phép người tiêu dùng thanh toán KDTM khi mua hàng; 70% các đơn vị cung cấp dịch vụ điện, nước, viễn thông và truyền thông chấp nhận thanh toán hóa đơn của các cá nhân, hộ gia đình qua các hình thức thanh toán KDTM; 50% cá nhân, hộ gia đình ở các thành phố lớn sử dụng phương tiện thanh toán KDTM trong mua sắm, tiêu dùng).

- Tập trung phát triển một số phương tiện và hình thức thanh toán mới, hiện đại, phục vụ cho khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, góp phần thúc đẩy Tài chính toàn diện; tăng mạnh số người dân được tiếp cận các dịch vụ thanh toán, nâng tỷ lệ người dân từ 15 tuổi trở lên có tài khoản tại ngân hàng lên mức ít nhất 70% vào cuối năm 2020.

**4.1.3. Quan điểm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam**

Dựa trên phân tích nghiên cứu, theo NCS, việc hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa là tất yếu khách quan.

Thứ nhất, hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam phải gắn với quá trình hội nhập kinh tế, tài chính, đáp ứng các chuẩn mực ngân hàng, thông lệ quốc tế. Thị trường thanh toán KDTM tại Việt Nam với nhiều tiềm năng hứa hẹn trở thành nhân tố kích thích, thúc đẩy sự đầu tư vốn và công nghệ của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM. Đây chính là một trong các cơ hội thuận lợi để các NHTM đẩy nhanh quá trình phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.

Thứ hai, hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam phải trên cơ sở kế thừa và phát triển các quy định pháp luật về thanh toán KDTM; đồng thời, xây dựng các quy định pháp luật, tạo điều kiện pháp lý cho các NHTM phát triển các hình thức thanh toán KDTM mới, các loại và phương thức trong từng hình thức thanh toán mới. Hoàn thiện khung khổ pháp lý để các dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM Việt Nam là vấn đề đi đầu trong công tác hoàn thiện quản lý. rà soát, sửa đổi, bổ sung khung khổ pháp lý và cơ chế chính sách liên quan đến dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM để đáp ứng yêu cầu thực tế, nhất là đối với các dịch vụ, phương tiện thanh toán điện tử như tiền điện tử, thẻ ảo... Ban hành các cơ chế, chính sách thích hợp về phí dịch vụ thanh toán để khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ thanh toán KDTM.

Thứ ba, hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam phải trên cơ sở định hướng phát triển đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, nhằm cung ứng đầy đủ, kịp thời, thuận tiện các dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế. Đồng thời dựa vào mục tiêu quan điểm và định hướng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM của quốc gia, không ngừng phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM một cách an toàn, hiệu quả, vững chắc và đáp ứng tốt hơn yêu cầu phát triển KT-XH trong giai đoạn mới. Đến năm 2020 phát triển được hệ thống thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa theo hướng hiện đại, hoạt động an toàn, hiệu quả vững chắc.

Thứ tư, hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam phải có sự QLNN thông qua bộ máy quản lý, tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện... Quá trình triển khai thực tiễn phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong những năm qua vẫn còn nhiều vướng mắc cần có sự tháo gỡ hỗ trợ mạnh mẽ hơn từ phía chủ thể quản lý. Cùng với những hạn chế trong công tác quản lý đối với dịch vụ này trong thời gian qua và bài học kinh nghiệm từ

các quốc gia đi trước, cần hoàn thiện các cấp quản lý dịch vụ thanh toán từ cấp trung ương đến địa phương nhằm triển khai tổ chức hiệu quả các chương trình, kế hoạch liên quan đến dịch vụ; cần phối kết hợp với các đơn vị liên quan, các cơ quan ban ngành để hỗ trợ lẫn nhau trong công tác triển khai thực hiện các chương trình chính sách đến các đối tượng khách hàng là dân cư thành thị hay nông thôn, doanh nghiệp hay các tổ chức kinh tế xã hội.

Thứ năm, hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam phải dựa trên cơ sở tăng cường giám sát, đánh giá tính an toàn, hiệu quả của các hệ thống thanh toán do NHNN quản lý và vận hành; giám sát các hệ thống thanh toán quan trọng trong nền kinh tế; Phân tích, đánh giá các rủi ro liên quan đến các hệ thống thanh toán; Phân tích, đánh giá các rủi ro liên quan đến các hệ thống thanh toán; Phối hợp có hiệu quả với Cơ quan Điều tra trong việc xác minh, cung cấp thông tin phục vụ công tác điều tra các vụ việc liên quan đến tội phạm trong hoạt động thanh toán.

#### **4.2. Các giải pháp hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam**

Trên cơ sở tham khảo kinh nghiệm của Mỹ, Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc về QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa; các nguyên nhân của hạn chế rút ra từ đánh giá thực tiễn; các quan điểm hoàn thiện QLNN nêu tại mục 4.1.3, để nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam trong giai đoạn tới, Chính phủ, NHNN và các cơ quan quản lý hữu quan cần tập trung giải quyết các vấn đề chính sau:

##### ***4.2.1. Hoàn thiện môi trường pháp lý về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM***

Hoàn thiện môi trường pháp lý để hỗ trợ cho việc phát triển và quản lý hệ thống thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa, bao gồm:

*Thứ nhất, về việc hoàn thiện hành lang pháp lý chung cho hoạt động thanh toán KDTM:* Chính phủ xem xét lộ trình để thực hiện xây dựng Pháp lệnh Thanh toán để thay thế cho Nghị định số 101/2012/CP để đảm bảo hoạt động thanh toán và thanh toán KDTM được điều chỉnh bởi một văn bản pháp lý có hiệu lực cao hơn. Song song với quá trình đó Chính phủ có thể xác định lộ trình xây dựng Luật Thanh toán như một biện pháp để hoàn thành các văn bản quy phạm pháp luật của hoạt động ngân hàng.

Rà soát, sửa đổi, bổ sung một số điều khoản liên quan đến thanh toán KDTM tại các văn bản luật hiện hành (như luật NHNN Việt Nam, luật các TCTD, luật phòng chống rửa tiền); hoặc nghiên cứu, xây dựng một luật riêng về các hệ thống thanh toán; qua đó đảm bảo tính bao quát, thống nhất và quản lý toàn diện các hệ thống thanh toán trong nền kinh tế phù hợp với thực tế Việt Nam dựa trên chuẩn mực, thông lệ quốc tế.

Nghiên cứu sửa đổi, bổ sung các quy định về thanh toán KDTM, thanh toán bằng tiền mặt, trong đó bao gồm các quy định về các phương tiện, dịch vụ thanh toán KDTM mới, dịch vụ trung gian thanh toán, tiền điện tử, hoạt động thương mại điện tử; ban hành các quy định về trách nhiệm của tổ chức cung ứng dịch vụ, người sử dụng dịch vụ và bên thứ ba. Cần tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung khuôn khổ pháp lý và cơ chế chính sách liên quan đến thanh toán KDTM để đáp ứng yêu cầu thực tế, nhất là cho các dịch vụ, phương tiện thanh toán điện tử như tiền điện tử, thẻ ảo.

*Thứ hai, về việc hoàn thiện khung khổ pháp lý để bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ:* Tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý nhằm tăng cường tính an toàn, bảo mật, phòng ngừa, ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật và đảm bảo quyền lợi của khách hàng, của tổ chức cung ứng dịch vụ trong hoạt động thanh toán qua ngân hàng. Nhằm khuyến khích các cá nhân, tổ chức tăng cường sử dụng các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM cần phải nghiêm túc thực thi công tác kiểm tra giám sát nội bộ, Chính phủ cần quy định những chế tài xử phạt đủ mạnh (phạt tiền, ngừng hoạt động kinh doanh trong một thời gian...) đối với những tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán vi phạm những quy định về phòng hộ và an toàn. Cần có các văn bản pháp quy thừa nhận và điều chỉnh các thỏa thuận trong thanh toán. Trong đó quy định rõ nội dung, quyền lợi và nghĩa vụ của từng bên tham gia nhằm đảm bảo lợi ích của các bên. Cùng với đó là những chế tài xử phạt nghiêm khắc, kể cả truy tố hình sự đối với các hành động gian lận liên quan đến thanh toán KDTM, ví dụ như ăn cắp các thông tin trên thẻ, sở hữu và sử dụng các loại công cụ thanh toán KDTM giả mạo, có hành vi lừa đảo.

Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định, 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; xây dựng và hoàn thiện các biện pháp, cơ chế, chính sách về quản lý rủi ro, chế tài xử lý vi phạm trong thanh toán điện tử.

*Thứ ba, về việc ban hành các chính sách quy định về thanh toán KDTM bắt buộc theo lộ trình đối với một số loại hình cụ thể:* Chính phủ có thể từng bước "Luật hoá" hoạt động thanh toán thẻ tại các đơn vị kinh doanh hàng hóa và dịch vụ thông qua việc: các cá nhân, đơn vị khởi nghiệp kinh doanh (ban đầu có thể áp dụng cho một số loại hình đặc biệt) đều phải chấp nhận thanh toán thẻ hoặc được các Ngân hàng xác nhận thanh toán qua ngân hàng như là một điều kiện để được phép hoạt động kinh doanh. Hiện nay, do đây chưa phải là điều kiện bắt buộc nên các cá nhân và đơn vị kinh doanh và nhất là giữa các cá nhân với nhau vẫn chủ yếu sử dụng tiền mặt, không qua hệ thống ngân hàng do vậy giao dịch tài chính thực sự khó kiểm soát, hoạt động trốn thuế/ tránh thuế chắc chắn sẽ diễn ra phổ biến hơn do các cơ quan quản lý rất khó giám sát được các hoạt động thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng tiền mặt mà hoàn toàn phụ thuộc vào sự trung thực của người dân kinh doanh. Việc bắt buộc không nhất thiết phải 100% mà có thể chỉ áp dụng hạn mức với các giao dịch đủ lớn. Mức xuất phát này có cơ sở dựa trên quy định của pháp luật hiện hành quy định về thanh toán doanh nghiệp/ tổ chức theo đó nếu giá trị thanh toán hàng hóa dịch vụ >20 triệu đồng trở lên giữa các doanh nghiệp và giữa doanh nghiệp với cá nhân bắt buộc phải chuyển khoản qua ngân hàng và thiết lập các hợp đồng mua bán hàng hóa/dịch vụ. Theo tác giả, trong thời gian tới, các thanh toán của nhóm dân cư nói chung nếu quy định bước đầu ở hạn mức này sẽ tạo thói quen sử dụng thanh toán qua NHTM của người dân và tạo điều kiện cho thanh toán KDTM phát triển. Sau một thời gian thực hiện, hạn mức này sẽ xem xét đánh giá để thay đổi phù hợp với tình hình kinh tế xã hội như một số quốc gia đã từng làm.

- Ban hành các văn bản pháp lý để quản lý, vận hành, hạn chế rủi ro, giám sát có hiệu quả đối với các loại hình, phương tiện, hệ thống thanh toán mới: Rà soát để sửa đổi, bổ sung các quy định về việc sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM để giải ngân vốn vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, góp phần đẩy mạnh thanh toán KDTM và giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng đúng mục đích. Xây dựng và ban hành một số cơ chế, chính sách phù hợp, khuyến khích thanh toán điện tử:

+ Nghiên cứu triển khai một số biện pháp hành chính kết hợp với các biện pháp khuyến khích về lợi ích kinh tế nhằm phát triển thanh toán điện tử:

Nghiên cứu, ban hành một số cơ chế, chính sách để 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; 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.

Ban hành các cơ chế, chính sách thích hợp về phí dịch vụ thanh toán để khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt; quy định mức phí thanh toán chuyển khoản và mức phí nộp, rút tiền mặt tại các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài theo hướng tăng mức phí giao dịch tiền mặt và giảm phí thanh toán không dùng tiền mặt; giảm mức phí áp dụng cho các giao dịch thanh toán liên ngân hàng; quy định về cách thức tính phí, cơ cấu phân bổ phí của các tổ chức vận hành các hệ thống thanh toán, đảm bảo mức phí hợp lý, tạo lập thị trường cạnh tranh bình đẳng, tránh độc quyền.

Nghiên cứu, ban hành một số cơ chế, chính sách nhằm thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt kết hợp với việc tăng cường kiểm soát thanh toán, phát hành hóa đơn bán hàng hóa, dịch vụ, chống thất thu thuế; ban hành văn bản quy định về tính pháp lý của chứng từ điện tử, hướng dẫn sử dụng, lưu trữ chứng từ điện tử.

+ rà soát, bổ sung, sửa đổi các văn bản quy định về việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán; xem xét bổ sung quy định các tổ chức, cá nhân có hoạt động kinh doanh phải mở tài khoản thanh toán tại các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để thực hiện các giao dịch thanh toán.

+ Ban hành quy định giao dịch mua bán bất động sản và những tài sản có giá trị lớn (như ô tô, xe máy, tàu thuyền,...) thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt.

*Thứ tư, về việc ban hành và áp dụng chính sách hỗ trợ tài chính cụ thể:* Chính phủ xem xét chỉ đạo Bộ Tài chính nghiên cứu quy trình để cho phép các cá nhân doanh nghiệp được giảm, miễn, khấu trừ thuế khi thanh toán bằng thẻ ngân hàng. Đồng thời cho phép sử dụng các hóa đơn thanh toán bằng thẻ được coi là một chứng từ để khấu trừ thuế VAT thay cho thực hiện kèm theo hóa đơn VAT như hiện nay. Trong thực tế hóa đơn thẻ đều có 3 liên do vậy nếu có thêm mã số thuế hoàn toàn có thể được xem xét ngang với hóa đơn truyền thống hiện nay. Điều này sẽ giúp cho sự tiện lợi và đơn giản trong hoạt động thanh toán và chấp nhận thanh toán bằng thẻ đồng thời cũng có thể góp phần tăng thu thuế do số người nộp thuế sẽ cao hơn. Song song với chính sách

này, Nhà nước cũng có thể xem xét miễn giảm thuế nhập khẩu máy móc thiết bị chấp nhận thẻ; nghiên cứu và cho phép các ngân hàng áp dụng chế độ thu phí hợp lý nhằm bù đắp được chi phí đầu tư cho mạng lưới chấp nhận thẻ, đặc biệt, cần thực hiện hiệu quả chủ trương tăng phí sử dụng tiền mặt trong lưu thông. Tỷ lệ hỗ trợ cụ thể thể nào thì NHNN có thể phối hợp với Bộ Tài chính và các đơn vị liên quan đề xuất để đảm bảo cân bằng thu chi ngân sách mà vẫn khuyến khích được hoạt động thanh toán KDTM.

Ban hành các cơ chế, chính sách thích hợp về phí dịch vụ thanh toán để khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán KDTM; quy định mức phí thanh toán chuyển khoản và mức phí nộp, rút tiền mặt tại các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài theo hướng tăng mức phí giao dịch tiền mặt và giảm phí thanh toán KDTM; giảm mức phí áp dụng cho các giao dịch thanh toán liên ngân hàng; quy định về cách thức tính phí, cơ cấu phân bổ phí của các tổ chức vận hành các hệ thống thanh toán, đảm bảo mức phí hợp lý, tạo lập thị trường cạnh tranh bình đẳng, tránh độc quyền...

Ban hành các cơ chế, chính sách thích hợp về quy định giao dịch mua bán bất động sản và những tài sản có giá trị lớn thực hiện thanh toán KDTM. Nghiên cứu, ban hành một số cơ chế, chính sách nhằm thúc đẩy thanh toán KDTM kết hợp với việc tăng cường kiểm soát thanh toán, phát hành hóa đơn bán hàng hóa, dịch vụ, chống thất thu thuế... Điều kiện để thực hiện giải pháp này theo tác giả luận án là không quá khó, chỉ cần có sự thay đổi về mặt chính sách, quy định theo lộ trình tương tự như một số nước đã từng làm chắc chắn giải pháp này sẽ tạo hiệu quả cho thanh toán KDTM phát triển từ đó cộng hưởng đến sự phát triển và minh bạch của nền kinh tế.

*Thứ năm, về việc quy định các dịch vụ công của Nhà nước đẩy mạnh thực hiện bằng dịch vụ thanh toán KDTM:* Nghiên cứu, ban hành một số cơ chế, chính sách để 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; triển khai ứng dụng công nghệ thanh toán điện tử mới). Các khoản thu phí lệ phí tại các cơ sở công lập/công ích, các dịch vụ thu phí mới theo xu thế của thế giới như lệ phí các đường cao tốc, tàu điện ngầm, tàu điện trên cao... khi triển khai đầu tư cần yêu cầu chủ đầu tư thực hiện các biện pháp để thực hiện thu phí bằng thanh toán KDTM, kinh nghiệm bước đầu từ một số đường cao tốc đã đưa vào triển khai có tính toán từ đầu. Bên cạnh đó, hiện nay hoạt động nộp thuế điện tử và nộp thuế qua NHTM thông qua kết nối hệ thống giữa Ngân hàng - Kho bạc - Thuế - Hải Quan đã được hình thành và bước đầu đã tạo điều kiện cho hoạt động thu nộp thuế chủ động của các doanh nghiệp như mục tiêu

cải tiến thủ tục nộp thuế của Bộ tài chính. Trong thời gian tới, Bộ tài chính và NHNN cần tiếp tục phối hợp thực hiện kết nối tương tự để áp dụng việc khai, nộp thuế điện tử cho dân cư ở các loại thuế phổ biến như: Thuế thu nhập, thuế trước bạ... tăng thêm sự đa dạng cho các kênh dịch vụ thanh toán KDTM.

*Thứ sáu, khuyến khích các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán hợp tác với các NHTM:* Dịch vụ trung gian thanh toán là một cánh tay nối dài của hệ thống NHTM nhưng tại Việt Nam thì thói quen sử dụng tiền mặt của người dân và sự lo ngại rủi ro từ phía các công ty cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán không phải ngân hàng đã khiến dịch vụ trung gian thanh toán khó phát triển. Dịch vụ trung gian thanh toán là một dịch vụ mà sự thành công hay thất bại dựa chủ yếu vào số lượng khách hàng sử dụng nên hiện nay tại Việt Nam có thể thấy rằng các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đang liên kết với các NHTM, các công ty viễn thông nhằm tăng số lượng người dùng dịch vụ. Sự hợp tác liên kết giữa các tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán và các NHTM tạo thành một hệ thống mang lại lợi ích cho các bên, từ đó giúp cho các bên có thể hỗ trợ nhau về mặt kỹ thuật để giảm thiểu rủi ro. Do đó, có thể nhận định rằng chính các ngân hàng và các công ty viễn thông đang là cánh tay nối dài của các dịch vụ trung gian thanh toán tại Việt Nam thay vì ngược lại. Tuy nhiên, hiện tại các NHTM Việt Nam đang quan ngại hai vấn đề lớn khi hợp tác với các công ty cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán: (i) tính pháp lý của các loại hình dịch vụ trung gian thanh toán và (ii) quyền lợi cho khách hàng của chính ngân hàng đó. Do đó, cần có các giải pháp khuyến khích các NHTM tại Việt Nam ngoài việc tham gia hợp tác với các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, mở rộng địa bàn hoạt động của mình nhằm tạo điều kiện cho dịch vụ trung gian thanh toán có thể tiếp tục phát triển số lượng người sử dụng. Các giải pháp khuyến khích có thể là: (i) Tạo lập hành lang pháp lý ban đầu về các loại hình dịch vụ trung gian thanh toán; (ii) Giảm thuế thu nhập cho những hoạt động liên quan đến dịch vụ trung gian thanh toán cho các NHTM và đặc biệt là giảm thuế thu nhập cho các công ty cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã đăng ký hoạt động với NHNN nhằm tạo sự tin tưởng từ phía ngân hàng đối với dự tồn tại của chính các công ty cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

#### **4.2.2. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn và tổ chức thực hiện quản lý nhà nước về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM**

##### *a. Giải pháp chung*

Phối hợp các cơ quan thông tin đại chúng ở trung ương và địa phương, tập trung các phương tiện thông tin, báo chí trong ngành ngân hàng để tăng cường tuyên truyền, phổ biến kiến thức, đào tạo, hướng dẫn về thanh toán KDTM

đến người dân, doanh nghiệp bằng các hình thức phù hợp, thiết thực, hiệu quả.

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

- Đưa các nội dung, kiến thức về các phương tiện thanh toán KDTM mới vào chương trình giảng dạy tại các cơ sở đào tạo về kinh tế, tài chính, ngân hàng...

- Phối hợp với các tổ chức liên quan xây dựng và thực hiện các chương trình phù hợp, hiệu quả để phổ biến kiến thức, giáo dục tài chính, kỹ năng tài chính cho các tổ chức/cá nhân có liên quan, kể cả người cao tuổi, người dân ở vùng nông thôn; thực hiện chương trình tiếp thị, phổ biến các kinh nghiệm, sáng kiến tốt trên thế giới, cung cấp tư vấn, các chương trình quản lý rủi ro... để tạo điều kiện thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt.

- Xây dựng và áp dụng các hình thức thi đua, khen thưởng, vinh danh, xếp hạng, đánh giá doanh nghiệp bán lẻ để khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt; vận động các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán, các doanh nghiệp cung cấp hàng hóa, dịch vụ có các hình thức khuyến khích như miễn giảm phí, chiết khấu, khuyến mãi, tích điểm, quay xổ số, bốc thăm trúng thưởng... đối với người tiêu dùng.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu chung với ngôn ngữ dễ hiểu, đảm bảo nội dung chính xác, tin cậy, trung lập, được cập nhật thường xuyên để sử dụng trong các hoạt động phổ biến kiến thức, giáo dục cộng đồng về thanh toán không dùng tiền mặt.

- Sử dụng mạng xã hội (facebook, fanpage, ...), các điểm bưu điện - văn hóa xã... tại các khu vực nông thôn, miền núi để tuyên truyền, phổ biến kiến thức, hướng dẫn về thanh toán KDTM.

*b. Giải pháp cụ thể:*

- *Đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong khu vực công:*

Số lượng giao dịch trong thực tế về kê khai nộp thuế điện tử và thực hiện thủ tục hải quan điện tử còn chưa được như kỳ vọng. Để cải thiện tình hình này, NHNN, một trong những yêu cầu đặt ra là phải có sự đồng bộ, kết nối liên thông giữa hệ thống thông tin dữ liệu của Tổng cục Thuế, KBNN và hệ thống thanh toán của các ngân hàng. Cần có sự phối kết hợp chặt chẽ giữa các bên để hỗ trợ doanh nghiệp sau khi đăng ký có thể nộp thuế điện tử dễ dàng, thuận tiện hơn.

Theo đại diện Lãnh đạo Bộ Tài chính nên xem xét chuyển cơ chế, hạ mức được

phép khấu trừ chi phí của doanh nghiệp khi thanh toán không dùng tiền mặt từ 20 triệu đồng như hiện nay xuống 5 triệu đồng. Đây sẽ là công cụ mạnh nhất thúc đẩy thanh toán điện tử bởi về công nghệ, hạ tầng thanh toán của Việt Nam đã cho phép điều này. Hơn nữa, Nhà nước nên có chính sách hướng đến hóa đơn điện tử, bởi đây là tiền đề bắt buộc để phát triển thanh toán điện tử ở Việt Nam.

Đứng từ góc độ hỗ trợ thu thuế điện tử thì ngành Tài chính là một trong những khách hàng tiềm năng lớn của thanh toán điện tử tại Việt Nam. Tuy nhiên, trong số đó phần doanh thu đến từ thanh toán trực tuyến lại khá hạn chế với chỉ khoảng 5%. Do đó, theo NHNN, một trong những yêu cầu đặt ra là cần có sự kết nối, tích hợp tốt hơn giữa các website thương mại điện tử với các dịch vụ thanh toán trực tuyến của các ngân hàng để khách mua hàng, thanh toán trực tuyến dễ dàng, thuận lợi và an toàn.

*- Đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong khu vực dân cư:*

*Thứ nhất*, học tập kinh nghiệm của các tổ chức thẻ quốc tế và mạnh dạn thực hiện trong việc ứng dụng mPOS - thẻ ghi nợ nội địa (Smartlink/Banknet) của tất cả các ngân hàng vì mPOS phù hợp với tất cả các loại hình kinh doanh và dịch vụ, từ nhà hàng, quán cafe, điểm kinh doanh nhỏ lẻ, cá nhân kinh doanh và các công ty, đơn vị có dịch vụ giao hàng thu tiền tại nhà đảm bảo an toàn và hiệu quả. Bên cạnh đó, chi phí đầu tư thiết bị cho mPOS thấp hơn nhiều so với máy POS (có thể lên tới 10 triệu đồng, chưa kể các chi phí bảo hành, đường truyền), chỉ từ 1 - 2,5 triệu đồng. Điều này sẽ giúp giảm bớt gánh nặng, tăng độ phủ sóng mạng lưới thanh toán trực tuyến của ngân hàng.

*Thứ hai*, Nhà nước cần có nhiều biện pháp để phát triển CNTT phục vụ thanh toán KDTM. Phương thức thanh toán KDTM đã được phát triển mạnh mẽ và đa dạng dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin, như: internet banking, mobile banking,... đang dần đi vào cuộc sống, phù hợp với xu thế thanh toán của các nước trong khu vực và trên thế giới. Trong thời gian tới, Nhà nước cần tập trung nguồn lực đầu tư cho con người, cơ sở hạ tầng nhằm phát triển công nghệ thông tin đảm bảo vận hành hệ thống công nghệ thông tin thông suốt, an toàn bảo mật, đáp ứng yêu cầu kinh doanh; Có nhiều chính sách khuyến khích các ngân hàng thương mại đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin; Hỗ trợ, đầu tư cho các đề tài nghiên cứu khoa học, dự án giúp nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin trong thời gian tới...

*Thứ ba*, mở rộng, nâng cấp Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng

(IBPS), với mục tiêu tiến tới Việt Nam có hệ thống thanh toán tiền tiền trong khu vực, phù hợp với các chuẩn mực quốc tế để sẵn sàng hội nhập. Cấu trúc lại Hệ thống IBPS theo hướng chuyển đổi từ mô hình phân tán hiện nay sang mô hình xử lý tập trung. Đồng thời, tổ chức lại Hệ thống IBPS bao gồm cả việc chuyển đổi mô hình vận hành và quản lý. Mở rộng sự kết nối hệ thống IBPS, nghiên cứu, áp dụng chuẩn tin điện tử chính quốc tế ISO 20022 đối với hệ thống IBPS, hệ thống ACH và các hệ thống bán lẻ khác.

*Thứ tư*, tăng số phiên thanh toán bù trừ trong ngày và kéo dài thời gian hoạt động đối với hệ thống thanh toán giá trị thấp.

*-Đối với công tác đẩy mạnh các dịch vụ thanh toán KDTM ở khu vực nông thôn:*

Để phát triển thương mại điện tử đến vùng nông thôn, vùng xa qua đó phát triển dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM, đòi hỏi phải có quyết tâm cũng như nguồn lực, khả năng đầu tư và cần phải có thêm thời gian vì mặc dù tỷ trọng tại các khu vực nông thôn còn thấp, nhưng xét trên nhiều phương diện, thương mại điện tử ở vùng nông thôn tại Việt Nam có rất nhiều cơ hội tiềm năng để phát triển. Dân số của hai thành phố lớn Hà Nội và Hồ Chí Minh chỉ chiếm hơn 16% tổng dân số cả nước, trong khi 61 tỉnh, thành còn lại chiếm tới hơn 83%. Ngoài ra, tại các khu vực nông thôn hiện nay có nhiều lợi thế do hạ tầng internet đang dần phổ biến, số lượng người sử dụng smartphone tăng nhanh dẫn đến có một lực lượng tiềm năng những người dùng trẻ tuổi đang tiếp cận nhanh chóng với thương mại điện tử. Bên cạnh đó, chủ trương xây dựng nông thôn mới đang thúc đẩy các nguồn lực đầu tư cho nông thôn (giao thông, văn hóa, cơ sở hạ tầng điện, điện thoại, internet...). Với quy mô này, nhu cầu và nhu cầu về thương mại điện tử ở những khu vực nông thôn sẽ ngày càng tăng và trong thời gian ngắn sẽ chạm tới mức bình ổn về thực trạng và tiềm năng. TMĐT tại các khu vực nông thôn có nhiều cơ hội là thế, nhưng để khai thác triệt để nhằm tạo đà phát triển nhanh và mạnh thì cần có thời gian. Việc cần làm trước mắt là hoàn thiện nền tảng thương mại điện tử, ở đây là hệ thống internet, website bán hàng, dịch vụ giao nhận, thanh toán...

Hiện nay, mạng lưới ngân hàng đã phổ biến rộng khắp đến huyện, thị. Tuy nhiên thanh toán thẻ ở khu vực này hầu như bằng không do ít các đơn vị chấp nhận thẻ. Việc các NHTM (như Agribank) đưa dịch vụ thẻ đến đây sẽ rất tốn kém, thua lỗ. Do vậy bên cạnh phát triển thương mại điện tử, NHNN cần đẩy mạnh phát triển các hệ thống thanh toán, chuyển tiền ở khu vực nông thôn cũng

như tập trung phát triển các hình thức thanh toán phù hợp cho khu vực này. Trước mắt có thể áp dụng các chính sách ưu đãi hoạt động thanh toán điện tử như hoàn thuế, khấu trừ thuế cho các giao dịch thanh toán điện tử của các doanh nghiệp hoạt động ở nông thôn, không thu phí đối với thanh toán thẻ ghi nợ ở nông thôn, miễn thuế đối với ATM, POS ở nông thôn.

#### ***4.2.3. Hoàn thiện công tác thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM***

Nhanh chóng kiện toàn bộ máy QLNN về thanh toán KDTM, theo đó, trọng tâm QLNN chú trọng vào lĩnh vực giám sát hệ thống thanh toán, từng bước giảm nhẹ các hoạt động quản lý mang tính hành chính, và chi tiết, cụ thể về quy trình kỹ thuật nghiệp vụ. Đây là điều kiện cần thiết để bảo đảm sự phát triển an toàn, lành mạnh của từng hệ thống thanh toán, đồng thời bảo đảm kiểm soát và ngăn chặn rủi ro hệ thống của hệ thống thanh toán quốc gia về mặt tổng thể. Khâu đặc biệt cần lưu ý là xây dựng, củng cố và phát triển nguồn nhân lực có đủ kiến thức và kỹ năng thực hiện vai trò QLNN, hướng theo các chuẩn mực và thông lệ quốc tế.

Nâng cao nhận thức của người dân về thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM, giúp cho mỗi người dân hiểu rõ những tiện ích của phương tiện thanh toán cũng như các rủi ro tiềm ẩn khi sử dụng dịch vụ này. Nếu người dân có hiểu biết đầy đủ hơn thì họ sẽ cảm thấy an toàn hơn, thuận tiện và thoải mái hơn khi sử dụng dịch vụ mà ngân hàng cung cấp, từ đó tất yếu nảy sinh nhu cầu sử dụng, góp phần giảm thiểu chi phí xã hội, giảm thiểu rủi ro cho người sử dụng dịch vụ, đồng thời, tăng cường khả năng tiếp cận và thúc đẩy thanh toán KDTM tại Việt Nam.

Việc hoàn chỉnh khuôn khổ pháp lý và cơ chế chính sách, khung pháp lý rõ ràng, minh bạch và sự giám sát hợp lý của NHNN đối với hệ thống ngân hàng sẽ là một yếu tố quan trọng trong việc tăng cường lòng tin của người dân và giới doanh nghiệp vào hệ thống thanh toán điện tử nói riêng, hệ thống thanh toán quốc gia nói chung.

##### ***4.2.3.1. Tăng cường quản lý, giám sát, đảm bảo an ninh, an toàn và sự tin cậy đối với các hệ thống thanh toán***

+ Tổ chức triển khai Chiến lược giám sát các hệ thống thanh toán tại Việt Nam đến năm 2020; tăng cường hoạt động giám sát đối với các hệ thống thanh toán theo các nguyên tắc giám sát quốc tế.

+ Tăng cường quản lý, giám sát đối với các hệ thống thanh toán quan trọng trong nền kinh tế, như Hệ thống IBPS, hệ thống chuyên mạch thẻ, Hệ thống ACH, hệ thống thanh toán ngoại tệ liên ngân hàng, hệ thống thanh

toán chứng khoán; các hoạt động thanh toán xuyên biên giới, thanh toán quốc tế; các phương tiện, dịch vụ thanh toán mới.

+ Thúc đẩy áp dụng các chuẩn mực mới về giám sát hạ tầng thị trường tài chính và các hệ thống thanh toán quan trọng trong nền kinh tế, các hoạt động thanh toán xuyên biên giới, các phương tiện, dịch vụ thanh toán mới giúp đẩy mạnh hoạt động thanh toán KDTM trong nền kinh tế.

+ Tăng cường đào tạo cán bộ giám sát thanh toán, nâng cao năng lực giám sát của NHNN Việt Nam đối với các hệ thống thanh toán quan trọng, các dịch vụ, phương tiện thanh toán mới.

+ Nghiên cứu, áp dụng chuẩn tin điện tử tài chính quốc tế ISO 20022 đối với một số hệ thống thanh toán quan trọng tại Việt Nam (như Hệ thống IBPS, Hệ thống ACH và các hệ thống thanh toán quan trọng khác...) ngay từ khi đầu tư, nâng cấp hệ thống mới nhằm tăng cường sự kết nối liên thông giữa các hệ thống thanh toán, trao đổi dữ liệu điện tử giữa các cơ quan, tổ chức liên quan; tạo thuận lợi cho việc kết nối với các hệ thống thanh toán khác trong khu vực và trên thế giới; giảm thiểu chi phí kinh doanh, hạn chế rủi ro tác nghiệp và hoạt động.

+ Hoàn thành xây dựng chuẩn thẻ chip nội địa, cập nhật những thành tựu công nghệ thanh toán thẻ mới và thực hiện kế hoạch chuyển đổi từ thẻ từ sang thẻ chip tại Việt Nam, đạt được mục tiêu đề ra nhằm đảm bảo thống nhất việc quản lý, định hướng kỹ thuật đối với hoạt động thanh toán thẻ; đảm bảo an ninh, an toàn trong thanh toán thẻ; tạo thuận lợi kết nối với các hệ thống thanh toán khác; và phát triển nhiều dịch vụ giá trị gia tăng trên thẻ.

+ Thúc đẩy việc kết nối liên thông và tiêu chuẩn hóa trong lĩnh vực thanh toán; áp dụng các thông lệ và tiêu chuẩn quốc tế tốt nhất cho một số phương tiện và hệ thống thanh toán. Nghiên cứu, ứng dụng các giải pháp đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật thanh toán thẻ hệ mới, tiếp tục nâng cao tính hiệu quả và tốc độ thanh toán cho các hệ thống thanh toán Việt Nam, tăng cường các biện pháp an ninh, an toàn, bảo mật đối với hệ thống thanh toán bán lẻ tại Việt Nam

#### 4.2.3.2. Tổ chức triển khai chiến lược giám sát các hệ thống thanh toán tại Việt Nam

Theo Quyết định 1490/QĐ-NHNN ngày 29/07/2014 của Thống đốc NHNN về Ban hành chiến lược giám sát các hệ thống thanh toán tại Việt Nam giai đoạn 2014 - 2020, trong đó phần thứ nhất đã nêu rõ sự cần thiết và thực trạng giám sát các hệ thống thanh toán gồm khái quát các hệ thống thanh toán ở Việt Nam và sự cần thiết, căn cứ pháp lý và thông lệ quốc tế về giám sát các hệ thống thanh toán. Phần thứ hai,



phần mục tiêu của chiến lược giám sát các hệ thống thanh toán cho đến năm 2020, NHNN hoàn thiện khung khổ pháp lý, tăng cường năng lực, thực hiện giám sát toàn diện các hệ thống thanh toán tại Việt Nam theo thông lệ quốc tế, phù hợp với điều kiện của Việt Nam nhằm: Một là, đảm bảo sự hoạt động ổn định, an toàn và hiệu quả của hệ thống thanh toán quốc gia cũng như các hệ thống, phương tiện, dịch vụ thanh toán trong nền kinh tế. Hai là, tăng cường vai trò của hệ thống thanh toán quốc gia như một kênh hiệu quả để truyền tải và thực thi chính sách tiền tệ. Ba là, ngăn ngừa rủi ro trong các hệ thống thanh toán, nhất là các rủi ro hệ thống. Bốn là, bảo đảm quyền lợi và nghĩa vụ hợp pháp của các thành viên tham gia hệ thống thanh toán. Năm là, bảo vệ người sử dụng: phòng ngừa và hạn chế rủi ro đối với các dịch vụ, phương tiện thanh toán cho người sử dụng, duy trì và tăng cường lòng tin của công chúng vào hệ thống ngân hàng.

Phương thức thực hiện giám sát: Giám sát từ xa, giám sát tại chỗ đối với hệ thống thanh toán liên ngân hàng; hệ thống thanh toán ngoại tệ; hệ thống thanh toán bán lẻ và các phương tiện, dịch vụ thanh toán; hệ thống thanh toán chứng khoán. Lộ trình thực hiện giám sát hệ thống thanh toán bán lẻ và các phương tiện, dịch vụ thanh toán được thể hiện như sau:

Giai đoạn 2017 - 2020: Hệ thống thanh toán bán lẻ ngày càng phát triển với các phương tiện thanh toán và kênh thanh toán ứng dụng công nghệ cao, hiện đại, tiện ích nhưng tiềm ẩn không ít rủi ro; mở rộng phạm vi cung ứng, không chỉ ở các thành phố, đô thị mà còn ở các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa; cùng với đó là việc xây dựng hệ thống TTBT tự động (ACH) để xử lý các giao dịch ngân hàng bán lẻ.

Giám sát các phương tiện thanh toán, kênh thanh toán: Giám sát, đánh giá toàn bộ quy trình thanh toán và quyết toán từ khâu (i) khách hàng tiếp cận các phương tiện thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, (ii) Xử lý giao dịch như xác thực, cấp phép cho giao dịch, (iii) thanh toán bù trừ tại chuyển mạch/ACH, (iv) Quyết toán tiền tại ngân hàng quyết toán

Giám sát hệ thống chuyển mạch thẻ, hệ thống TTBT tự động: Giám sát định kỳ; khuyến nghị thay đổi quy trình nghiệp vụ khi cần thiết và giám sát sự thay đổi đó. Đối với hệ thống thanh toán bù trừ tự động, thực hiện đánh giá sự tuân thủ theo các nguyên tắc, chuẩn mực và đưa ra những khuyến nghị cho các đơn vị quản lý, vận hành, các thành viên tham gia và các đơn vị cung cấp dịch vụ để đảm bảo hệ thống hoạt động an toàn, hiệu quả và kiểm soát được các rủi ro phát sinh.

- Quá trình giám sát gồm 3 hoạt động khác nhau nhưng không thể tách rời, bao gồm: (1) *Giám sát liên tục*: Thực hiện giám sát thường xuyên để đánh giá tình hình hoạt động của các hệ thống thanh toán, xác định những khiếm khuyết và yêu cầu nhà vận hành hệ thống khắc phục. Những thông tin được sử dụng bao gồm: Khối lượng và giá trị các khoản thanh toán được xử lý trong ngày; sự sẵn sàng của hệ thống; số lượng và giá trị các món thanh toán không thành công; các sự cố (lớn và nhỏ); tình hình thanh khoản của các TCTD và các chỉ tiêu thống kê khác; (2) *Giám sát định kỳ*: NHNN đánh giá việc thiết kế hệ thống, các quy trình nội bộ và tình hình hoạt động của các hệ thống thanh toán có đáp ứng các chuẩn mực được quốc tế công nhận hay không, đồng thời đánh giá sự tuân thủ những quy định về an toàn và bảo mật của hệ thống; và (3) *Giám sát khi thay đổi*: NHNN thực hiện giám sát khi có sự thay đổi về thiết kế hệ thống, quy trình nội bộ, tiêu chí tham gia, sự kết nối với các hệ thống hiện hành, chính sách phí, khuôn khổ kiểm soát rủi ro...

#### 4.2.3.3. *Đẩy mạnh công tác công tác thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm*

Đảm bảo cho hệ thống thanh toán KDTM của NHTM hoạt động liên tục có ý nghĩa lớn đến an ninh của nền kinh tế. Vì vậy, hoạt động quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM và đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng phục vụ thanh toán KDTM của NHTM cần thiết phải được giám sát toàn diện, cụ thể là hoạt động giám sát trong suốt quá trình nhằm phát hiện, phòng ngừa và ngăn chặn rủi ro có thể xảy ra trong quá trình hoạt động. Với tình hình tội phạm trong lĩnh vực thanh toán ngày càng gia tăng, gian lận phát sinh chủ yếu liên quan đến gian lận tài khoản thẻ và thẻ giả, tiếp sau là các loại hình khác như thẻ mất cắp, thất lạc...

+ Hoàn thiện hơn nữa khung khổ pháp lý, biện pháp thực hiện nhằm tăng cường tính an toàn, bảo mật, phòng ngừa, ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật và đảm bảo quyền lợi của khách hàng, của tổ chức cung ứng dịch vụ trong hoạt động thanh toán qua ngân hàng.

+ NHNN đẩy mạnh hoạt động quản lý, giám sát đối với các loại hình, phương tiện, hệ thống thanh toán điện tử, thanh toán mới đang bắt đầu phát triển tại Việt Nam.

+ NHNN cần thường xuyên nắm bắt thông tin về các thủ đoạn gian lận và kịp thời chỉ đạo các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nâng cao cảnh giác, phối hợp chặt chẽ với cơ quan bảo vệ pháp luật trong việc phòng, chống tội phạm trong hoạt động thanh toán phổ biến chung, thanh toán thẻ, thanh toán điện tử.

#### 4.2.4. *Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ, ngành liên quan*

- **Bộ Tài chính:**

Theo NCS, trong điều kiện như hiện nay, để thúc đẩy được dịch vụ thanh toán KDTM phát triển, Bộ Tài chính phối hợp với NHNN cấp ban hành/trình chính phủ ban hành các quy định khuyến khích người dân mở tài khoản và TTKDTM sẽ được giảm một tỷ lệ thuế phát định khi thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng các công cụ thanh toán như thẻ, ví điện tử... Kinh nghiệm từ Hàn Quốc và một số quốc gia mà tác giả đã trình bày ở chương 2 đã chứng minh việc giảm thuế không những không làm giảm thu thuế mà còn góp phần tăng thu với một tỷ lệ đáng kể, trong điều kiện nước ta hiện nay theo tác giả tỷ lệ giảm thuế VAT khoảng 10-30% mức thuế bình thường là phù hợp.

Bộ Tài chính, hợp tác chặt chẽ với NHNN, chỉ đạo hệ thống KBNN thực hiện việc giảm dần số dư tiền gửi thanh toán của KBNN tại nhiều NHTM khác nhau để tập trung về tài khoản của KBNN trung ương tại NHNN; Đồng thời phối hợp cung cấp thông tin về Dự án liên quan của KBNN để cùng NHNN triển khai Dự án tập trung hóa tài khoản của KBNN về NHNN. Tăng cường sự phối hợp giữa Bộ Tài chính và NHNN trong việc giám sát hệ thống thanh toán.

Ngoài ra Bộ tài chính xem xét việc tiếp tục thực hiện chính sách ưu đãi đối với các đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM nhất là các khoản mục thuộc về nhập khẩu phần mềm, trang thiết bị in thẻ, PIN, thiết bị chấp nhận thanh toán bằng thẻ/TTĐT... để khuyến khích các NHTM và đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán tích cực hơn trong việc đầu tư trang bị nâng cấp và mở rộng cơ sở hạ tầng thanh toán KDTM.

Yêu cầu người dân khi thanh toán các khoản thuế phí, lệ phí với Kho bạc hoặc các Ngân hàng được chỉ định nhận thu ngân sách cần chuyển dần sang thanh toán KDTM. Trước mắt tại các điểm thu ngân sách của kho bạc địa phương cần yêu cầu sớm trang bị thiết bị chấp nhận thanh toán bằng thẻ để gia tăng tiện ích thanh toán cho người dân.

**- Bộ Kế hoạch Đầu tư:**

Với tư cách là đơn vị quản lý hoạt động cấp phép kinh doanh, bộ Kế hoạch đầu tư có thể giúp cho việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM cho người dân được thuận lợi thông qua việc áp dụng nguyên tắc yêu cầu thanh toán qua ngân hàng là bắt buộc khi cấp phép đăng ký kinh doanh bán lẻ, thanh toán điện nước bằng thẻ, bằng tài khoản ngân hàng... Với việc tiếp cận dịch vụ ngân hàng của người dân là dễ dàng như hiện nay thì thủ tục này không hề gây khó khăn cho doanh nghiệp/người dân bởi vì

thủ tục đăng ký giao dịch thanh toán qua ngân hàng không phải là “xin cho” mà được các ngân hàng cạnh tranh mời gọi và phục vụ tận nơi.

**- Bộ Công Thương:**

Để ủng hộ hoạt động thanh toán KDTM có thể phát triển hiệu quả, Bộ Công Thương với tư cách là cơ quan QLNN về hoạt động thương mại và dịch vụ cần yêu cầu các đơn vị có liên quan do mình quản lý trong việc bắt buộc thanh toán KDTM như là yếu tố tiên quyết. Bộ cũng sử dụng lực lượng quản lý thị trường quản lý cạnh tranh giúp hệ thống ngân hàng trong việc giám sát tình trạng phân biệt đối xử giữa thanh toán bằng tiền mặt và thanh toán bằng thẻ và các dịch vụ ngân hàng điện tử khác, tránh tình trạng hiện tại một số cơ sở kinh doanh khuyến khích thanh toán bằng tiền mặt vì khi thanh toán bằng thẻ và ngân hàng điện tử khách hàng sẽ bị thu thêm một tỷ lệ phí tương ứng.

**- Bộ Công An:**

Các đơn vị cung ứng DVTT cũng “canh cánh nổi lo” về rủi ro hoạt động do các loại hình tội phạm gây nên. Vì vậy để hạn chế tội phạm tại này, Bộ Công An cần tăng cường triển khai: (i) Tiếp tục hình thành các đơn vị chuyên trách chống tội phạm công nghệ cao, từ đó tiến hành các vụ điều tra để đưa ra truy tố và xét xử các đối tượng tội phạm một cách kiên quyết (ii) Do tội phạm công nghệ cao có tính chất xuyên biên giới nên công tác đấu tranh chống tội phạm phải có sự liên kết với các quốc gia khác nhau. Vì vậy công tác phối hợp điều tra tội phạm qua Interpol cần được mở rộng sang cả tội phạm công nghệ cao. (iii) Phối hợp chặt chẽ với NHNN trong việc hình thành các thông tư hay cơ chế phối hợp cung cấp thông tin giữa các ngân hàng và cơ quan điều tra được thông suốt đảm bảo quy định bảo mật thông tin nhưng cũng đảm bảo công tác điều tra tội phạm được kịp thời.

**- Bộ Thông Tin Truyền Thông:**

Như NCS đã nêu trong các phần trước, với hoạt động thanh toán KDTM trình độ dân trí và tâm lý thói quen của người dân là yếu tố quan trọng. Hiện tại với nước ta cả hai yếu tố trên đều phải có giải pháp phù hợp để tạo điều kiện cho dịch vụ thanh toán KDTM phát triển. Ý kiến đề xuất, Bộ Thông Tin Truyền Thông tạo điều kiện phối hợp với NHNN và Hiệp hội thẻ ngân hàng Việt Nam thực hiện các chương trình truyền thông và hướng dẫn đào tạo người dân trong việc nhận thức về lợi ích của dịch vụ thanh toán KDTM.

Tăng cường truyền thông về thực tế các tình huống rủi ro đã phát sinh để người dân và các tổ chức liên quan có được hiểu biết đầy đủ hơn về các hành vi vi

phạm, các cách thức, thủ đoạn mà tội phạm thường sử dụng để có biện pháp phòng tránh, tự bảo vệ mình.

### **4.3. Các giải pháp hỗ trợ và điều kiện**

#### **4.3.1. Giải pháp đối với ngân hàng thương mại**

Để nâng cao chất lượng và phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa, NHTM phải đáp ứng nhu cầu phát sinh của khách hàng, đem lại cho khách hàng một tập hợp lợi ích và tiện ích cao nhất. Nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp chính là một trong những yếu tố vô cùng quan trọng trong chiến lược kinh doanh của các ngân hàng, nhưng làm thế nào để đạt được điều này lại là một câu hỏi mà các NHTM luôn trả lời. Để đạt được mong muốn đó, các NHTM trước hết cần thực hiện tốt khâu quản lý chất lượng dịch vụ và kiểm soát hoạt động của dịch vụ cung ứng ra thị trường. Hoạt động này sẽ giúp cho chất lượng dịch vụ được quản lý một cách có hệ thống, đảm bảo quá trình cung ứng đạt hiệu quả cao, nhờ đó nâng cao chất lượng dịch vụ.

*- Ứng dụng công nghệ hiện đại vào các dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam*

Nghiên cứu phát triển mới, nâng cấp, cải tiến, hoàn thiện các hệ thống thanh toán, nhất là các hệ thống thanh toán cốt lõi, quan trọng do NHNN vận hành. Trên cơ sở đó, các hệ thống thanh toán khác như các hệ thống thanh toán bán lẻ, hệ thống thanh toán của các tổ chức tín dụng, hệ thống thanh toán chứng khoán, hệ thống thanh toán ngoại tệ liên ngân hàng ... sẽ được hợp nhất, kết nối với các hệ thống cốt lõi nhằm thống nhất một hệ thống thanh toán chung, đảm bảo vận hành thông suốt, mở rộng địa bàn, phạm vi, đối tượng, tạo cơ sở cho việc cung ứng các phương thức thanh toán KDTM.

Các NHTM ban hành quy chế an toàn, bảo mật cho hệ thống công nghệ thông tin trên nền bảo công nghệ thông tin, cơ cấu tổ chức, yêu cầu quản lý và hoạt động nghiệp vụ của đơn vị. Các nội dung, phạm vi điều chỉnh của quy chế an toàn bảo mật đáp ứng yêu cầu theo quy định của Chỉ thị 01/CT-NHNN. Ngoài ra, các đơn vị ban hành nhiều quy định, quy trình, hướng dẫn khác có liên quan việc đầu tư mua sắm trang bị, quản trị, vận hành và khai thác hệ thống công nghệ thông tin.

*- Tăng cường kết nối ngân hàng với các tổ chức cung cấp dịch vụ công nhằm đẩy mạnh thanh toán KDTM*

Điểm mấu chốt là phải kết nối ngân hàng với tổ chức cung cấp dịch vụ, trong đó có dịch vụ công. Trên cơ sở đó, dịch vụ thanh toán KDTM mới thực sự

được khép kín từ tài khoản của khách hàng đến tài khoản người cung cấp hàng hóa, dịch vụ, từ đó mới đảm bảo tính an toàn và phổ biến của các dịch vụ thanh toán KDTM.

Để đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM của người dân trong thanh toán các dịch vụ công, các ngân hàng nên chủ động liên kết cùng với các đơn vị này cung cấp cho xã hội nhiều chương trình thanh toán thiết thực sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, giáo dục, bảo hiểm... đồng thời có thể phát hành phương tiện thanh toán liên kết, chẳng hạn như thẻ liên kết giữa trường học và ngân hàng, vừa có chức năng thẻ ghi nợ, thanh toán, vừa được sử dụng như thẻ sinh viên, thẻ thư viện... Đề nghị yêu cầu tăng cường kết nối giữa hạ tầng thanh toán điện tử của hệ thống ngân hàng với hạ tầng thanh toán của các đơn vị để đáp ứng tốt hơn yêu cầu thanh toán điện tử trong TMDT, tại các điểm bán lẻ và thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ trực tuyến.

*- Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị của mạng lưới giao dịch nhằm phát triển mạng lưới kênh phân phối truyền thống và hiện đại.* Cần tăng cường đầu tư công nghệ, đầu tư cho các thiết bị thẻ và mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ, tăng tỷ lệ thẻ hoạt động để tiếp tục giảm dần sự phụ thuộc của giao dịch thẻ vào hệ thống ATM. Nâng cao tỷ lệ thẻ hoạt động lên sẽ giúp ích đáng kể cho việc tăng hiệu quả trong công tác phát hành thẻ của các ngân hàng cũng như cải thiện thêm đáng kể tỷ lệ người dân thực sự sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Tập trung nguồn lực đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng cho mạng lưới chấp nhận thẻ; tăng cường lắp đặt và sử dụng POS tại các trung tâm thương mại, nhà hàng, khách sạn, khu vui chơi giải trí, du lịch,...; mở rộng kết nối hệ thống POS giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với nhau để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, trước mắt trên địa bàn các thành phố lớn, sau đó mở rộng trên toàn quốc. Bố trí hợp lý mạng lưới ATM, tăng cường lắp đặt ATM tại nơi điều kiện cho phép và có nhu cầu.

Các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đẩy mạnh phát triển công nghệ, đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phần cứng, phần mềm tương thích phục vụ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin truyền thông để phát triển những phương thức thanh toán điện tử mới.

Nghiên cứu, ứng dụng công nghệ thông tin nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển hệ thống thanh toán, nâng cao hiệu lực giám sát hoạt động của các hoạt động thanh toán mang tính hệ thống, giảm thiểu rủi ro.

- *Cải tạo lại, thuê mới đối với các chi nhánh, phòng giao dịch:* Các chi nhánh/Phòng Giao dịch là nơi diễn ra nhiều giao dịch của ngân hàng với khách hàng, trong đó có cả thanh toán bằng Séc, UNT, UNC, thẻ ngân hàng, tạo nên sự hài lòng cho khách. Bên cạnh các trụ sở chính ở Trung ương và các tỉnh được xây dựng khang trang, hiện đại, rất nhiều phòng giao dịch được thuê nhà dân và các doanh nghiệp bố trí trong khu dân cư lại chật chội, thiếu tiện nghi, vốn không chuyên dụng cho văn phòng nên không đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ tốt cho hoạt động dịch vụ hàng ngày. Để có không gian giao dịch thu hút bên ngoài, thân thiện và tiện lợi bên trong cho khách hàng, các NHTM có thể mở rộng, cải tạo lại hoặc thuê mới mặt bằng để có mặt bằng rộng hơn, không gian thoáng, dễ bố trí poster quảng cáo, thuận tiện chỗ để xe cho khách hàng, có diện tích đủ rộng để bố trí toàn bộ các bộ phận trực tiếp phục vụ khách hàng, đồng thời có thể phục vụ một khối lượng khách hàng lớn hơn.

- *Mở rộng, hiện đại hóa kênh phân phối:* Bên cạnh việc duy trì, mở rộng các kênh phân phối truyền thống, NHTM cần phát triển các kênh phân phối hiện đại nhằm tối đa hóa vai trò của từng kênh phân phối một cách hiệu quả, đáp ứng giao dịch ở mọi lúc, mọi nơi

- *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức quản lý, thực hiện dịch vụ thanh toán KDTM:* Ưu tiên đầu tư đào tạo nguồn nhân lực, tăng cường hợp tác quốc tế nhằm trao đổi và học tập kinh nghiệm của các nước phát triển để hoàn chỉnh hoạt động thanh toán tại Việt Nam, đáp ứng yêu cầu thực tế và phù hợp với thông lệ quốc tế. Phải xây dựng một bộ quy tắc chuẩn về chức danh các công việc ngân hàng, tiêu chuẩn nghề nghiệp ngân hàng tương đương với tiêu chuẩn của các nước tiên tiến trong khu vực. Về lâu dài, nên từng bước xây dựng các bộ tiêu chuẩn nghề nghiệp ứng với mỗi chức danh, vị trí công việc làm cơ sở cho việc hướng đến việc tiêu chuẩn hóa cấp bộ theo các cấp độ đào tạo khác nhau. Đây là thông lệ phổ biến của các NHTM trên thế giới, nhưng lại chưa được nghiêm cứu sử dụng nhiều ở Việt Nam.

#### **4.3.2. Giải pháp đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán**

Các giải pháp đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán nhằm phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam cần tập trung vào phát triển dịch vụ cung ứng cơ sở hạ tầng thanh toán.

- *Phát triển dịch vụ cung ứng cơ sở hạ tầng thanh toán:* Một trong những nhân tố quyết định đến sự phát triển của dịch vụ thanh toán KDTM là sự phát

triển của dịch vụ cung ứng cơ sở hạ tầng thanh toán bao gồm: dịch vụ chuyển mạch tài chính và dịch vụ thanh toán bù trừ điện tử tự động (ACH) và dịch vụ công thanh toán. Khi các dịch vụ này phát triển, các dịch vụ trung gian thanh toán khác như thu hộ, chi hộ, ví điện tử, chuyển tiền điện tử... sẽ dễ dàng phát triển nhờ sự gia nhập ngày càng nhiều các công ty cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, tạo ra sự cạnh tranh, phát triển sản phẩm và chất lượng phục vụ đối với khách hàng.

Đối với dịch vụ chuyển mạch tài chính, tiếp tục thực hiện các chủ trương, định hướng sau sáp nhập hai hệ thống chuyển mạch để Việt Nam có một hệ thống chuyển mạch tài chính duy nhất, việc xây dựng, kết nối hệ thống chuyển mạch tài chính của Việt Nam với nước ngoài cần được đầu tư.

Đối với dịch vụ thanh toán bù trừ bán lẻ, một hệ thống ACH chuyên biệt, duy nhất cần được xây dựng tại Việt Nam. Mô hình một ACH duy nhất sẽ góp phần tạo lập một hạ tầng thanh toán bán lẻ tập trung, thống nhất giữa các ngân hàng, các công ty trung gian thanh toán và các đơn vị cung ứng hàng hoá dịch vụ bán lẻ. Tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý giám sát từ NHNN và các cơ quan quản lý, dễ dàng hơn để hệ thống thanh toán bù trừ liên ngân hàng (IBPS) thực hiện xử lý quyết toán cho các thành viên tham gia hệ thống ACH. Việc đầu tư, xây dựng hệ thống ACH cần được thực hiện theo một lộ trình được thiết lập sẵn và giao cho các đối tượng thực hiện nhiệm vụ phù hợp.



### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 4**

Trong chương 4 của Luận án, NCS đã đề xuất các định hướng và giải pháp hoàn thiện công tác quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam. Cụ thể như sau:

Dự dự báo xu thế phát triển hoạt động thanh toán KDTM giai đoạn từ nay đến 2020, định hướng và mục tiêu đặt ra đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam và một số quan điểm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ này.

Đề xuất các giải pháp quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM như: Hoàn thiện môi trường pháp lý; Hoàn thiện và nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn và tổ chức thực hiện; Hoàn thiện công tác thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm; Tăng cường sự phối hợp giữa bộ, ngành liên quan trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM.

Ngoài các giải pháp đối với chủ thể quản lý, NCS đã đề xuất một số giải pháp đối với các NHTM và các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán... nhằm hỗ trợ và tạo điều kiện nhằm hoàn thiện nhằm hoàn thiện QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam.

## KẾT LUẬN

Trong những năm qua, hoạt động thanh toán KDTM tại Việt Nam đã có nhiều chuyển biến mạnh mẽ, cơ bản đạt được mục tiêu đề ra. Nhận thức và thói quen của người dân, doanh nghiệp về thanh toán KDTM có sự cải thiện tích cực. Tuy nhiên, theo xu thế phát triển của thị trường tài chính toàn diện, Nhà nước cần có những giải pháp căn cơ để tạo lập hành lang pháp lý, quản lý hoạt động thanh toán KDTM phát triển trong bối cảnh mới.

Hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam vẫn còn nhiều bất cập, đặt ra yêu cầu cấp bách cần tiếp tục nghiên cứu để hoàn thiện. Trên cơ sở vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu luận án "Hoàn thiện quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của NHTM Việt Nam" đã tập trung nghiên cứu và thực hiện được các mục tiêu đặt ra:

Thứ nhất, tổng quan các công trình nghiên cứu để rút ra khoảng trống nghiên cứu và đặt ra các câu hỏi nghiên cứu của luận án.

Thứ hai, luận giải và làm rõ nội dung dịch vụ thanh toán KDTM của NHTM và 4 điều kiện để phát triển dịch vụ; Phân tích, luận giải nội dung QLNN của NHTW/NHNN đối với hoạt động thanh toán KDTM trong nội địa của NHTM theo 2 góc độ tiếp cận (theo chức năng quản lý và theo nội dung hoạt động dịch vụ), xác lập 4 tiêu chí đánh giá và 3 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM; nghiên cứu và rút ra bài học cho QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán KDTM của NHTM Việt Nam từ kinh nghiệm của Mỹ, Nhật Bản, Hàn Quốc và Trung Quốc

Thứ ba, đánh giá được thực trạng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam và 4 nhóm điều kiện để phát triển dịch vụ thanh toán của ngân hàng; Phân tích thực trạng QLNN đối với hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2012-2017 trên các mặt: ban hành cơ chế, chính sách; sử dụng các công cụ chính sách; sử dụng công cụ thanh tra, giám sát đối với hoạt động thanh toán KDTM qua các NHTM.

Thứ tư, đã chỉ ra các kết quả đạt được và các hạn chế còn tồn tại (hoạt động quản lý có tính hiệu lực còn thấp và tính hiệu quả chưa tương xứng, hoạt động quản lý chưa thật phù hợp với thực tiễn phát triển dịch vụ thanh toán KDTM, chưa đảm bảo được yêu cầu về tính đồng bộ và ổn định bền vững); chỉ ra 3 nhóm

nguyên nhân của hạn chế trong công tác QLNN thuộc về: chủ thể quản lý, khách thể quản lý và môi trường quản lý, trong đó một số nguyên nhân chính là: Công tác xây dựng chính sách và ban hành các văn bản pháp lý của NHNN chưa theo kịp với những đòi hỏi của ứng dụng và phát triển CNTT; Cơ sở hạ tầng viễn thông còn hạn chế, còn tiềm ẩn nguy cơ về an ninh, bảo mật, chưa theo kịp tốc độ phát triển của người dùng; Sự tuân thủ chấp hành pháp luật về thanh toán KDTM của các NHTM và khách hàng.

Thứ năm, trên cơ sở bài học kinh nghiệm rút ra từ một số quốc gia như Mỹ, Hàn Quốc, Nhật Bản và Trung Quốc về QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM; phân tích, đánh giá thực trạng những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của NHTM, định hướng và mục tiêu của QLNN đối với dịch vụ này đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, luận án đã đề xuất các giải pháp: Hoàn thiện môi trường pháp lý; Hoàn thiện và nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn, tổ chức thực hiện QLNN; Hoàn thiện công tác thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, trong đó một số giải pháp trọng tâm cần triển khai đó là: Hoàn thiện hành lang pháp lý, rà soát bổ sung một số điều khoản liên quan đến dịch vụ thanh toán KDTM tại các văn bản hiện hành; Hoàn thiện khung khổ pháp lý để bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ; Có lộ trình về việc giảm thuế miễn thuế và quy định các dịch vụ công của Nhà nước sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM; Phối hợp với các đơn vị/tổ chức liên quan xây dựng và thực hiện các chương trình phù hợp, hiệu quả nhằm đẩy mạnh công tác QLNN đối với dịch vụ này trong khu vực công lẫn dân cư và nông thôn; Nâng cao nhận thức của người dân về vấn đề sử dụng dịch vụ đảm bảo tính an toàn, thuận tiện và tăng cường quản lý giám sát đảm bảo an ninh, an toàn đối với hệ thống thanh toán KDTM.

Là một cán bộ đang làm công tác nghiên cứu, qua luận án này, NCS mong muốn đóng góp một phần kiến thức của mình trong việc đề xuất các giải pháp có tính khả thi nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả, hiệu lực của công tác quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong nội địa của NHTM Việt Nam trong thời gian tới.

Hạn chế của kết quả nghiên cứu

- Do phạm vi đề tài quá rộng, các số liệu thống kê về thực trạng hoạt động QLNN, nhất là hoạt động thanh tra và kết quả thanh tra giám sát không thu thập được

đầy đủ, toàn diện, quy mô mẫu khảo sát chưa bao quát hết đại diện của các đối tượng, nhất là khảo sát ý kiến người dân (mới chỉ dừng lại ở một số quận, huyện trên địa bàn thành phố Đà Nẵng), số lượng chuyên gia được phỏng vấn còn khiêm tốn nên các kết luận nghiên cứu của luận án có thể chưa đảm bảo tính khách quan, toàn diện

- Luận án chỉ mới tập trung nghiên cứu hoạt động quản lý của NHNN với vai trò là người trực tiếp hoạch định chính sách và tổ chức triển khai các hoạt động QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM Việt Nam. Ngoài ra, Chính phủ, Các bộ/ngành trung ương có liên quan như Bộ Tài chính, Bộ Công thương, Bộ Kế hoạch và đầu tư, Bộ Công An, Bộ Thông tin truyền thông, UBND các cấp... đóng vai trò quan trọng trong công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa, nhưng chưa được nghiên cứu một cách thấu đáo.

Những hạn chế trên sẽ là hướng tiếp tục nghiên cứu trong tương lai của PCS để có được những kết quả khách quan hơn, toàn diện hơn.

Là một cán bộ đang làm công tác giảng dạy, nghiên cứu, qua luận án này, NCS mong muốn đóng góp một phần kiến thức của mình trong việc đề xuất các giải pháp có tính khả thi nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả, hiệu lực của công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong nội địa của NHTM Việt Nam trong thời gian tới không tránh khỏi những khiếm khuyết.

Do năng lực nghiên cứu còn có những hạn chế nhất định, NCS rất mong nhận được sự góp ý của các nhà quản lý, các nhà khoa học và các tổ chức, cá nhân khác để công trình nghiên cứu trở nên hoàn thiện hơn, giúp NCS có thể lĩnh hội được kiến thức sâu rộng hơn về chủ đề nghiên cứu và hoàn thiện hơn trong tư duy của mình để góp phần công sức nhỏ bé của mình xây dựng đất nước.

**DANH SÁCH CÁC BÀI BÁO**  
**CỦA NCS CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN**

1. Nguyễn Trần Hưng và Nguyễn Thị Ngọc Diễm (2016), “*Phát triển thanh toán hoá đơn điện tử tại Việt Nam*”. Tạp chí Khoa học thương mại, số 94 (2016) (P3-12).
2. Nguyễn Thị Ngọc Diễm (2016), “*Quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế*”. Hội thảo khoa học quốc tế "Phát triển kinh tế Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế", Đại học Thương mại, năm 2016 (P962-974).
3. Nguyễn Thị Ngọc Diễm (2017), “*Thực trạng tổ chức cơ sở hạ tầng phục vụ thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng thương mại Việt Nam*”. Tạp chí Công thương, số 7 tháng 6 (2017) (P402-307).

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu tiếng Việt

1. Банкнетви (2014), "*Hệ thống thanh toán bù trừ tự động (ACH)*", Toạ đàm khoa học: Lựa chọn mô hình hệ thống thanh toán bù trừ điện tử tự động (ACH) phục vụ các giao dịch thanh toán bán lẻ tại Việt Nam, Hà Nội.
2. Bộ Công Thương (2012-2015), *Báo cáo Thương mại điện tử Việt Nam 2012, 2013, 2014, 2015* Báo cáo của Cục TMĐT – Bộ Công Thương
3. Cấp Quốc Hưng (2009), "Hoàn thiện tổ chức và quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tại Việt Nam", Luận án tiến sĩ kinh tế - Học viện Ngân hàng.
4. Chính phủ (2011), "*Đề án đẩy mạnh phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2011- 2015*". Quyết định số 2453/2011/CP của thủ tướng chính phủ.
5. Chính phủ (2016), "*Đề án đẩy mạnh phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2016- 2020*". Quyết định số 2545/2016/CP của thủ tướng chính phủ.
6. Đặng Công Hoàn (2016), "Phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khu vực dân cư ở Việt Nam", Luận án tiến sĩ kinh tế - Đại học quốc gia Hà Nội.
7. Hà Văn Dương (2013), "Quản lý nhà nước về đa dạng hoá hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại cổ phần trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2020", Luận án tiến sĩ kinh tế - Viện nghiên cứu quản lý kinh tế trung ương.
8. Hoàng Tuấn Linh (2008), "*Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại các PHTM ở Hà Nội*", Luận án tiến sĩ kinh tế - Đại học kinh tế Quốc dân.
9. Hội Thẻ Ngân hàng Việt Nam (2010-2015), *Báo cáo thường niên hoạt động thẻ 2012-2016*. Tài liệu Hội nghị thường niên 2012, 2013, 2014, 2015, 2016.
10. Kham Pha Panmalaythong (2012), "*Hoàn thiện và phát triển TTKDTM ở Kho bạc Quốc gia Lào*", Luận án tiến sĩ kinh tế - Đại học Kinh tế Quốc Dân Hà Nội.
11. Lê Văn Tề (2008), Tiền tệ và Ngân hàng, NXB Thống kê.
12. Mai Văn Bạt (2009), "*Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*", NXB Tài chính.
13. Nguyễn Thu Hà và nhóm tác giả (2012), "*Phát triển TTKDTM dành cho khu vực dân cư ở Việt Nam*". Đề tài nghiên cứu Khoa học cấp Ngành-Ngân hàng Trước
14. Ngân hàng nhà nước Việt Nam (2011-2016), *Báo cáo thường niên NHNN 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016*.
15. NHNN Việt Nam, IDG (2015), *Giải pháp đột phá phát triển dịch vụ ngân hàng Việt nam trên nền tảng công nghệ hiện đại*, Kỷ yếu hội thảo Banking 2015.
16. Ngân hàng phát triển Châu Á (2003), Phục vụ và duy trì: Cải thiện hành chính công trong một thế giới cạnh tranh, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.

17. 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
18. Nghiêm Thanh Sơn và cộng sự (2014), Hoàn thiện cấu trúc tổng thể các hệ thống thanh toán tại Việt Nam đến 2020, Đề tài khoa học cấp III, Mã số ĐTH.14/2012
19. PGS.TS. Lê Văn Luyện (2013), “*Định hướng phát triển và giải pháp quản lý dịch vụ trung gian thanh toán ở Việt Nam*”, đề tài nghiên cứu cấp ngành (mã số ĐTH.19/2013).
20. PGS.TS Nguyễn Thị Mùi (2008), Giáo trình “Quản trị Ngân hàng thương mại”
21. Peter Rose (2001), “Quản trị ngân hàng thương mại”, NXB Tài chính.
22. Phạm Ngọc Ngọc (2010), “Hoàn thiện quản lý nhà nước đối với dịch vụ thẻ thanh toán tại các ngân hàng thương mại Việt Nam”, Luận án tiến sĩ kinh tế - Học viện Hành chính.
23. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), *Luật giao dịch điện tử*, Số 51/2005/QH11 kỳ họp thứ 8 Quốc hội khóa 11.
24. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010), *Luật các tổ chức tín dụng*, Số 46/2010/QH12 kỳ họp thứ 7 Quốc hội khóa 12.
25. Trần Nguyễn Minh Hải, Lê Công Hội, “*Dịch vụ Ngân hàng Thương mại Việt Nam trước cơ hội và thách thức từ hiệp định TPP*”, Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ số 3+4/2015
26. Trịnh Thanh Huyền (2014), *Đánh giá các điều kiện phát triển TTKDTM và một số đề xuất*, Tạp chí Ngân hàng số 21/2014.
27. Tổng cục thống kê (2010-2016), Niên giám thống kê 2010- 2016. Website Tổng cục thống kê bản tải về ngày 4/6/2016
28. Trịnh Thị Huyền (2012), “Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng thương mại ở Việt Nam”, Luận án tiến sĩ kinh tế - Học viện Tài chính.
29. Trần Đình Ty (2003), “Quản lý nhà nước về Tài chính tiền tệ”, NXB Lao động.
30. Trần Đình Ty - Nguyễn Văn Cường (2008), “Đổi mới quản lý nhà nước về Tiền tệ tín dụng - Lý luận và thực tiễn”, NXB Chính trị quốc gia
31. TS. Lê Đình Hợp, “*Phát triển thanh toán điện tử và thẻ thanh toán trong dân cư*” Đề tài nghiên cứu cấp ngành mã số VPH 2001-07 và KPH 2011- 09.
32. Vụ thanh toán - NHNN, 2014, Lựa chọn mô hình hệ thống thanh toán bù trừ điện tử tự động (ACH) phục vụ các giao dịch thanh toán bán lẻ tại Việt Nam”, Toạ đàm khoa học: “Lựa chọn mô hình hệ thống thanh toán bù trừ điện tử tự động (ACH) phục vụ các giao dịch thanh toán bán lẻ tại Việt Nam”, Hà Nội.

33. [www.sbv.gov.vn](http://www.sbv.gov.vn), thời gian tham khảo 31/05/2017

34. [www.vpbcb.org.vn](http://www.vpbcb.org.vn), thời gian tham khảo 31/05/2017

### **Tài liệu tiếng Anh**

1. Bank of England (1999) "Payment Systems in Global Perspective"
2. Berg Insight (2010) "Executive Summary: Mobile Banking and Payment"
3. Brett King (2012), Bank 3.0, The future of banking on the Digital
4. Carpenzini, Unicredit Group, EFMA (2011), World Retail banking Report.
5. CPSS-IOSCO (2012), Principles for Financial Market Infrastructures.
6. 5. CPSS-IOSCO (2012), Disclosure Framework and Assessment Methodology.
7. CPSS (9/2011), Payment, Clearing and Settlement Systems in the CPSS countries – Volume 1
8. CPSS (11/2012), Payment, Clearing and Settlement Systems in the CPSS countries – Volume 2.
9. FED: "Non-cash payment Trends in United State: 2010-2015"
10. Group Executive GP&S (2011),: War Against Cash-Korea Experience. Master Card International
11. Massimo Cirasino and Jose Antonio Garcia (2008), Measuring Payment System Development.
12. Master Card International, (2013), The Global Journal from Cash to Cashless, Master Card's advisor Cashless Journey
13. Pielsen (2014), Syndicated Study Personal Finance Monitor 2013, Vietnam Report Q1 2014.
14. Pielsen (2014), Syndicated Study Personal Finance Monitor 2013, Vietnam Report Q1 2014.
15. Peter Allsopp (BOE), Bruce Summers (FED), John Veale (RBA) (2009), The Evolution of Real Time Gross Settlement: Access, Liquidity and Credit, and Pricing.
16. The World Bank (2011), Payment Systems Worldwide – A Snapshot.
17. Tao Zhu and Eliot Maenner (2009) - *Non-cash payment methods in a cashless economy*, HongKong University of Science and Technology.
18. Łukasz Goczek, Bartosz Witkowski (2015) - *Determinants of non-cash payments*, Economic Institute Warsaw.
19. Yancho Dimov (2011) - *Non-cash payments role of the banking sector in non-cash payments settlement: Case of CIBank*, University of Applied Sciences.



# PHỤ LỤC

## PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT

Kính gửi: Các Anh/Chị.

Tôi là: NGUYỄN THỊ NGỌC DIỄM, là nghiên cứu sinh của Trường Đại học Thương mại. Hiện nay, tôi đang triển khai thực hiện đề tài luận án “*Quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của các ngân hàng thương mại Việt Nam*”. Để đánh giá chính xác, khách quan thực trạng, từ đó nghiên cứu đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của các ngân hàng thương mại Việt Nam, tôi rất mong nhận được ý kiến của Quý Anh/chị về những vấn đề này bằng cách trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát.

Tôi xin đảm bảo rằng, các thông tin trong phiếu khảo sát sẽ được giữ bí mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

### A. THÔNG TIN VỀ ĐÁP VIÊN:

THÔNG TIN GHI TRÊN PHIẾU ĐIỀU TRA ĐƯỢC CAM KẾT GIỮ KÍN	
Họ và tên người cung cấp tin: .....	
Địa chỉ: .....	
Quận:..... Thành phố/Tỉnh.....	
Điện thoại :..... Email.....	
Anh/Chị vui lòng điền vào ô phù hợp về các thông tin dưới đây:	
Nghề nghiệp: <input type="checkbox"/> Chưa đi làm <input type="checkbox"/> Công chức, viên chức <input type="checkbox"/> Công nhân, nhân viên	
<input type="checkbox"/> Kinh doanh tự do <input type="checkbox"/> Khác	
Độ Tuổi: <input type="checkbox"/> Dưới 20 <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> Trên 50	
Giới tính: <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ	
Đã tốt nghiệp: <input type="checkbox"/> THCS <input type="checkbox"/> THPT <input type="checkbox"/> Cao đẳng/ĐH <input type="checkbox"/> Sau đại học	
Mức thu nhập bình quân hàng tháng:	
<input type="checkbox"/> Dưới 5 triệu đồng <input type="checkbox"/> Từ 5-10 triệu <input type="checkbox"/> Từ 10-20 triệu	
<input type="checkbox"/> Từ 20-40 triệu <input type="checkbox"/> Trên 40 triệu đồng	

### B. THÔNG TIN KHẢO SÁT:

**Câu hỏi 1: Anh/chị đã từng sử dụng loại phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt (KDTM) nào trong các phương tiện thanh toán sau đây cho hoạt động thanh toán?**

1. Séc	<input type="checkbox"/>	5. Mobile Banking/SMS Banking	<input type="checkbox"/>
2. Ủy nhiệm chi	<input type="checkbox"/>	6. Internet Banking	<input type="checkbox"/>
3. Ủy nhiệm thu	<input type="checkbox"/>	7. Ví điện tử	<input type="checkbox"/>
4. Thẻ	<input type="checkbox"/>	8. Không/chưa sử dụng (chỉ trả lời tiếp câu 4)	<input type="checkbox"/>

Với các câu hỏi về mức độ đồng ý, Anh/Chị Vui lòng chọn bằng cách khoanh tròn 1 mức phù hợp (Với mức 5 là Hoàn toàn đồng ý và mức 1 là hoàn toàn không đồng ý)

**Câu hỏi 2: Xin Anh/Chị cho biết ý kiến của mình khi sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM qua ngân hàng:**

Những lý do chính khiến Anh/Chị sử dụng thanh toán KDTM	Mức độ đồng ý				
	5	4	3	2	1
Tiết kiệm thời gian khi mua sắm, chi tiêu, thanh toán	5	4	3	2	1
Thanh toán các loại phí dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện, mọi nơi mọi lúc	5	4	3	2	1
Không lo thiếu tiền mặt, thiếu tiền lẻ trong thanh toán khi mua hàng hóa, dịch vụ	5	4	3	2	1
An toàn hơn khi không phải giữ nhiều tiền mặt trong người	5	4	3	2	1
Nhà nước có chính sách khuyến khích thanh toán KDTM khi sử dụng dịch vụ công	5	4	3	2	1
Nhà nước có chính sách ưu đãi về thuế, phí để khuyến khích thanh toán KDTM	5	4	3	2	1
Nhà nước không ngừng hoàn thiện hành lang pháp lý cho thanh toán KDTM	5	4	3	2	1
Nhà nước có chính sách đầu tư hạ tầng công nghệ cho phát triển thanh toán KDTM	5	4	3	2	1
Chiết khấu thanh toán cao hơn so với sử dụng tiền mặt	5	4	3	2	1
Các chương trình khuyến mãi trong mua sắm nhiều hơn so với sử dụng tiền mặt	5	4	3	2	1
Đễ dàng tiếp cận các thông tin khuyến mãi, xúc tiến từ các nhãn hàng lớn, có uy tín	5	4	3	2	1
Đễ dàng tích lũy điểm, hưởng các ưu đãi dành cho khách hàng truyền thống	5	4	3	2	1
Hệ thống ATM rộng khắp, hoạt động nhanh, tiện lợi, ổn định	5	4	3	2	1
Các trang Web bán hàng chấp nhận thanh toán trực tuyến đa dạng, tiện lợi, an toàn	5	4	3	2	1
Các thiết bị hỗ trợ an toàn trong thanh toán KDTM ngày càng đa dạng, tiện dụng	5	4	3	2	1
Các ứng dụng thanh toán trên thiết bị di động đa dạng, phong phú, hoạt động tốt	5	4	3	2	1
Cơ sở vật chất của NHTM phục vụ cho TTKDTM hiện đại, hoạt động tốt, ổn định	5	4	3	2	1
Đội ngũ nhân viên NHTM hỗ trợ thanh toán KDTM tin cậy, tận tâm, chu đáo	5	4	3	2	1
Các ứng dụng ngân hàng trực tuyến đa dạng, hoạt động ổn định	5	4	3	2	1
Hệ thống hỗ trợ khách hàng thanh toán KDTM của NHTM hoạt động tốt, ổn định	5	4	3	2	1

**Câu hỏi 3: Xin Anh/Chị cho biết ý kiến của mình sau khi sử dụng các phương tiện thanh toán KDTM qua ngân hàng:**

Sự hài lòng, sẵn sàng sử dụng thanh toán KDTM trong tương lai	Mức độ đồng ý				
	5	4	3	2	1
Luôn sẵn sàng sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM khi mua sắm, chi tiêu	5	4	3	2	1
Thực sự hài lòng khi sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM	5	4	3	2	1
Chắc chắn sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM của các NHTM, các DN	5	4	3	2	1

**Câu hỏi 4: Xin Anh/Chị cho biết ý kiến về những yếu tố cản trở việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM:**

Những vấn đề đáng lo ngại chủ yếu khi thanh toán KDTM	Mức độ đồng ý				
	5	4	3	2	1
Các vấn đề về bảo mật thông tin cá nhân, an toàn về tài sản, thu nhập	5	4	3	2	1
Các vấn đề về tính xác thực người mua, người bán, hàng hóa dịch vụ	5	4	3	2	1
Các vấn đề về khiếu nại, tranh chấp pháp lý	5	4	3	2	1
Các vấn đề về công nghệ, kỹ thuật làm đình trệ hoạt động thanh toán	5	4	3	2	1

*Một lần nữa xin cảm ơn sự giúp đỡ của Anh/Chị!*

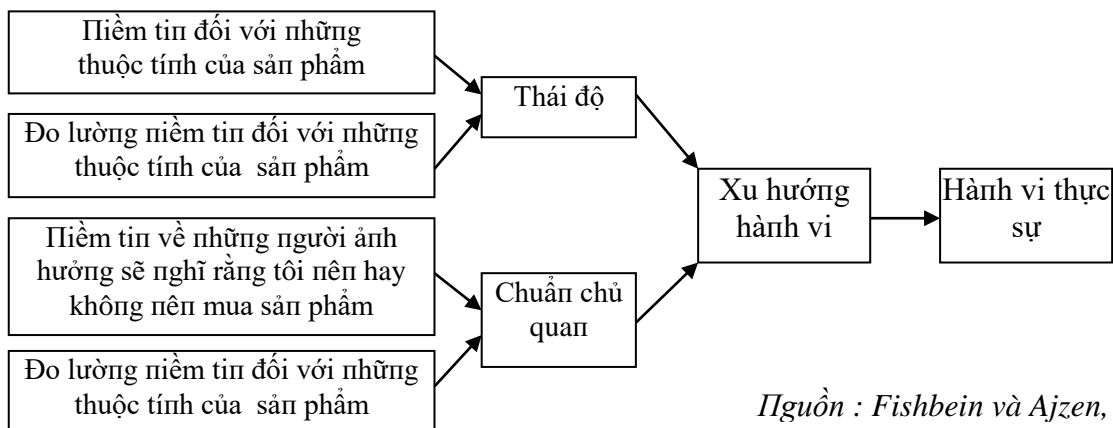
## PHỤ LỤC 2: CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### (1) Thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action- TRA)

Thuyết hành động hợp lý (TRA) được xây dựng từ năm 1967 và được hiệu chỉnh mở rộng theo thời gian từ đầu những năm 70 bởi Ajzen và Fishbein (1980). Mô hình TRA cho thấy xu hướng tiêu dùng là yếu tố dự đoán tốt nhất về hành vi tiêu dùng. Để quan tâm hơn về các yếu tố góp phần đến xu hướng mua thì xem xét hai yếu tố là thái độ và chuẩn chủ quan của khách hàng. Trong mô hình TRA, thái độ được đo lường bằng nhận thức về các thuộc tính của sản phẩm. Người tiêu dùng sẽ chú ý đến những thuộc tính mang lại các ích lợi cần thiết và có mức độ quan trọng khác nhau. Hiểu biết trọng số của các thuộc tính đó thì có thể dự đoán gần kết quả lựa chọn của người tiêu dùng.

Yếu tố chuẩn chủ quan có thể được đo lường thông qua những người có liên quan đến người tiêu dùng (như gia đình, bạn bè, đồng nghiệp,...); những người này thích hay không thích họ mua. Mức độ tác động của yếu tố chuẩn chủ quan đến xu hướng mua của người tiêu dùng phụ thuộc: (1) mức độ ủng hộ/phản đối đối với việc mua của người tiêu dùng và (2) động cơ của người tiêu dùng làm theo mong muốn của những người có ảnh hưởng. Mức độ ảnh hưởng của những người có liên quan đến xu hướng hành vi của người tiêu dùng và động cơ thúc đẩy người tiêu dùng làm theo những người có liên quan là hai yếu tố cơ bản để đánh giá chuẩn chủ quan. Mức độ thân thiết của những người có liên quan càng mạnh đối với người tiêu dùng thì sự ảnh hưởng càng lớn tới quyết định chọn mua của họ. Thêm tin của người tiêu dùng vào những người có liên quan càng lớn thì xu hướng chọn mua của họ cũng bị ảnh hưởng càng lớn. Ý định mua của người tiêu dùng sẽ bị tác động bởi những người này với những mức độ ảnh hưởng mạnh yếu khác nhau.

Lý thuyết TRA được mô hình hóa như sau:



*Nguồn : Fishbein và Ajzen, 1975*

**Hình 1: Lý thuyết TRA**

Trong mô hình thuyết hành động hợp lý thì niềm tin của mỗi cá nhân người tiêu dùng về sản phẩm hay thương hiệu sẽ ảnh hưởng đến thái độ hướng tới hành vi, và thái độ hướng tới hành vi sẽ ảnh hưởng đến xu hướng mua chứ không trực tiếp ảnh hưởng đến hành vi mua. Do đó thái độ sẽ giải thích được lý do dẫn đến xu hướng mua sắm của người tiêu dùng, còn xu hướng là yếu tố tốt nhất để giải thích xu hướng hành vi của người tiêu dùng.

Ưu điểm : Mô hình TRA giống như mô hình thái độ ba thành phần nhưng mô hình này phối hợp 3 thành phần : nhận thức, cảm xúc và thành phần xu hướng được sắp xếp theo thứ tự khác với mô hình thái độ ba thành phần. Phương cách đo lường thái độ trong mô hình TRA cũng giống như mô hình thái độ đa thuộc tính. Tuy nhiên mô hình TRA giải thích chi tiết hơn mô hình đa thuộc tính vì thêm thành phần chuẩn chủ quan.

Phược điểm : Thuyết hành động hợp lý TRA bị giới hạn khi dự đoán việc thực hiện các hành vi của người tiêu dùng mà họ không thể kiểm soát được bởi vì mô hình này bỏ qua tầm quan trọng của yếu tố xã hội mà trong thực tế có thể là một yếu tố quyết định đối với hành vi cá nhân (Grandon & Peter P. Mykytyn 2004; Werner 2004).

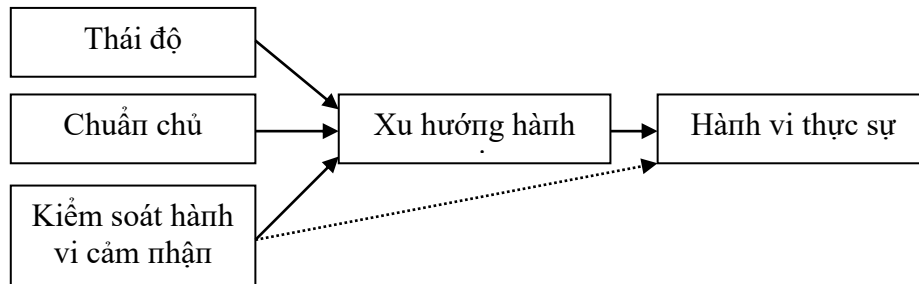
Yếu tố xã hội có nghĩa là tất cả những ảnh hưởng của môi trường xung quanh các cá nhân mà có thể ảnh hưởng đến hành vi cá nhân (Ajzen 1991); yếu tố về thái độ đối với hành vi và chuẩn chủ quan không đủ để giải thích cho hành động của người tiêu dùng.

## (2) Thuyết hành vi dự định (Theory of Planned Behavior – TPB)

Thuyết hành vi dự định (TPB) (Ajzen, 1991), được phát triển từ lý thuyết hành động hợp lý (TRA; Ajzen & Fishbein, 1975), giả định rằng một hành vi có thể được dự báo hoặc giải thích bởi các xu hướng hành vi để thực hiện hành vi đó. Các xu hướng hành vi được giả sử bao gồm các nhân tố động cơ mà ảnh hưởng đến hành vi, và được định nghĩa như là mức độ nỗ lực mà mọi người cố gắng để thực hiện hành vi đó (Ajzen, 1991). Xu hướng hành vi lại là một hàm của ba nhân tố. Thứ nhất, các thái độ được khái niệm như là đánh giá tích cực hay tiêu cực về hành vi thực hiện. Nhân tố thứ hai là ảnh hưởng xã hội mà đề cập đến sức ép xã hội được cảm nhận để thực hiện hay không thực hiện hành vi đó. Cuối cùng, thuyết hành vi dự định TPB (Theory of Planned Behaviour) được Ajzen xây dựng bằng cách bổ sung thêm yếu tố kiểm soát hành vi cảm nhận vào mô hình TRA. Thành phần kiểm soát hành vi cảm nhận phản ánh việc dễ dàng hay khó khăn khi thực hiện hành vi; điều này phụ thuộc vào sự sẵn có của các nguồn lực và các cơ hội để thực hiện hành

vi. Ajzen đề nghị rằng nhân tố kiểm soát hành vi tác động trực tiếp đến xu hướng thực hiện hành vi, và nếu đương sự chính xác trong cảm nhận về mức độ kiểm soát của mình, thì kiểm soát hành vi còn dự báo cả hành vi.

Lý thuyết TPB được mô hình hóa như sau:



*Nguồn: (Ajzen, 1991),*

**Hình 2: Lý thuyết TPB**

Ưu điểm : Mô hình TPB được xem như tối ưu hơn mô hình TRA trong việc dự đoán và giải thích hành vi của người tiêu dùng trong cùng một nội dung và hoàn cảnh nghiên cứu. Bởi vì mô hình TPB khắc phục được nhược điểm của mô hình TRA bằng cách bổ sung thêm yếu tố kiểm soát hành vi cảm nhận.

Phược điểm : Mô hình TPB có một số hạn chế trong việc dự đoán hành vi (Werner, 2004). Các hạn chế đầu tiên là yếu tố quyết định ý định không giới hạn thái độ, chuẩn chủ quan, kiểm soát hành vi cảm nhận (Ajzen 1991). Có thể có các yếu tố khác ảnh hưởng đến hành vi. Dựa trên kinh nghiệm nghiên cứu cho thấy rằng chỉ có 40% sự biến động của hành vi có thể được giải thích bằng cách sử dụng TPB (Ajzen năm 1991; Werner 2004). Hạn chế thứ hai là có thể có một khoảng cách đáng kể thời gian giữa các đánh giá về ý định hành vi và hành vi thực tế được đánh giá (Werner 2004). Trong khoảng thời gian, các ý định của một cá nhân có thể thay đổi. Hạn chế thứ ba là TPB là mô hình tiên đoán rằng dự đoán hành động của một cá nhân dựa trên các tiêu chí nhất định. Tuy nhiên, cá nhân không luôn luôn hành xử như dự đoán bởi những tiêu chí (Werner 2004).

### (3) Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM – Technology Acceptance Model)

Sự xuất hiện của các công nghệ và tiện ích mới có liên quan đến thanh toán không dùng tiền mặt trong những năm gần đây ngày càng trở nên phổ biến. Một trong những công cụ hữu ích trong việc giải thích ý định chấp nhận các sản phẩm công nghệ dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt mới là mô hình chấp nhận công nghệ (TAM). Mô hình TAM đã dự đoán thành công khoảng 40% việc sử dụng một hệ thống mới.

**PHỤ LỤC 3: CÁC KẾT QUẢ PHÂN TÍCH  
1/ KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA**

<b>Rotated Component Matrix<sup>a</sup></b>									
	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Các vấn đề về khiếu nại, tranh chấp pháp lý	,875								
Các vấn đề về tính xác thực người mua, người bán, hàng hóa dịch vụ	,819								
Các vấn đề về công nghệ, kỹ thuật làm đình trệ hoạt động thanh toán	,807								
Các vấn đề về bảo mật thông tin cá nhân, an toàn về tài sản, thu nhập	,766								
Các trang Web bán hàng chấp nhận thanh toán trực tuyến đa dạng, tiện lợi, an toàn		,901							
Hệ thống ATM, POS rộng khắp, hoạt động nhanh, tiện lợi, ổn định		,880							
Nhà nước có chính sách đầu tư hạ tầng công nghệ cho phát triển thanh toán KDTM		,540							
Tiết kiệm thời gian khi mua sắm, chi tiêu, thanh toán			,932						
Không lo thiếu tiền mặt, thiếu tiền lẻ trong thanh toán khi mua hàng hóa, dịch vụ			,928						
Các thiết bị hỗ trợ an toàn trong thanh toán KDTM ngày càng đa dạng, tiện dụng				,784					
Các ứng dụng thanh toán trên thiết bị di động đa dạng, phong phú, hoạt động tốt				,637					
Đội ngũ nhân viên PHTM hỗ trợ thanh toán KDTM tin cậy, tận tâm, chu đáo				,583					
Nhà nước có chính sách ưu đãi về thuế, phí để khuyến khích thanh toán KDTM					,769				
Nhà nước không ngừng hoàn thiện hành lang pháp lý cho thanh toán KDTM					,717				
Các chương trình khuyến mãi trong mua sắm nhiều hơn so với sử dụng tiền mặt						,700			
Chiết khấu thanh toán cao hơn so với sử dụng tiền mặt						,647			

VIII

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>									
	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Api toàn hơn khi không phải giữ nhiều tiền mặt trong người						,578			
Cơ sở vật chất của ПНТМ phục vụ ТТКДТМ hiện đại, hoạt động tốt, ổn định							,736		
Dễ dàng tích lũy điểm, hưởng các ưu đãi dành cho khách hàng truyền thống							,703		
Dễ dàng tiếp cận các thông tin khuyến mãi, xúc tiến từ các nhân hàng lớn, có uy tín							,498		
Các ứng dụng ngân hàng trực tuyến đa dạng, hoạt động ổn định								,862	
Hệ thống hỗ trợ khách hàng thanh toán КДТМ của ПНТМ hoạt động tốt, ổn định								,609	
Пhà nước có chính sách khuyến khích thanh toán КДТМ khi sử dụng dịch vụ công									,759
Thanh toán các loại phí dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện mọi nơi mọi lúc									,483

**2/KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CỦA CÁC NHÂN TỐ**

Kiểm định F1:Cronbach's alpha = 0,853 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Π of Items
,853	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Các vấn đề về bảo mật thông tin cá nhân, api toàn về tài sản, thu nhập	6,66	8,568	,624	,841
Các vấn đề về tính xác thực người mua, người bán, hàng hóa dịch vụ	7,14	8,348	,683	,817
Các vấn đề về khiếu nại, tranh chấp pháp lý	6,94	7,575	,783	,773



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Π of Items		
Các vấn đề về công nghệ, kỹ thuật làm đình trệ hoạt động thanh toán	6,92	7,869	,688
			,815

Các biến quan sát có hệ số tương quan biến-tổng (Corrected Item-Total Correlation) lớn hơn 0,3 nên các biến quan sát đạt yêu cầu về độ tin cậy. Đồng thời mỗi biến quan sát khi bị loại bỏ đều không làm cho Cronbach's alpha cao hơn.

- Kiểm định F2: Cronbach's alpha = 0,901 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn.

Với F2 bao gồm các biến quan sát DTI1, DTI2 và MAP4, kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy hệ số Cronbach's alpha = 0,744 > 0,6 cho thấy thang đo đạt tiêu chuẩn. Tuy nhiên hệ số tương quan biến tổng của MAP4 khá thấp (0,33) đồng thời nếu loại bỏ biến quan sát MAP4 thì hàm số F2 sẽ có Cronbach's alpha lớn hơn. Do vậy, ta sẽ loại MAP4 ra khỏi F2 và kiểm định lại độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha. Kết quả kiểm định F2 lần 2 bao gồm các biến quan sát DTI1 và DTI2 như sau:

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Π of Items
,901	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Hệ thống ATM, POS rộng khắp, hoạt động nhanh, tiện lợi, ổn định	3,43	,638	,820	. <sup>a</sup>
Các trang Web bán hàng chấp nhận thanh toán trực tuyến đa dạng, tiện lợi, an toàn	3,42	,622	,820	. <sup>a</sup>

Sau khi loại MAP4, hàm số F2 gồm 2 biến quan sát DTI1 và DTI2, F2 có Cronbach's alpha = 0,901 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn. Đồng thời các biến quan sát DTI1 và DTI2 đều có hệ số tương quan biến-tổng (Corrected Item-Total Correlation) lớn hơn 0,3 nên các biến quan sát đạt yêu cầu về độ tin cậy.

- Kiểm định F3: Cronbach's alpha = 0,915 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Π of Items
,915	2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tiết kiệm thời gian khi mua sắm, chi tiêu, thanh toán	3,79	,343	,843	.a
Không lo thiếu tiền mặt, thiếu tiền lẻ trong thanh toán khi mua hàng hóa, dịch vụ	3,79	,343	,843	.a

Nhân tố F3 gồm 2 biến quan sát PUE1 và PUE3, F2 có Cronbach's alpha = 0,915 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn. Đồng thời các biến quan sát PUE1 và PUE3 đều có hệ số tương quan biến-tổng (Corrected Item-Total Correlation) lớn hơn 0,3 nên các biến quan sát đạt yêu cầu về độ tin cậy.

- Kiểm định F4: Cronbach's alpha = 0,886 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Π of Items
,886	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Các thiết bị hỗ trợ an toàn trong thanh toán KDTM ngày càng đa dạng, tiện dụng	7,36	2,263	,858	,541
Các ứng dụng thanh toán trên thiết bị di động đa dạng, phong phú, hoạt động tốt	7,34	2,066	,825	,439
Đội ngũ nhân viên ΠHTM hỗ trợ thanh toán KDTM tin cậy, tận tâm, chu đáo	7,06	2,212	,803	,474

Nhập tố F4 gồm 3 biến quan sát DTI3, DTI4 và SOB2, F3 có Cronbach's alpha = 0,886 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn. Đồng thời các biến quan sát DTI3, DTI4 và SOB2 đều có hệ số tương quan biến-tổng (Corrected Item-Total Correlation) lớn hơn 0,3 nên các biến quan sát đạt yêu cầu về độ tin cậy.

- Kiểm định F5: Cronbach's alpha = 0,882 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Π of Items
,882	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Phà nước có chính sách ưu đãi về thuế, phí để khuyến khích thanh toán KDTM	3,74	,649	,820	. <sup>a</sup>
Phà nước không ngừng hoàn thiện hành lang pháp lý cho thanh toán KDTM	3,68	,818	,820	. <sup>a</sup>

Nhập tố F5 gồm 2 biến quan sát MAP2 và MAP3, F2 có Cronbach's alpha = 0,882 > 0,6 nên thang đo đạt tiêu chuẩn. Đồng thời các biến quan sát MAP2 và MAP3 đều có hệ số tương quan biến-tổng (Corrected Item-Total Correlation) lớn hơn 0,3 nên các biến quan sát đạt yêu cầu về độ tin cậy.

- Kiểm định F6: Cronbach's alpha = 0,435 < 0,6 nên thang đo không đạt tiêu chuẩn.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Π of Items
,435	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
An toàn hơn khi không phải giữ nhiều tiền mặt trong người	7,61	1,486	,285	,305
Chiết khấu thanh toán cao hơn so với sử dụng tiền mặt	7,17	1,767	,328	,224

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Π of Items			
Các chương trình khuyến mãi trong mua sắm nhiều hơn so với sử dụng tiền mặt	7,15	2,166	,189	,456

Nhân tố F6 gồm 3 biến quan sát PUE4, MIP1 và MIP2, F6 có Cronbach's alpha = 0,435 < 0,6 nên thang đo không đạt tiêu chuẩn. Các biến quan sát PUE4 và MIP2 đều có hệ số tương quan biến-tổng (Corrected Item-Total Correlation) nhỏ hơn 0,3 nên các biến quan sát đạt yêu cầu về độ tin cậy. Việc loại bỏ mỗi biến quan sát cũng không làm cho hệ số Cronbach's alpha của nhân tố F6 lớn hơn 0,6. Do vậy, nhân tố F6 sẽ không được sử dụng trong các bước phân tích tiếp theo.

- Kiểm định F7: Cronbach's alpha = 0,521 < 0,6 nên thang đo không đạt tiêu chuẩn.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Π of Items
,521	3

### 3/KẾT QUẢ PHÂN TÍCH ẢNH HƯỞNG CỦA BIẾN QUAN SÁT TỚI MỖI NHÂN TỐ

**Component Score Coefficient Matrix**

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Tiết kiệm thời gian khi mua sắm, chi tiêu, thanh toán	-,031	,033	,439	,026	-,041	,105	-,050	,021
Thanh toán các loại phí dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện mọi nơi mọi lúc	-,005	-,060	,216	-,011	-,030	-,136	,045	-,026
Không lo thiếu tiền mặt, thiếu tiền lẻ trong thanh toán khi mua hàng hóa, dịch vụ	-,035	,053	,432	,008	-,052	,113	-,027	,014
An toàn hơn khi không phải giữ nhiều tiền mặt trong người	,011	,055	-,080	-,026	,354	,113	,058	-,128

## Component Score Coefficient Matrix

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Phà nước có chính sách khuyến khích thanh toán KDTM khi sử dụng dịch vụ công	,011	,139	,086	-,111	-,115	-,276	,190	-,041
Phà nước có chính sách ưu đãi về thuế, phí để khuyến khích thanh toán KDTM	,077	,002	,018	-,009	,471	-,015	-,008	,563
Phà nước không ngừng hoàn thiện hành lang pháp lý cho thanh toán KDTM	-,042	,078	-,013	,040	,410	-,003	-,043	,480
Phà nước có chính sách đầu tư hạ tầng công nghệ cho phát triển thanh toán KDTM	,037	,259	,023	-,029	,120	-,142	,188	,094
Chiết khấu thanh toán cao hơn so với sử dụng tiền mặt	,087	,020	-,055	-,090	,433	,160	-,212	,102
Các chương trình khuyến mãi trong mua sắm nhiều hơn so với sử dụng tiền mặt	,010	-,038	,042	,099	,488	-,257	,003	-,018
Đễ dàng tích lũy điểm, hưởng các ưu đãi dành cho khách hàng truyền thống	,039	,027	,113	-,090	-,084	,501	,019	-,056
Hệ thống ATM, POS rộng khắp, hoạt động nhanh, tiện lợi, ổn định	-,034	,405	-,015	-,024	-,002	,057	-,068	,029
Các trang Web bán hàng chấp nhận thanh toán trực tuyến đa dạng, tiện lợi, an toàn	-,008	,411	,000	-,047	-,011	,070	-,093	,024
Các thiết bị hỗ trợ an toàn trong thanh toán KDTM ngày càng đa dạng, tiện dụng	-,093	-,130	,097	,524	,088	-,194	-,205	,080
Các ứng dụng thanh toán trên thiết bị di động đa dạng, phong phú, hoạt động tốt	,016	-,010	-,078	,423	-,101	,159	,074	,068
Cơ sở vật chất của ПНТМ phục vụ ТТКDTM hiện đại, hoạt động tốt, ổn định	-,071	,037	-,051	,260	-,023	,286	,273	,029
Đội ngũ nhân viên ПНТМ hỗ trợ thanh toán KDTM tận tâm, chu đáo	-,021	,085	,002	,346	,045	,006	,074	-,181

### Component Score Coefficient Matrix

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Các ứng dụng ngân hàng trực tuyến đa dạng, hoạt động ổn định	,015	-,016	-,008	-,047	-,100	-,007	,599	-,082
Hệ thống hỗ trợ khách hàng thanh toán KDTM của ПНТМ hoạt động tốt, ổn định	-,015	-,073	,027	,008	,151	-,136	,250	,189
Các vấn đề về bảo mật thông tin cá nhân, an toàn về tài sản, thu nhập	,283	-,036	-,021	-,068	,041	-,043	-,068	,043
Các vấn đề về tính xác thực người mua, người bán, hàng hóa dịch vụ	,308	,022	-,062	-,054	,106	-,021	-,003	,086
Các vấn đề về khiếu nại, tranh chấp pháp lý	,321	-,042	,015	-,076	,054	,045	-,030	-,008
Các vấn đề về công nghệ, kỹ thuật làm đình trệ hoạt động thanh toán	,278	,029	-,020	-,053	-,065	,085	,083	-,051

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Đễ dàng tiếp cận các thông tin khuyến mãi, xúc tiến từ các nhân hàng lớn, có uy tín	7,42	1,652	,319	,447
Đễ dàng tích lũy điểm, hưởng các ưu đãi dành cho khách hàng truyền thống	7,36	1,703	,354	,390
Cơ sở vật chất của ПНТМ phục vụ TTKDTM hiện đại, hoạt động tốt, ổn định	7,23	1,678	,332	,424

Nhân tố F7 gồm 3 biến quan sát MIP3, MIP4 và SOB1, F7 có Cronbach's alpha = 0,521 < 0,6 nên thang đo không đạt tiêu chuẩn. Việc loại bỏ mỗi biến quan sát cũng không làm cho hệ số Cronbach's alpha của nhân tố F6 lớn hơn 0,6. Do vậy, nhân tố F7 sẽ không được sử dụng trong các bước phân tích tiếp theo.

- Kiểm định F8: Cronbach's alpha = 0,540 < 0,6 nên thang đo không đạt tiêu chuẩn.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Π of Items
,540	2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Các ứng dụng ngân hàng trực tuyến đa dạng, hoạt động ổn định	4,01	,715	,372	. <sup>a</sup>
Hệ thống hỗ trợ khách hàng thanh toán KDTM của PHTM hoạt động tốt, ổn định	3,76	,872	,372	. <sup>a</sup>

Nhập tố F8 gồm 2 biến quan sát là SOB3 và SOB4, F7 có Cronbach's alpha = 0,540 < 0,6 nên thang đo không đạt tiêu chuẩn. F7 chỉ bao gồm 2 biến quan sát nên không thể xem xét việc loại bỏ mỗi biến quan sát để làm cho hệ số Cronbach's alpha của nhập tố lớn hơn 0,6. Do vậy, nhập tố F8 sẽ không được sử dụng trong các bước phân tích tiếp theo.

- Kiểm định F9: Cronbach's alpha = 0,277 < 0,6 nên thang đo không đạt tiêu chuẩn.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Π of Items
,277	2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Thanh toán các loại phí dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện mọi nơi mọi lúc	3,54	,730	,167	. <sup>a</sup>
Phà nước có chính sách khuyến khích thanh toán KDTM khi sử dụng dịch vụ công	3,93	,414	,167	. <sup>a</sup>

Nhập tố F9 gồm 2 biến quan sát là PUE2 và MAP1, F9 có Cronbach's alpha = 0,277 < 0,6 nên thang đo không đạt tiêu chuẩn. F9 chỉ bao gồm 2 biến quan sát nên không thể xem xét việc loại bỏ mỗi biến quan sát để làm cho hệ số Cronbach's alpha của nhập tố lớn hơn 0,6. Do vậy, nhập tố F9 sẽ không được sử dụng trong các bước phân tích tiếp theo.

## **PHỤ LỤC 4: DỊCH VỤ CHUYỂN MẠCH TÀI CHÍNH VÀ DỊCH VỤ CÔNG THANH TOÁN ĐIỆN TỬ**

### \* Dịch vụ chuyển mạch tài chính

Đi cùng với số lượng các tổ chức phát hành thẻ và thẻ ngân hàng tăng nhanh trong thời gian qua, nhu cầu đối với dịch vụ chuyển mạch tài chính tại Việt Nam cũng tăng lên nhằm tạo tiện lợi cho khách hàng trong việc sử dụng ATM, POS của các ngân hàng khác cung cấp. Thuật ngữ chuyển mạch tài chính được nhắc tới đầu tiên trong Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN về *Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng*.

Đây là dịch vụ trung gian kết nối, xử lý, truyền dẫn dữ liệu giao dịch thông qua ATM, POS và các kênh điện tử khác giữa các ngân hàng với nhau hoặc giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển mạch tài chính; thực hiện việc trao đổi đối chiếu dữ liệu bằng điện tử và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh đối với các giao dịch thanh toán thông qua ATM, POS và các kênh điện tử khác, gửi kết quả bù trừ cho NHNN hoặc ngân hàng được NHNN chấp nhận để thực hiện việc quyết toán. Với dịch vụ này, các tổ chức cung ứng đơn thuần chỉ thực hiện việc cung cấp các dịch vụ kỹ thuật bao gồm việc kết nối, truyền dẫn và xử lý dữ liệu về giá trị thanh toán và tài chính của khách hàng giữa các NHTM với nhau.

Dịch vụ này trên thực tế thể hiện qua việc kết nối hạ tầng thanh toán giữa các NHTM với nhau như hệ thống ATM/POS, truyền các lệnh giao dịch thanh toán giữa các hệ thống này, giúp hệ thống ATM/POS của một NHTM có thể liên kết với hệ thống ATM/POS của NHTM khác trở thành một hệ thống thống nhất, thông suốt.

Khi thực hiện chuyển mạch thẻ, các tổ chức chuyển mạch tại Việt Nam không can thiệp gì vào lệnh yêu cầu thanh toán của khách hàng và các dữ liệu thanh toán mà chỉ truyền dẫn thông tin giao dịch giữa các bên với nhau, tổng kết giao dịch và xử lý kết quả bù trừ. Các tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển mạch tài chính không bắt buộc phải có một tài khoản tiền gửi tại ngân hàng quyết toán mà chỉ cần một tài khoản trung gian (tài khoản kỹ thuật) để thực hiện việc truyền dẫn, xử lý các nghĩa vụ phát sinh giữa các bên. Đồng thời, tất cả các thành viên tham gia hệ thống của Tổ chức chuyển mạch thẻ đều phải mở tài khoản tại cùng một ngân hàng quyết toán do Tổ chức chuyển mạch thẻ lựa chọn để thực hiện việc quyết toán cuối ngày giao dịch.

Đối với loại hình dịch vụ chuyển mạch tài chính ATM/POS, có ba tổ chức lớn tham gia vào lĩnh vực này, đó là: Công ty cổ phần dịch vụ thẻ (Smartlink),



Công ty Cổ phần chuyển mạch tài chính Quốc gia Việt Nam (Banknetvn) và Công ty Cổ phần thẻ thông minh (VIIBC).

NHNN đã có chủ trương hợp nhất chức năng chuyển mạch về một đầu mối vào Banknetvn theo tinh thần của Quyết định số 3113/QĐ-NHNN phê duyệt *Đề án xây dựng trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất* thuộc Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến năm 2020. Trong khi các ngân hàng thuộc hệ thống VIIBC đã hoàn tất kết nối vào Banknetvn trong năm 2012 thì đến ngày 25/12/2014, Công ty cổ phần Chuyển mạch Tài chính Quốc gia Việt Nam (Banknetvn) và Công ty cổ phần Dịch vụ Thẻ Smartlink đã ký kết hợp đồng sáp nhập theo quyết định Thủ tướng chính phủ đã ký vào 22/12/2014. Theo đó, việc sáp nhập hai công ty thành một hệ thống tập trung, thống nhất sẽ giúp giảm chi phí xã hội, chi phí cho các ngân hàng, cho khách hàng và tạo thuận lợi cho người sử dụng. Việc sáp nhập này mở ra triển vọng tốt đẹp cho sự phát triển của công nghệ thanh toán thẻ nối riêng và công nghệ bán lẻ nối chung.

Tính đến cuối năm 2016, Banknetvn có 28 ngân hàng thành viên trực tiếp có số lượng cũng như giá trị giao dịch chuyển mạch thẻ qua ATM/POS tăng cao, nhằm gia tăng tiện ích cho khách hàng dùng thẻ.

#### \* Dịch vụ công thanh toán điện tử

Dịch vụ công thanh toán điện tử cung cấp cho khách hàng hình thức thanh toán thông qua thiết bị máy tính hoặc điện thoại thông minh có thể truy cập internet. Để triển khai thanh toán trực tuyến cho kênh thương mại điện tử, doanh nghiệp phải kết nối với các công thanh toán trực tuyến. Năm 2007 là thời điểm khởi động của các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán ở Việt Nam nối chung và công thanh toán điện tử nối riêng.

Về bản chất, giống như các công thanh toán ở nhiều nước, công thanh toán tại Việt Nam được coi như một POS điện tử của một đơn vị chấp nhận thanh toán qua Internet và mạng viễn thông. Tuy nhiên, POS ở đây là một công thanh toán chung do một tổ chức trung gian thành lập để thu hộ tiền cho nhiều đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ kinh doanh khác nhau. Tổ chức này bằng việc xây dựng công thanh toán sẽ truyền dẫn và xử lý các dữ liệu về thanh toán từ khách hàng tới Ngân hàng phát hành thẻ (hoặc Tổ chức chuyển mạch thẻ). Đồng thời, Tổ chức này chịu trách nhiệm về việc mã hóa và bảo mật thông tin của khách hàng khi thực hiện các khâu khai báo trong quá trình thực hiện thanh toán qua Internet và mạng

## XVIII

viễn thông, đây là khâu mà một Tổ chức cung ứng công thanh toán chịu trách nhiệm chính.

Về cơ bản, dịch vụ công thanh toán điện tử thực hiện việc kết nối, truyền dẫn, xử lý dữ liệu các giao dịch thanh toán giữa các tổ chức cung ứng hàng hóa, dịch vụ và NHTM (hoặc thông qua tổ chức chuyển mạch tài chính để kết nối với phiếu NHTM), khác với dịch vụ chuyển mạch tài chính thực hiện kết nối, truyền dẫn, xử lý dữ liệu các giao dịch thanh toán các NHTM hoặc các hệ thống chuyển mạch khác với nhau, đối chiếu và bù trừ nghĩa vụ thanh toán giữa bên liên quan. Với việc thực hiện đối chiếu và bù trừ nghĩa vụ thanh toán giữa các bên liên quan, các tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển mạch cũng có thể cung cấp thêm cả dịch vụ Công thanh toán điện tử (hệ thống này được xây dựng độc lập với hệ thống chuyển mạch) cho phiếu NHTM mà không nhất thiết phải mở tài khoản tại tất cả các NHTM (hiệp pay Banknet có thực hiện), còn các tổ chức cung ứng dịch vụ công thanh toán muốn cung ứng dịch vụ cho NHTM nào thì đều phải mở tài khoản tại NHTM đó.

Hiện tại, đối với dịch vụ công thanh toán các công ty được cấp phép là Smartlink, VIPT-EPAY, Ngân lượng, Bảo kim, VPPay, Banknet, Payoo, Operay, Senpay, Momo,... đã triển khai dịch vụ công thông tin thanh toán trực tuyến.

Các công thanh toán tại Việt Nam chủ yếu cung cấp dịch vụ thanh toán sử dụng thẻ ngân hàng, tức là khách hàng sẽ nhập chủ thẻ, số thẻ, ngày đáo hạn của thẻ và số CCV sau thẻ vào giao diện công thanh toán. Bên cạnh đó, khách hàng có thể lựa chọn nhập xác thực thanh toán bằng cách sử dụng công cụ OTP (One time password), cụ thể khi chọn OTP, khách hàng sẽ nhập được mã số bảo mật báo về điện thoại của khách hàng - sau đó, khách hàng nhập mã này vào công thông tin trực tuyến. Vì phải khai báo số thẻ và số CCV tại các công thanh toán khác nhau nên việc lộ thông tin khách hàng là khó tránh khỏi, do đó, bên cạnh cung cấp dịch vụ thanh toán công thông tin bằng sử dụng thẻ ngân hàng, các đơn vị cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán cung cấp thêm sản phẩm "ví điện tử".

**PHỤ LỤC 5: TỔNG HỢP VĂN BẢN PHÁP LUẬT LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ THANH TOÁN KDTM**

<b>STT</b>	<b>Văn bản pháp luật</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Hiệu lực</b>
1	Quy định số 91-NHNN ngày 25/11/1993 về TTKDTM	Xác định các nguyên tắc, điều kiện, các mối quan hệ trong tổ chức thanh toán tiền mặt và TTKDTM.	Hết hiệu lực
2	Luật NHNN 06/1997/QH10 ngày 12/12/1997 và Luật các TCTD 07/1997/QH10 ngày 12/12/1997	NHNN đã nghiên cứu nhiều mô hình thanh toán của các nước phát triển và các nước đang phát triển trên thế giới và khu vực để đóng góp vào nội dung của 2 bộ luật này.	Hết hiệu lực
3	QĐ số 308/QĐ-NHNN ngày 16/9/1997	Quy chế lập, sử dụng, kiểm soát, xử lý, bảo quản và lưu trữ chứng từ điện tử của các ngân hàng và tổ chức tín dụng	Hết hiệu lực
4	QĐ số 353/1997/QĐ-NHNN ngày 22/10/1997	Quy chế chuyển tiền điện tử	Còn hiệu lực
5	Quy định số 64/2001/ΠĐ-CP ngày 26/9/2001	Hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán: quy định về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bao gồm các quy định về mở tài khoản, thực hiện dịch vụ thanh toán, tổ chức và tham gia các hệ thống thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán: mở tài khoản, sử dụng dịch vụ thanh toán của người sử dụng dịch vụ thanh toán.	Hết hiệu lực (thay thế ΠĐ số 91/CP năm 1993)
6	Quyết định số 1557/2001/QĐ - NHNN ngày 14/12/2001 của Thống đốc NHNN	Ban hành quy chế thanh toán bù trừ điện tử liên Ngân hàng. Quyết định này đưa hoạt động thanh toán bù trừ thủ công lên bước phát triển mới bằng sử dụng điện tử trong thanh toán bù trừ.	Còn hiệu lực
7	Quyết định số 44/2002/QĐ-TTg ngày 21/3/2002	Về việc sử dụng chứng từ điện tử làm chứng từ kế toán để hạch toán và thanh toán vốn của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.	Còn hiệu lực
8	Quyết định số 226/2002 QĐ - ΠHH ngày 26/3/2002 của Thống đốc NHNN	Quy chế hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.	Hết hiệu lực (được thay thế bởi TT số 46/2014/TT-NHNN)

STT	Văn bản pháp luật	Nội dung	Hiệu lực
9	Quyết định số 309/2002/QĐ - NHNN ngày 9/4/2002 của Thống đốc NHNN	Quy chế thanh toán điện tử liên ngân hàng do NHNN ban hành trong đó quy định lệnh thanh toán là một tin điện do ngân hàng thành viên lập và sử dụng để thanh toán trong hệ thống thanh toán liên ngân hàng	Hết hiệu lực
10	Quyết định số 1092/2002/QĐ - NHNN ngày 8/10/2002 của Thống đốc NHNN	Quy định thủ tục thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.	Hết hiệu lực (được thay thế bởi TT số 46/2014/TT-NHNN)
11	Quyết định số 376/2003/QĐ-NHNN ngày 22/4/2003	Quy định về bảo quản, lưu trữ chứng từ điện tử đã sử dụng để hạch toán và thanh toán vốn của các Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.	Còn hiệu lực (thay thế QĐ số 308/QĐ-NHNN năm 1997)
12	Luật số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc hội	Ban hành luật giao dịch điện tử. Bộ luật đã mở ra cho hoạt động thanh toán điện tử không những chỉ nối mạng trong ngân hàng mà còn tạo điều kiện cho người sử dụng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng cũng được nối mạng thanh toán với ngân hàng tạo điều kiện cho thanh toán thuận tiện và nhanh nhất.	Còn hiệu lực
13	Đề án số 291/2006/QĐ - TTg ngày 29/12/2006 của Thủ tướng Chính phủ	Đề án về thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 đến 2010 và định hướng đến năm 2020 do NHNN dự thảo và trình Chính phủ	Còn hiệu lực
14	Quy định số 26/2007/ΠĐ-CP ngày 15/02/2007	Quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số	Còn hiệu lực (sửa đổi, bổ sung bởi ΠĐ 106/2011/ΠĐ-CP và ΠĐ 170/2013/ΠĐ-CP)
15	Thông tư số 01/2007/TT - NHNN ngày 7/3/2007 của Thống đốc NHNN	Hướng dẫn thực hiện Quy định số 161/2006/ΠĐ - CP ngày 28/12/2006 của Chính phủ quy định về thanh toán tiền mặt	Còn hiệu lực
16	Quy định số 35/2007/ΠĐ - CP ngày 8/3/2007 của Chính phủ	Quy định về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng	Còn hiệu lực
17	Chỉ thị số 20/2007/CT - TTg ngày 20/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ	Quy định việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách Nhà nước	Còn hiệu lực

<b>STT</b>	<b>Văn bản pháp luật</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Hiệu lực</b>
18	Quyết định 20/2007/NHNN của NHNN Việt Nam	Ban hành quy định quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ thẻ.	Còn hiệu lực
19	Luật NHNN số 46/2010/QH12 ngày 16/06/2010, Luật các TCTD số 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010	Luật Ngân hàng Nhà nước và Luật các TCTD 2010 ban hành thay thế cho hai đạo luật cũ (1997), tạo khung pháp lý đầy đủ hơn về dịch vụ TTKDTM.	Còn hiệu lực (thay thế Luật NHNN và Luật các TCTD năm 1997)
20	Thông tư số 23/2010/TT - NHNN ngày 9/11/2010 của Thống đốc NHNN	Thông tư hướng dẫn về việc quản lý vận hành và sử dụng hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng	Còn hiệu lực
21	Quy định 101/2012/ΠĐ-CP về TTKDTM	Quy định về hoạt động TTKDTM, bao gồm: mở và sử dụng tài khoản thanh toán; dịch vụ TTKDTM; dịch vụ TGTT; tổ chức, quản lý và giám sát các hệ thống thanh toán.	Còn hiệu lực (thay thế ΠĐ số 64/2001/ΠĐ-CP)
22	VBHP số 04/VBHP-NHNN ngày 25/9/2013	Về việc quy định việc quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng (hợp nhất TT số 23/2010/TT-NHNN, TT số 23/2011/TT-NHNN và TT số 13/2013/TT-NHNN)	Còn hiệu lực (thay thế QĐ số 309/2002/QĐ-NHNN)
23	VBHP số 04/VBHP-NHNN ngày 24/5/2014	Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng (hợp nhất QĐ số 20/2007/QĐ-NHNN và TT số 23/2011/TT-NHNN)	Còn hiệu lực
24	VBHP số 10/VBHP-NHNN ngày 21/5/2014	Về việc ban hành quy chế thanh toán bù trừ điện tử liên ngân hàng (hợp nhất QĐ số 1557/2001/NHNN và QĐ số 456/2003/QĐ-NHNN)	Còn hiệu lực
25	Thông tư 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014	Hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán	Còn hiệu lực
26	Thông tư 35/2014/TT-NHNN ngày 20/11/2014	Quy định phí rút tiền mặt qua tài khoản thanh toán tại NHNN	Còn hiệu lực
27	Thông tư 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014	Hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán	Còn hiệu lực
28	Thông tư 46/2014/TT-NHNN ngày 31/12/2014	Hướng dẫn về dịch vụ TTKDTM	Còn hiệu lực (thay thế QĐ 226/2002/QĐ-NHNN và QĐ 1092/2002/QĐ-

STT	Văn bản pháp luật	Nội dung	Hiệu lực
			NHNN)
29	Thông tư 22/2015/TT-NHNN ngày 20/11/2015	Quy định hoạt động cung ứng và sử dụng Séc	Có hiệu lực từ ngày 12/1/2016
30	Thông tư 20/2016/TT-NHNN ngày 30/6/2016	Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán	Có hiệu lực từ ngày 1/7/2016
31	Quy định 80/2016/PPĐ-CP ngày 11/7/2016	Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/PPĐ-CP	Có hiệu lực từ ngày 1/7/2017
32	Thông tư 29/2016/TT-NHNN ngày 12/10/2016	Quy định về việc thấu chi và cho vay qua đêm trong thanh toán điện tử liên ngân hàng	Có hiệu lực từ ngày 25/3/2017
33	Thông tư 30/2016/TT-NHNN ngày 14/10/2016	Sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán	Có hiệu lực từ ngày 28/11/2016
34	Thông tư 32/2016/TT-NHNN ngày 26/12/2016	Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán	Có hiệu lực từ ngày 1/3/2017
35	Thông tư 35/2016/NHNN ngày 29/12/2016	Quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet	Có hiệu lực từ ngày 1/7/2017
36	Thông tư 37/2016/NHNN ngày 30/12/2016	Quy định về việc quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia	Có hiệu lực từ ngày 15/1/2018

(Nguồn: Văn bản pháp luật của NHNN giai đoạn 1993-2017)

## PHỤ LỤC 6: PHIẾU PHÒNG VẤN

Tôi là: NGUYỄN THỊ NGỌC DIỄM, là nghiên cứu sinh của Trường Đại học Thương mại. Hiện nay, tôi đang triển khai thực hiện đề tài luận án “*Quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của các ngân hàng thương mại Việt Nam*”. Để đánh giá chính xác, khách quan thực trạng, từ đó nghiên cứu đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước (QLNN) đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (KDTM) trong thanh toán nội địa của các ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam, tôi rất mong nhận được ý kiến của Quý Ông/Bà về những vấn đề này bằng cách trả lời các câu hỏi dưới đây.

Tôi xin đảm bảo rằng, các thông tin trong phiếu phỏng vấn sẽ được giữ bí mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu.

Xin trân trọng cảm ơn!

**Thông tin cá nhân người được phỏng vấn**

**Họ và tên:**.....**Tuổi:**..... **Giới tính:**.....

**Trình độ học vấn:** .....

**Cơ quan:** .....

**Chức danh:** .....

**NỘI DUNG**

**Phần A:**

1. Ông/Bà có những nhận xét gì về tình hình phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM ở Việt nam trong giai đoạn 2012-2017?

.....  
.....

2. Ông/Bà có thể cho biết một số kinh nghiệm phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM ở các nước, mà Việt Nam cần phải xem xét học tập. So với họ, việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM của chúng ta xếp ở vị trí nào và cần có định hướng phát triển ra sao?

.....  
.....

3. Theo Ông/Bà, việc ban hành văn bản pháp luật, hoạch định chính sách, tạo môi trường pháp lý cho sự phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta đã hoàn thiện chưa?

.....

.....

4. Theo Ông/Bà, công tác tổ chức bộ máy QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta đã có những ưu điểm và hạn chế như thế nào?

.....

.....

5. Theo Ông/Bà, công tác thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta có phù hợp với thực trạng phát triển hiện nay chưa?

.....

.....

6. Theo Ông/Bà dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM Việt Nam sẽ phát triển như thế nào? Xin đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM Việt Nam?

.....

.....

**Phần B: Xin Ông/bà cho biết ý kiến của mình về các nội dung quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM giai đoạn 2012-2017**

	Mức độ đồng ý		
	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
<b>I. Mức độ hiệu lực</b>			
1. Các điều kiện thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa hiện nay tương đối đầy đủ, rõ ràng, phù hợp khi áp dụng trong các NHTM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Các NHTM tuân thủ nghiêm túc các quy định của pháp luật về hoạt động cung cấp dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Văn bản pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa chưa đáp ứng với xu hướng phát triển.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Các NHTM thực hiện chưa nghiêm túc về tăng trưởng tài khoản khách hàng trong hoạt động phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Hạ tầng công nghệ thông tin quốc gia đã đáp ứng được các yêu cầu cho việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	Mức độ đồng ý		
	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
6. Quản lý, kiểm soát hoạt động thanh toán chặt chẽ, xử lý nghiêm các vi phạm trong hoạt động thanh toán KDTM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>II. Mức độ hiệu quả</b>			
1. Thanh toán KDTM có thể thay thế các hoạt động thanh toán bằng tiền mặt và đem lại nhiều lợi ích cho khách hàng và xã hội.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hệ thống văn bản pháp lý, chính sách đối với thanh toán KDTM đã tạo điều kiện cho hoạt động của dịch vụ này phát triển thuận lợi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Thanh toán KDTM đã có sự tăng trưởng mạnh về số lượng lẫn chất lượng trong những năm gần đây.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Hoạt động điều tiết và kiểm tra, thanh tra và xử lý các vi phạm đảm bảo duy trì liên tục.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>III. Mức độ phù hợp</b>			
1. Pháp luật về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán mỗi địa phương là phù hợp cho việc đẩy mạnh phát triển dịch vụ này.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Các mục tiêu trong kế hoạch phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán mỗi địa phương giai đoạn 2016-2020 là phù hợp với việc phát triển dịch vụ này tại các NHTM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Các chính sách đối với dịch vụ thanh toán KDTM ở Việt Nam là phù hợp với xu thế phát triển chung của dịch vụ thanh toán KDTM trên thế giới.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. NHPI cần triển khai giám sát trực tiếp và giám sát liên tục nhằm nâng cao chất lượng công tác thanh tra, giám sát.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>IV. Mức độ bền vững</b>			
1. Các chính sách phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán mỗi địa phương góp phần bổ sung cho các chính sách phát triển kinh tế-xã hội của đất nước.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Việc ban hành một số văn bản pháp lý, quy định pháp luật đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán mỗi địa phương còn chưa theo kịp sự phát triển của thị trường.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Chính sách phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán mỗi địa phương ở Việt Nam đã tăng quyền chủ động và tạo môi trường phát triển cho các NHTM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung và NHTM nói riêng có được một phần do đẩy mạnh phát triển hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của Ông/Bà!*

**PHỤ LỤC 7: THÔNG TIN VỀ ĐỐI TƯỢNG PHỎNG VẤN**

<b>STT</b>	<b>ĐỐI TƯỢNG PHỎNG VẤN</b>	<b>ĐƠN VỊ CÔNG TÁC</b>	<b>CƠ QUAN</b>	<b>SỐ LƯỢNG</b>
1	ĐTPV1	Viện Chiến lược ngân hàng	NHNN	2
2	ĐTPV2	Vụ thanh toán	NHNN	3
3	ĐTPV3	Văn phòng Ban Chỉ đạo liên ngành hội nhập quốc tế về kinh tế	Bộ Công thương	2
4	ĐTPV4	Ngân hàng TMCP BIDV – Sở giao dịch 1	Ngân hàng BIDV	3
5	ĐTPV5	Ngân hàng TMCP Vietinbank – CN Thăng Long	Ngân hàng Vietinbank	2
6	ĐTPV6	Vụ Tài Chính Ngân hàng	Bộ Tài chính	5
7	ĐTPV7		Trường đại học	3

**PHỤ LỤC 8: TỔNG HỢP MỘT SỐ NỘI DUNG THEO CÁC CÂU TRẢ LỜI  
PHÒNG VẤN CHUYÊN GIA**

	Mức độ đồng ý		
	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
<b>I. Mức độ hiệu lực</b>			
1. Các điều kiện thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa hiện nay tương đối đầy đủ, rõ ràng, phù hợp khi áp dụng trong các NHTM.	0%	30%	70%
2. Các NHTM tuân thủ nghiêm túc các quy định của pháp luật về hoạt động cung cấp dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.	5%	20%	75%
3. Văn bản pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa chưa đáp ứng với xu hướng phát triển.	15%	36%	50%
4. Các NHTM thực hiện chưa nghiêm túc về tăng trưởng tài khoản khách hàng trong hoạt động phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.	20%	45%	35%
5. Hạ tầng công nghệ thông tin quốc gia đã đáp ứng được các yêu cầu cho việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM.	25%	30%	45%
6. Quản lý, kiểm soát hoạt động thanh toán chặt chẽ, xử lý nghiêm các vi phạm trong hoạt động thanh toán KDTM.	0%	15%	85%
<b>II. Mức độ hiệu quả</b>			
1. Thanh toán KDTM có thể thay thế các hoạt động thanh toán bằng tiền mặt và đem lại nhiều lợi ích cho khách hàng và xã hội.	5%	10%	85%
2. Hệ thống văn bản pháp lý, chính sách đối với thanh toán KDTM đã tạo điều kiện cho hoạt động của dịch vụ này phát triển thuận lợi.	5%	25%	70%
3. Thanh toán KDTM đã có sự tăng trưởng mạnh về số lượng lẫn chất lượng trong những năm gần đây.	5%	10%	85%
4. Hoạt động điều tiết và kiểm tra, thanh tra và xử lý các vi phạm đảm bảo duy trì liên tục.	15%	45%	40%
<b>III. Mức độ phù hợp</b>			
1. Pháp luật về dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa hiện nay là phù hợp cho việc đẩy mạnh phát triển dịch vụ này.	5%	40%	55%
2. Các mục tiêu trong kế hoạch phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa giai đoạn 2016-2020 là phù hợp với việc phát triển dịch vụ này tại các NHTM.	5%	35%	60%

	Mức độ đồng ý		
	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
3. Các chính sách đối với dịch vụ thanh toán KDTM ở Việt Nam là phù hợp với xu thế phát triển chung của dịch vụ thanh toán KDTM trên thế giới.	5%	30%	65%
4. NHNN cần triển khai giám sát trực tiếp và giám sát liên tục nhằm nâng cao chất lượng công tác thanh tra, giám sát.	5%	10%	85%
<b>IV. Mức độ bền vững</b>			
1. Các chính sách phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa góp phần bổ sung cho các chính sách phát triển kinh tế-xã hội của đất nước.	5%	15%	80%
2. Việc ban hành một số văn bản pháp lý, quy định pháp luật đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa còn chưa theo kịp sự phát triển của thị trường.	5%	30%	65%
3. Chính sách phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa ở Việt Nam đã tăng quyền chủ động và tạo môi trường phát triển cho các NHTM.	10%	30%	60%
4. Sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung và NHTM nói riêng có được một phần do đẩy mạnh phát triển hoạt động thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa.	5%	15%	80%

## PHỤ LỤC 9: TÓM TẮT NỘI DUNG TRẢ LỜI PHÒNG VẤN

**Nội dung 1:** Nhận xét về tình hình phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua các NHTM Việt Nam trong giai đoạn 2012-2017?

ĐTPV	Nội dung trả lời
<b>ĐTPV1</b>	<p>Dịch vụ thanh toán KDTM tại Việt Nam từ năm 2012 cho đến nay đã được cải thiện nhiều cả về số lượng và chất lượng kể từ khi Nghị định về thanh toán KDTM được ban hành (theo Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012), đặc biệt từ khi áp dụng Đề án phát triển thanh toán KDTM tại Việt Nam giai đoạn 2016 – 2020 (theo Quyết định số 2545/2016/QĐ-TTg ngày 30/12/2016).</p>
<b>ĐTPV2</b>	<p>Thanh toán KDTM là xu hướng tất yếu của sự phát triển. Dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM đang phát triển bùng nổ cụ thể như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhiều ngân hàng lớn tại Việt Nam đang tích cực triển khai các dịch vụ thanh toán KDTM bằng cách tích hợp đa kênh thanh toán hiện đại từ thanh toán trên di động, trên Internet, dịch vụ tin nhắn chủ động,.. đáp ứng được nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.</li> <li>- Các NHTM đã tích cực phối hợp với cơ quan thuế, hải quan, KBNN thực hiện hiệu quả việc thu, nộp NSNN.</li> <li>- Thị trường thanh toán KDTM còn chứng kiến sự nổi lên của hình thức thanh toán qua các loại ví điện tử như thanh toán ví điện tử Momo, ví điện tử Bankplus, nạp rút ví điện tử Payoo hay thanh toán thẻ qua di động Moca.</li> <li>- Bên cạnh đó, công nghệ QR Pay cũng vừa được triển khai mở rộng tại các ứng dụng của các ngân hàng trên điện thoại di động cũng như ví điện tử. Với phương thức này, khách hàng có thể sử dụng thiết bị di động (điện thoại thông minh, máy tính bảng), ví điện tử trên điện thoại di động để quét mã QR (mã phản hồi nhanh hay còn gọi là mã vạch ma trận) tại các ĐVCIT liên kết với ngân hàng, thay vì sử dụng thẻ để thanh toán qua máy POS hoặc chuyển khoản.</li> </ul>
<b>ĐTPV3</b>	<p>Trong giai đoạn vừa qua, hoạt động TTKDTM tại Việt Nam trên cơ sở định hướng của Chính phủ và NHNN đã có nhiều chuyển biến mạnh mẽ, cơ bản đạt được mục tiêu đề ra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khuôn khổ pháp lý ngày càng được hoàn thiện theo đúng định hướng của Đảng và Chính phủ, phù hợp với thông lệ quốc tế:</li> <li>- Các phương tiện và dịch vụ thanh toán phát triển đa dạng; nhiều phương tiện thanh toán và dịch vụ thanh toán mới, hiện đại, tiện ích trên cơ sở ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ và viễn thông đã được nghiên cứu, ứng dụng, đáp ứng tốt hơn các nhu cầu của người sử dụng dịch vụ thanh toán cũng như yêu cầu của nền kinh tế (như Thanh toán tiền điện, nước, viễn thông, bảo hiểm, phí giao thông, thanh toán trực tuyến...):</li> <li>- Cơ sở hạ tầng và công nghệ phục vụ TTĐT, thanh toán thẻ tiếp tục được chú trọng đầu tư, nâng cao chất lượng và phát huy hiệu quả.</li> <li>- Nhận thức, thói quen của người dân, doanh nghiệp về TTKDTM có sự chuyển biến mới (Tỷ trọng tiền mặt/tổng phương tiện thanh toán có xu hướng giảm dần, từ 14,02% năm 2010 còn khoảng 11-12% hiện nay).</li> </ul>
<b>ĐTPV4</b>	<p>Thời gian qua, hoạt động TTKDTM tại Việt Nam đạt được những kết quả tích cực. NHNN Việt Nam đã ban hành nhiều văn bản quản lý, chỉ đạo trong hoạt động thanh toán</p>

ĐTPV	Nội dung trả lời
	nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và quyền lợi của khách hàng tham gia dịch vụ thanh toán. Các dịch vụ, phương tiện TTKDTM, nhất là TTĐT, được phát triển mạnh và đa dạng với nhiều sản phẩm, phương tiện mới, an toàn, tiện lợi, đáp ứng tốt hơn nhu cầu thanh toán của khách hàng, phù hợp với xu thế thanh toán trong khu vực và trên thế giới. Tuy nhiên, việc thanh toán bằng séc là phương thức thanh toán rất phổ biến ở nước ngoài nhưng ở nước ta việc thanh toán bằng phương thức này lại bị hạn chế do nhiều nguyên nhân.
<b>ĐTPV5</b>	Đã phát triển tốt hơn giai đoạn trước
<b>ĐTPV6</b>	<p>Theo quy định hiện hành, các hình thức thanh toán KDTM tại Việt Nam hiện nay gồm: Thanh toán sử dụng giấy UNT hoặc chi, séc, thanh toán qua thẻ ngân hàng, thanh toán trực tuyến (internet banking), thanh toán qua ví điện tử. Có thể thấy, thanh toán KDTM là xu hướng tất yếu của sự phát triển. Phiếu ngân hàng lớn tại Việt Nam đang tích cực triển khai các dịch vụ thanh toán KDTM. Hầu hết các NHTM đã thiết lập được hệ thống ngân hàng lõi (core banking), đồng thời phát triển hệ thống thanh toán Nội bộ, tích hợp đa kênh thanh toán hiện đại từ thanh toán trên di động, trên Internet, dịch vụ tin nhắn chủ động... đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.</p> <p>Đến nay, đã có trên 76 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán triển khai dịch vụ thanh toán qua Internet và 39 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung ứng dịch vụ thanh toán qua điện thoại di động. Về hoạt động thẻ ngân hàng, số lượng thẻ phát hành, số lượng và giá trị giao dịch thẻ tiếp tục tăng trưởng ổn định... Đến nay, Hiệp hội Thẻ đã có 39 TCTD phát hành thẻ và 38 tổ chức tín dụng thanh toán thẻ. Bên cạnh đó, thị trường thanh toán KDTM còn chứng kiến sự nổi lên của hình thức thanh toán qua các loại ví điện tử như thanh toán ví điện tử Momo, nạp rút ví điện tử Payoo hay thanh toán thẻ qua di động Moca. Ngoài ra, công nghệ QR Pay cũng vừa được triển khai mở rộng tại các ứng dụng của các ngân hàng trên điện thoại di động cũng như ví điện tử. Với phương thức này, khách hàng có thể sử dụng thiết bị di động (điện thoại thông minh, máy tính bảng), ví điện tử trên điện thoại di động để quét mã QR (mã phản hồi nhanh hay còn gọi là mã vạch ma trận) tại các đơn vị chấp nhận thẻ liên kết với ngân hàng, thay vì sử dụng thẻ để thanh toán qua máy POS hoặc chuyển khoản. Với nhiều tiện ích mang lại, dịch vụ thanh toán điện tử hứa hẹn sẽ có sự phát triển mạnh trong thời gian tới. Tuy nhiên, so với các nước trong khu vực việc thanh toán KDTM của Việt Nam vẫn còn hạn chế, việc sử dụng tiền mặt vẫn phổ biến.</p>
<b>ĐTPV7</b>	Đã đạt được những kết quả khá khả quan (số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ và khối lượng giao dịch gia tăng; dần tạo lập thói quen ttkdtm trong các tầng lớp dân cư, doanh nghiệp...), tuy nhiên, so với các nước trong khu vực thì tỷ lệ TTMM còn khá cao, dịch vụ, nền tảng công nghệ, an ninh... và đòi hỏi trong quá trình phát triển TTTC, TTPIH cần tiếp tục phải nâng cấp và dần hoàn thiện.

**Nội dung 2:** Một số kinh nghiệm phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM ở các nước, mà Việt Nam cần phải xem xét học tập. So với họ, việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM của chúng ta xếp ở vị trí nào và cần có định hướng phát triển ra sao?

ĐTPV	Nội dung trả lời
------	------------------

ĐTPV	Nội dung trả lời
<b>ĐTPV1</b>	<p>Các dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM ở các nước phát triển trên thế giới hiện nay là khá phổ biến và được áp dụng rộng rãi trong người dân. Có quốc gia như Thụy Điển là hầu như không dùng tiền mặt và thẻ ghi nợ (debit card) là phương tiện thanh toán rẻ nhất so với thẻ tín dụng (credit card) và tiền mặt. Ở Mỹ, 20% hộ gia đình tuy có tài khoản ngân hàng nhưng lại được sử dụng cho các dịch vụ tài chính bên ngoài hệ thống ngân hàng, và 29% dân Mỹ không có thẻ tín dụng (số liệu thống kê vào năm 2014). Mặt khác, cũng có quốc gia như Nigeria mặc dù Chính phủ đã nỗ lực đẩy mạnh thanh toán điện tử trong một chiến lược có tầm nhìn đến năm 2020 ít nhiều tương tự như ở Việt Nam, nhưng thực tế cho thấy mức độ sử dụng tiền mặt còn rất cao.</p>
<b>ĐTPV2</b>	<p>- Thụy Điển là quốc gia Bắc Âu điển hình phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM với phương pháp cụ thể như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Thuyết phục chủ lao động và nhân viên nhận trả lương bằng chuyển khoản;</li> <li>ii) Phát triển hệ thống hạ tầng kỹ thuật cho việc thanh toán KDTM : <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phát triển và thực hiện nhiều ứng dụng điện tử trên điện thoại để hỗ trợ TTĐT.</li> </ul> </li> </ul> <p>Với những người có tài khoản ngân hàng và smartphone đều có thể chuyển tiền từ tài khoản này sang tài khoản khác, bất kể cùng hay không cùng hệ thống ngay lập tức và tất nhiên, hoàn toàn không mất phí với ứng dụng Swish;</p> <p>Với những người bán lẻ, nếu như hệ thống Swish là phức tạp thì họ có iZettle - một hệ thống rất rẻ và dễ sử dụng. Hệ thống giúp nhận thanh toán thẻ Visa - loại thẻ được sử dụng rất nhiều tại Thụy Điển, với bình quân 207 giao dịch/người dân/năm và một đầu đọc thẻ mini gắn qua cổng sạc điện thoại. Chính những yếu tố công nghệ mới này đã thúc đẩy việc thực hiện thanh toán KDTM .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Chính phủ Thụy Điển áp dụng những biện pháp mạnh, mang tính hành chính để quyết liệt giảm trừ thanh toán KDTM. Hiện nay có 5 giao dịch tại quốc gia này thì 4 là thanh toán KDTM. Chính phủ Thụy Điển đã cấm sử dụng tiền mặt tại một số dịch vụ công, trong đó điển hình là ở các phương tiện giao dịch công cộng như xe bus hay tàu điện.</li> <li>+ Với mục tiêu xây dựng một mô hình XHCN kiểu mới, người dân Thụy Điển dường như vui lòng chấp nhận những bất tiện ban đầu của thanh toán KDTM. Các vấn đề về tham nhũng, mất lòng tin vào quan chức hay chính quyền cũng vì thế được loại bỏ.</li> </ul> <p>So với họ, việc phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM của chúng ta đang trong giai đoạn phát triển mạnh mẽ nhưng chỉ tập trung tại các thành phố lớn. Do Việt Nam là một quốc gia đang phát triển, với tâm lý dân chúng còn nặng về tích lũy và sử dụng tiền mặt trong thanh toán, tiêu dùng, những biện pháp mạnh mẽ ngay lập tức sẽ không có hiệu quả. Bên cạnh đó, tình trạng tội phạm trong lĩnh vực thanh toán gia tăng cũng là nguyên nhân khiến nhiều khách hàng lo ngại. Thực tế là, ở Việt Nam đã xuất hiện tình trạng các nhóm tội phạm nước ngoài sử dụng công nghệ cao để ăn cắp tiền từ các tài khoản cá nhân, nhất là với các cá nhân còn thiếu hiểu biết trong việc tự bảo vệ các thông tin tài khoản và các hiểu biết về giao dịch an toàn. Vì vậy, để phương tiện thanh toán KDTM phát triển thì chúng ta vẫn cần:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Một cơ sở hạ tầng tiện lợi, an toàn, nhanh chóng cho người dùng. Trong khi đó, ở Việt Nam, việc phát triển phương tiện thanh toán vẫn chủ yếu tập trung ở thành phố, còn ở các vùng nông thôn xa xôi hẻo lánh thì việc thanh toán bằng thẻ, bằng ngân hàng điện tử</li> </ul>

ĐTPV	Nội dung trả lời
	<p>còn rất hạn chế.</p> <p>ii) Chiến lược đầu tư trải rộng để mọi người dân có thể tiếp cận được phương tiện thanh toán này.</p> <p>iii) Thay đổi thói quen tiêu tiền mặt của người dân. Việc thay đổi này cũng cần có thời gian bởi đây là thói quen lâu đời của người dân Việt Nam. Vì vậy, để thay đổi thói quen của người tiêu dùng thì cần đẩy mạnh truyền thông hơn nữa để người dân thấy được tiện ích của việc thanh toán KDTM</p>
<b>ĐTPV3</b>	<p>Bi, Pháp, Canada là các quốc gia có tỷ lệ thanh toán KDTM lên đến trên 90% tổng khối lượng thanh toán trong tiêu dùng, với các mức: Canada 90%; Pháp 92%; Bi 93%. Ở các quốc gia này, các giải pháp rất mạnh mẽ được Chính phủ các nước đưa ra để quyết liệt đưa đất nước trở thành nước không sử dụng tiền mặt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát triển mạnh hệ thống thẻ tín dụng trong dân cư, với mức phí thẻ hợp lý. <i>(Tỷ lệ dân số sở hữu thẻ tín dụng ở Canada là 88%; Pháp là 69% và Bi là 86% (số liệu tính đến hết tháng 6/2016)).</i></li> <li>- Đưa ra các quy định mạnh về xử phạt nếu vi phạm về số tiền tối đa được phép cho mỗi giao dịch tiền mặt. <i>(Pháp và Bi đưa ra quy định chỉ cho phép tối đa là 3.000 EUR cho giao dịch không dùng tiền mặt; trong đó Bi còn rất mạnh tay trong việc quy định nếu vi phạm số tiền phạt tối đa lên tới con số 225.000 EUR, gấp 75 lần con số giao dịch cho phép).</i></li> </ul> <p>Qua nghiên cứu kinh nghiệm TTKDTM của một số nước trên thế giới, có thể rút ra một số kinh nghiệm vận dụng vào việc phát triển TTKDTM tại Việt Nam như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Việt Nam là quốc gia đang phát triển, với tâm lý dân chúng còn nặng về tích lũy và sử dụng tiền mặt trong thanh toán và tiêu dùng, hạ tầng công nghệ còn lạc hậu nên cần có những biện pháp linh hoạt, kết hợp <i>biện pháp hành chính với các biện pháp khuyến khích về lợi ích kinh tế.</i></li> <li>- Có chiến lược phát triển lâu dài, rõ ràng mục tiêu và biện pháp thực hiện.</li> <li>- Tập trung những thành tựu và xu hướng về công nghệ đang góp phần đẩy nhanh quá trình cung cấp dịch vụ và tạo thói quen sử dụng các dịch vụ thanh toán cho khách hàng. Theo đó, các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cần không ngừng cải tiến các hệ thống truyền tải dịch vụ của mình đến khách hàng và không ngừng cải tiến các dịch vụ đảm bảo an toàn, nhanh chóng, thuận tiện. Trên cơ sở mạng lưới và nền tảng sẵn có, các NHTM cần đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ TTĐT, từ đó mở rộng phương thức TTĐT nhanh chóng, tiết giảm chi phí.</li> <li>- Chính sách đầu tư của Chính phủ có tính chất quyết định tới sự phát triển công nghệ thanh toán, thông qua việc xây dựng hệ thống mạng lưới hạ tầng cơ sở kỹ thuật cho hệ thống thanh toán quốc gia bằng nguồn vốn Ngân sách hoặc bằng nguồn vốn nước ngoài.</li> </ul>
<b>ĐTPV4</b>	<p>Tôi thấy người dân ở các nước phát triển họ thanh toán bất cứ dịch vụ gì cũng sử dụng thanh toán qua thẻ hay qua tài khoản ngân hàng như thế có thể thấy là thói quen không sử dụng tiền mặt đã rất phổ biến, và việc quản lý chặt chẽ, giảm thiểu tối đa việc thanh toán dùng tiền mặt trong phương thức thanh toán họ làm rất tốt. Chính vì vậy VII cần xem xét và học tập.</p> <p>Để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM, VII cần: giảm tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương</p>



<b>ĐTPV</b>	<b>Nội dung trả lời</b>
	tiện thanh toán ở mức thấp nhất; Phát triển mạnh thanh toán thẻ qua các thiết bị chấp nhận thẻ tại các điểm bán; nâng dần số lượng, giá trị giao dịch thanh toán thẻ qua các thiết bị chấp nhận thẻ; Thúc đẩy TTĐT trong TMĐT; Tập trung phát triển một số phương tiện và hình thức thanh toán mới, hiện đại, phục vụ cho khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, góp phần thúc đẩy tài chính toàn diện; tăng mạnh số người dân được tiếp cận các dịch vụ thanh toán, nâng tỷ lệ người dân có tài khoản tại ngân hàng.
<b>ĐTPV5</b>	Các nước có nền kinh tế phát triển dịch vụ thanh toán KDTM rất tốt (khoảng trên dưới 90% thanh toán không dùng tiền mặt so với tổng lượng thanh toán nói chung của nền kinh tế) So với khu vực và thế giới % thanh toán KDTM ở Việt Nam còn thấp kém (mặc dù so với trước đây đã khá dần lên)
<b>ĐTPV6</b>	Kinh nghiệm các nước cho thấy thanh toán KDTM là xu hướng tất yếu của các quốc gia. Theo đó, để phát triển dịch vụ này, bên cạnh khung chính sách đầy đủ, các quốc gia đều chú trọng phát triển cơ sở hạ tầng thanh toán gồm ATM, POS, ngân hàng tự động; và cách thức phát triển là đảm bảo sự đồng bộ, có sự kết hợp chặt chẽ giữa hệ thống các NHTM trong đầu tư phát triển hạ tầng để tăng tiện ích, tăng diện bao phủ của dịch vụ nhằm tiết giảm chi phí, đảm bảo chất lượng dịch vụ. Theo đó, sự tích hợp, liên kết trong đầu tư hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thanh toán để đảm bảo tiện ích trong quá trình sử dụng rất được chú trọng. Bên cạnh đó, cần có sự định hướng và tham gia của Nhà nước thông qua các quy định bắt buộc thanh toán KDTM.
<b>ĐTPV7</b>	Có thể tham khảo kinh nghiệm của một số quốc gia có nét tương đồng với văn hóa, tập quán tiêu dùng, mức độ phát triển của thị trường TC, PH... Trung quốc, các nước Asean; khi điều kiện cho phép và khung khổ pháp luật trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng được hoàn thiện có thể tham khảo kinh nghiệm này ở các nước phát triển Singapore, Nhật Bản, Hàn Quốc, Mỹ

**Nội dung 3:** Công tác ban hành văn bản pháp luật, hoạch định chính sách, tạo môi trường pháp lý cho sự phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta đã hoàn thiện chưa?

<b>ĐTPV</b>	<b>Nội dung trả lời</b>
<b>ĐTPV1</b>	Việc ban hành văn bản pháp luật, hoạch định chính sách, tạo môi trường pháp lý cho sự phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta đang từng bước được hoàn thiện trên cơ sở học hỏi những kinh nghiệm của quốc tế gắn kết với thực trạng cơ sở hạ tầng thiết yếu của hệ thống thanh toán tại Việt Nam. Thực tế, quyết định 2545 phần nạo là một bước tiếp nối ở mức độ cao hơn của quyết định số 291/2006/QĐ ngày 29/12/2006 phê duyệt đề án thanh toán KDTM giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến năm 2020. Vừa qua, Quyết định số 241/2018/QĐ-TTg ngày 23/2/2018 cũng vừa được ban hành để phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ thanh toán điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh, xã hội. Đề án thanh toán KDTM cho giai đoạn đến năm 2025 cũng đang được soạn thảo. Đến nay, NHNN đã hoàn tất Giai đoạn 2 của Dự án Hiện đại hóa Ngân hàng và Hệ thống thanh toán (PSBM 2) để nâng cấp khả năng xử lý, mở rộng

ĐTPV	Nội dung trả lời
	<p>phạm vi hoạt động của IBPS ra toàn quốc cho các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phát triển các phương tiện, dịch vụ thanh toán giá trị gia tăng cho khách hàng, mở rộng thanh toán KDTM và NHNN đang triển khai nâng cấp Bộ tiêu chuẩn thẻ chip Nội địa để hỗ trợ các giao dịch Mobile Payment (PIFC).</p>
<b>ĐTPV2</b>	<p>Ở Việt Nam, Chính phủ cũng đã quyết liệt trong việc thúc đẩy hoạt động thanh toán này. Trong thời gian vừa qua có rất nhiều văn bản hỗ trợ các ngân hàng cũng như là người dùng để hướng tới một xã hội thanh toán KDTM văn minh. Tuy nhiên, cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn biến hết sức mạnh mẽ liên quan đến nhiều lĩnh vực trong đó có thanh toán KDTM nên việc ban hành văn bản pháp luật, hoạch định chính sách, tạo môi trường pháp lý cho sự phát triển dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM liên tục được cập nhật cho phù hợp với bối cảnh nêu trên.</p>
<b>ĐTPV3</b>	<p>Phình chung, khuôn khổ pháp lý về hoạt động thanh toán KDTM tại Việt Nam trên cơ sở định hướng, chỉ đạo của Chính phủ và NHNN ngày càng hoàn chỉnh, phù hợp với xu thế phát triển khoa học công nghệ, tương đồng với quốc tế.</p> <p>Về chính sách, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2011-2015 (Quyết định số 2453/QĐ-TTg ngày 27/12/2011), Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020 (Quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016).</p> <p>Về văn bản pháp luật, Chính Phủ, NHNN cũng đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động thanh toán như: <i>Nghị định 80/2016/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt; Thông tư 19/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; Thông tư 20/2016/TT-NHNN quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư 39/2014/TT-NHNN hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán; Thông tư 30/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán; Thông tư 32/2016/TT-NHNN hướng dẫn việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;</i></p> <p><i>Xây dựng và hoàn thiện dự thảo Thông tư quy định về việc ủy thác và nhận ủy thác trong hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán nhằm hoàn thiện cơ sở pháp lý, tạo điều kiện thuận lợi cho hình thành và phát triển các dịch vụ TTKDTM thông qua cơ chế ủy thác của ngân hàng thương mại (NHTM) để đáp ứng nhu cầu thực tế và phù hợp thông lệ quốc tế.</i></p> <p>- <i>Về cơ sở hạ tầng, công nghệ, NHNN đã ban hành Kế hoạch số 16/KH-NHNN ngày 30/12/2015 về chuyển đổi thẻ ngân hàng từ thẻ từ sang thẻ gắn vi mạch điện tử. Theo đó chậm nhất đến 31/12/2020, toàn bộ thị trường thẻ ngân hàng Việt Nam hoàn thành chuyển đổi sang thẻ chip.</i></p> <p>- <i>Ngài ra, ngày 09/6/2016, Thống đốc NHNN đã ban hành Quyết định 1189/QĐ-NHNN thành lập Ban chỉ đạo triển khai dự án xây dựng Hệ thống ACH tại Việt Nam để thực hiện triển khai xây dựng Hệ thống ACH, phục vụ các giao dịch thanh toán bán lẻ.</i></p> <p>- <i>NHNN đã và đang thực hiện triển khai nâng cấp Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng để đáp ứng nhu cầu thanh toán ngày càng tăng trong nền kinh tế, phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế, bổ sung chức năng thanh toán các giao dịch ngoại tệ, đồng thời thực hiện mở rộng việc kết nối hệ thống thanh toán của Kho bạc Nhà nước với Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng.)</i></p>

<b>ĐTPV</b>	<b>Nội dung trả lời</b>
	<p><b>Tuy nhiên, vẫn còn một số bất cập:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian nghiên cứu ban hành dài dẫn đến nhiều vấn đề bất cập giải quyết chậm, cần có cơ chế ngay khi ban hành đã có vấn đề không phù hợp phải sửa đổi ngay.</li> <li>- Còn thiếu khuôn khổ pháp lý và cơ chế chính sách liên quan đến các dịch vụ, phương tiện thanh toán mới như tiền điện tử, thẻ ảo..., tạo lập một môi trường cạnh tranh công bằng, bảo đảm khả năng tiếp cận thị trường và tiếp cận dịch vụ đối với các chủ thể có chức năng tương tự như nhau; hình thành cơ chế bảo vệ khách hàng hữu hiệu và bảo đảm quy trình giải quyết tranh chấp hiệu quả và khách quan.</li> <li>- Cơ chế khuyến khích TTKDTM, hạn chế thanh toán bằng tiền mặt chưa mạnh mẽ.</li> <li>- Mặc dù đã có những quy định về thanh toán bằng tiền mặt, tuy nhiên công tác kiểm tra giám sát thực hiện, xử phạt vi phạm chưa có quy định cụ thể, đồng bộ.</li> </ul>
<b>ĐTPV4</b>	Tương đối hoàn thiện tuy nhiên cũng cần phải bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với từng thời kỳ.
<b>ĐTPV5</b>	Chưa hoàn thiện
<b>ĐTPV6</b>	Khuôn khổ pháp lý cho phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt vẫn còn phải tiếp tục hoàn thiện. Trên thực tế, còn khoảng trống pháp lý đối với các dịch vụ mới áp dụng công nghệ cao như tiền điện tử, bitcoin... hoặc các dịch vụ xuất hiện sự tham gia của các đối tác thanh toán nước ngoài. Thực tế triển khai cho thấy, còn một số bất cập như khối lượng thẻ thanh toán được phát hành theo hướng chạy theo số lượng nhưng cơ sở hạ tầng chưa đảm bảo, các điểm chất nhận thẻ chưa bao phủ, chưa tích hợp được các nhu cầu, tiện ích. Theo thống kê của các NHTM thì có đến 90% các giao dịch bằng thẻ đơn thuần chỉ là rút tiền tại máy ATM.
<b>ĐTPV7</b>	Khung khổ pháp lý trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng đã, đang được tiếp tục hoàn thiện nhằm đáp ứng với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội; xu hướng mở cửa hội nhập và trình độ phát triển của đất nước trong thời kỳ mới.

**Nội dung 4:** Công tác tổ chức bộ máy QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta đã có những ưu điểm và hạn chế như thế nào?

<b>ĐTPV</b>	<b>Nội dung trả lời</b>
<b>ĐTPV1</b>	<p>Ưu điểm: NHNN luôn có những kế hoạch để phát triển thanh toán KDTM cũng như gỡ vướng trong thúc đẩy thanh toán KDTM căn cứ vào nhu cầu thực tế, xu thế phát triển và thực trạng cơ sở hạ tầng về thanh toán trong hệ thống ngân hàng tại Việt Nam.</p> <p>Ưu điểm: Ở Việt Nam, việc phát triển phương tiện thanh toán vẫn chủ yếu tập trung ở thành phố, còn ở các vùng nông thôn xa xôi hẻo lánh thì việc thanh toán bằng thẻ, bằng ngân hàng điện tử còn rất hạn chế. Do vậy, để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM thì bộ máy cần phải tính đến việc kết hợp với các giải pháp phát triển đồng bộ khác, ví dụ như chiến lược phát triển tài chính toàn diện, chiến lược giáo dục tài chính và truyền thông cho người dân thấy được tiện ích của việc thanh toán KDTM...</p>
<b>ĐTPV2</b>	Công tác tổ chức bộ máy QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta đã liên tục cập nhật những xu hướng mới để xây dựng các văn bản pháp luật, hoạch định chính sách, tạo môi trường pháp lý.
<b>ĐTPV3</b>	-

<b>ĐTPV4</b>	-
<b>ĐTPV5</b>	Ưu điểm: Đã có sự kết hợp giữa tài chính (cơ quan thuế) với ngân hàng (thanh toán tiền mặt quá 20 triệu đồng không được khấu trừ thuế) Hạn chế: Các biện pháp khuyến khích thanh toán KDTM chưa đủ mạnh
<b>ĐTPV6</b>	Quy định hiện hành đã phân định trách nhiệm của các cơ quan QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong đó NHNN là cơ quan đóng vai trò ban hành chiến lược, định hướng và cơ chế chính sách; chịu trách nhiệm giám sát, kiểm tra, thanh tra việc tổ chức triển khai thực hiện. Tuy nhiên, đây là dịch vụ mới, liên quan chặt chẽ đến cơ sở hạ tầng, CIITT, công nghệ thanh toán cũng như ý thức định hướng của các đối tượng trong nền kinh tế nên cần sự phối hợp từ phía các NHTM, các địa phương, các tổ chức kinh tế, các cơ quan, đơn vị sử dụng kinh phí ПSПП, các cá nhân... Thực tế, các nhiệm vụ có liên quan tới phát triển dịch vụ thanh toán KDTM đang phân tán ở các đề án khác nhau (Ví dụ: đề án phát triển thanh toán KDTM tại Việt Nam giai đoạn 2016 - 2020; thì để phát triển dịch vụ thanh toán KDTM còn có các 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); trong đó trách nhiệm của các bộ, ngành đã được quy định, nhưng trách nhiệm của các địa phương còn khá chung chung... Do vậy, với vai trò là cơ quan QLNN trực tiếp, NHNN phải phân tích, đánh giá cụ thể những hạn chế, tồn tại trong triển khai thực hiện, kinh nghiệm các nước, để kiến nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ có các điều chỉnh cả về cơ chế chính sách và tổ chức thực hiện cho phù hợp.
<b>ĐTPV7</b>	- Ưu điểm: Dân tạo lập thói quen ttkdtm trong các tầng lớp dân cư và dn trong quá trình thanh toán sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ...Góp phần tích cực vào quá trình giám sát, phòng chống tiêu cực, chống tham nhũng, cải cách thủ tục hành chính...Đồng bộ hóa thị trường tài chính, ngân hàng trong thời kỳ mở cửa và hội nhập. - Hạn chế: Về nền tảng công nghệ, dịch vụ trước, trong, sau khi cung cấp DV TTKDTM; an toàn, tính bảo mật cần tiếp tục được nâng cấp, hoàn thiện đảm bảo lợi ích, quyền lợi của khách hàng. Cơ chế chính sách trong lĩnh vực ngân hàng, thuế... cần được nghiên cứu, sửa đổi tạo điều kiện cho dịch vụ này phát triển.

**Nội dung 5:** Công tác thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta có phù hợp với thực trạng phát triển hiện nay chưa?

<b>ĐTPV</b>	<b>Nội dung trả lời</b>
<b>ĐTPV1</b>	Hiện nay, việc tăng cường quản lý, giám sát, đảm bảo an ninh, an toàn đối với các hệ thống thanh toán đang được tổ chức triển khai theo Chiến lược giám sát các hệ thống thanh toán tại Việt Nam đến năm 2020 và các hoạt động giám sát đối với các hệ thống thanh toán theo các nguyên tắc giám sát quốc tế vẫn được tăng cường căn cứ theo thực trạng hoạt động và phát triển của hệ thống thanh toán trong đó bao gồm cả các dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM.
<b>ĐTPV2</b>	Công tác thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta có phù hợp với thực trạng phát triển hiện nay
<b>ĐTPV3</b>	Về cơ bản công tác thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm đối với dịch vụ TTKDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM hiện nay ở nước ta được quan tâm chú trọng. Hàng năm, NHNN đã và đang thực hiện giám sát, đánh giá tính an toàn, hiệu quả của các hệ thống thanh toán do NHNN quản lý và vận hành; giám sát các hệ thống thanh toán quan trọng

<b>ĐTPV</b>	<b>Nội dung trả lời</b>
	<p>trong nền kinh tế; phân tích, đánh giá các rủi ro liên quan đến các hệ thống thanh toán và tham mưu cho Thống đốc các biện pháp kiểm soát rủi ro đảm bảo sự hoạt động ổn định của các hệ thống thanh toán; NHNN đã phối hợp với các đơn vị liên quan chỉ đạo các tổ chức tín dụng tiến hành tổng kiểm tra, rà soát toàn bộ các quy trình nghiệp vụ, hạ tầng công nghệ, nguồn nhân lực và việc tổ chức thực hiện các quy định đã ban hành của các hệ thống thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ, đảm bảo tuân thủ các quy định của NHNN; Phối hợp có hiệu quả với Cơ quan Điều tra trong việc xác minh, cung cấp thông tin phục vụ công tác điều tra các vụ việc liên quan đến tội phạm trong hoạt động thanh toán. Tuy nhiên, với tình hình tội phạm trong lĩnh vực thanh toán ngày càng gia tăng, gian lận phát sinh chủ yếu liên quan đến gian lận tài khoản thẻ và thẻ giả, tiếp sau là các loại hình khác như thẻ mất cắp, thất lạc...; để đảm bảo minh bạch nền kinh tế, phòng chống tham nhũng, công tác thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm vẫn cần phải tiếp tục:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoàn thiện hơn nữa khuôn khổ pháp lý, biện pháp thực hiện nhằm tăng cường tính an toàn, bảo mật, phòng ngừa, ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật và đảm bảo quyền lợi của khách hàng, của tổ chức cung ứng dịch vụ trong hoạt động thanh toán qua ngân hàng;</li> <li>- NHNN đẩy mạnh hoạt động quản lý, giám sát đối với các loại hình, phương tiện, hệ thống thanh toán điện tử, thanh toán mới đang bắt đầu phát triển tại Việt Nam.</li> <li>- NHNN cần thường xuyên nắm bắt thông tin về các thủ đoạn gian lận và kịp thời chỉ đạo các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nâng cao cảnh giác, phối hợp chặt chẽ với cơ quan bảo vệ pháp luật trong việc phòng, chống tội phạm trong hoạt động thanh toán nói chung, thanh toán thẻ, thanh toán điện tử.</li> </ul>
<b>ĐTPV4</b>	<p>Trong quản lý hoạt động thanh toán và đảm bảo an toàn, bảo mật các giao dịch ngân hàng và dịch vụ thanh toán cũng có những chuyển biến tích cực. Về triển khai công tác giám sát, NHNN thực hiện giám sát, đánh giá tính an toàn, hiệu quả của các hệ thống thanh toán do NHNN quản lý và vận hành; giám sát các hệ thống thanh toán quan trọng trong nền kinh tế; phân tích, đánh giá các rủi ro liên quan đến các hệ thống thanh toán và tham mưu cho Thống đốc các biện pháp kiểm soát rủi ro đảm bảo sự hoạt động ổn định của các hệ thống thanh toán; Thành lập đoàn kiểm tra, giám sát (liên vụ) về công tác thanh toán, đảm bảo an toàn, an ninh trong thanh toán điện tử và thanh toán thẻ để kịp thời cảnh báo, chấn chỉnh các nguy cơ, vi phạm các quy định của NHNN; Phối hợp có hiệu quả với Cơ quan Điều tra trong việc xác minh, cung cấp thông tin phục vụ công tác điều tra các vụ việc liên quan đến tội phạm trong hoạt động thanh toán KDTM.</p>
<b>ĐTPV5</b>	<p>Chưa phù hợp với thực trạng phát triển của nền kinh tế</p>
<b>ĐTPV6</b>	<p>Mặc dù công tác thanh tra, giám sát và xử lý sai phạm đối với dịch vụ thanh toán KDTM đã được chú trọng, tuy nhiên tình trạng tội phạm trong lĩnh vực thanh toán gia tăng cũng là nguyên nhân khiến nhiều khách hàng lo ngại. Thực tế là ở Việt Nam đã xuất hiện tình trạng các nhóm tội phạm nước ngoài sử dụng công nghệ cao để ăn cắp tiền từ các tài khoản cá nhân, nhất là với các cá nhân còn thiếu hiểu biết trong việc tự bảo vệ các thông tin tài khoản và các hiểu biết về giao dịch an toàn. Bên cạnh đó, còn có tình trạng máy rút tiền tự động lỗi; Gian lận tài khoản thẻ và thẻ giả, mất cắp, thất lạc... đã và đang diễn ra phức tạp; vấn đề xử lý chưa phải lúc nào cũng đảm bảo quyền lợi, kịp thời cho khách hàng.</p>

ĐTPV	Nội dung trả lời
<b>ĐTPV7</b>	Hoạt động của cơ quan TTGS NHNN và các cơ quan pháp luật trong lĩnh vực kiểm tra, giám sát, xử lý các vi phạm trong lĩnh vực này thời gian qua đã góp phần tích cực, hạn chế việc rửa tiền; phòng chống tham nhũng, tội phạm công nghệ cao, cải cách thủ tục hành chính... Tuy nhiên, còn một số hạn chế về trình độ, năng lực quản lý của đội ngũ cán bộ; nền tảng công nghệ chưa hoàn chỉnh; cơ chế chính sách còn nhiều điểm chưa bao quát, điều chỉnh kịp thời được các vấn đề thực tế phát sinh; sự phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong quá trình quản lý, điều hành thị trường tài chính, ngân hàng cần tiếp tục tăng cường hơn nữa

**Nội dung 6:** Dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua NHTM Việt Nam sẽ phát triển như thế nào? Xin đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM Việt Nam?

ĐTPV	Nội dung trả lời
<b>ĐTPV1</b>	Dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua NHTM Việt Nam vẫn sẽ tiếp tục phát triển. Tuy nhiên, để hoàn thiện công tác QLNN đối với dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán Nội địa qua các NHTM thì NHNN cần phải có sự phối hợp tích cực với các Bộ ngành chức năng để hoàn thiện hơn nữa hành lang pháp lý về thanh toán KDTM sao cho điều chỉnh tổng thể, bao hàm đầy đủ các dịch vụ thanh toán điện tử mới dựa trên ứng dụng công nghệ số và phải tạo lập môi trường sinh thái tốt cho các nhà cung ứng dịch vụ thanh toán điện tử mới.
<b>ĐTPV2</b>	Việt Nam là quốc gia đang phát triển có dân số đông và trẻ, trong đó mỗi người dân thành thị đang cùng lúc sở hữu nhiều thẻ ngân hàng và thiết bị di động thông minh. Việc nắm bắt và cập nhật xu thế toàn cầu trong đó có nhu cầu thanh toán di động được người dùng quan tâm và nhanh chóng tiếp nhận đã khiến Việt Nam có nhiều ưu thế để trở thành “quốc gia không tiền mặt” trong tương lai gần.
<b>ĐTPV3</b>	<p>Trong thời gian qua, hoạt động TTKDTM ngày càng mở rộng cả về quy mô và phạm vi, góp phần nâng cao hiệu quả thanh toán trong nền kinh tế, tăng tốc độ luân chuyển vốn của xã hội, thúc đẩy phát triển sản xuất lưu thông hàng hoá và lưu thông tiền tệ. Để hoạt động TTKDTM giai đoạn 2016-2020 đạt được mục tiêu đề ra, đảm bảo theo đúng định hướng của Chính phủ và NHNN, quan điểm cá nhân tôi cho rằng công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động thanh toán đóng vai trò rất quan trọng, theo đó, các cơ quan QLNN cần tiếp tục thực hiện, hoàn thiện các Nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tăng cường QLNN về các phương thức hoạt động thanh toán điện tử, thanh toán mới và CITT trong lĩnh vực ngân hàng nhằm hoàn chỉnh các quy trình nghiệp vụ, quy trình vận hành trong lĩnh vực thanh toán, các giải pháp an ninh, bảo mật trong điều kiện mới nhằm đảm bảo an toàn, hiệu quả hoạt động thanh toán qua ngân hàng, cũng như đảm bảo quyền lợi của người dân và của ngân hàng.</li> <li>- Tiếp tục rà soát, chỉnh sửa, bổ sung, hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động TTKDTM.</li> <li>- Tiếp tục đẩy nhanh tiến độ xây dựng các đề án, dự án, chương trình, kế hoạch phát</li> </ul>

ĐTPV	Nội dung trả lời
	<p>triển hoạt động TTKDTM trong nền kinh tế quốc dân; chủ trì, phối hợp với các Bộ/Ban/ngành, đơn vị liên quan tổ chức, chỉ đạo triển khai thực hiện.</p> <p>- Nhà nước có đầu tư thích đáng để hỗ trợ thực thi chính sách phát triển TTKDTM do việc đầu tư hệ thống thanh toán cần nguồn lực rất lớn.</p>
<b>ĐTPV4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giảm thiểu tối đa tỷ lệ thanh toán tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán.</li> <li>- Giám sát, kiểm tra chặt chẽ việc chấp hành pháp luật về thanh toán tiền mặt.</li> <li>- Tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý nhằm tăng cường tính an toàn, bảo mật, phòng ngừa, ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật và đảm bảo quyền lợi của khách hàng, của tổ chức cung ứng dịch vụ trong hoạt động thanh toán qua ngân hàng.</li> </ul>
<b>ĐTPV5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nâng cao dần tỷ lệ thanh toán KDTM</li> <li>- Khuyến khích dùng thẻ thanh toán trong dân cư, giảm dần lệ phí rút tiền mặt qua thẻ.</li> <li>- Lệ phí chuyển tiền chuyển khoản giảm dần để khuyến khích thanh toán KDTM</li> </ul>
<b>ĐTPV6</b>	<p>Cùng với sự phát triển của nền kinh tế và xu hướng phát triển của dịch vụ ngân hàng, dịch vụ thanh toán KDTM trong thanh toán nội địa qua NHTM Việt Nam sẽ ngày càng phát triển trong thời gian tới, đây là xu hướng tất yếu của sự phát triển.</p> <p>Về giải pháp: Để hoàn thiện công tác QLNN đối với dịch vụ này, theo tôi cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thứ nhất, cần có sự hỗ trợ của Chính phủ và cơ quan QLNN trong việc định hướng nền kinh tế hướng tới việc thanh toán KDTM mạnh mẽ hơn nữa. Trong thời gian qua, Chính phủ và các cơ quan QLNN cũng đã quyết liệt trong việc thúc đẩy hoạt động thanh toán này, theo đó có rất nhiều văn bản hỗ trợ các ngân hàng cũng như là người dùng để hướng tới một xã hội thanh toán KDTM.</li> <li>- Thứ hai, đề phương tiện thanh toán KDTM phát triển thì chúng ta vẫn cần một CSHT tiện lợi, an toàn, nhanh chóng cho người dùng. Trong khi đó, ở Việt Nam, việc phát triển phương tiện thanh toán vẫn chủ yếu tập trung ở thành phố, còn ở các vùng nông thôn xa xôi hẻo lánh thì việc thanh toán bằng thẻ, bằng ΠΗĐT còn rất hạn chế. Vì vậy cần có chiến lược đầu tư dài hạn với phạm vi trải rộng để mọi người dân có thể tiếp cận được phương tiện thanh toán này.</li> <li>- Thứ ba, cần thay đổi thói quen tiêu tiền mặt của người dân. Vì vậy, để thay đổi thói quen của người tiêu dùng thì cần đẩy mạnh truyền thông hơn nữa để người dân thấy được tiện ích của việc thanh toán KDTM.</li> <li>- Ngoài ra, giải pháp quan trọng khác là đẩy mạnh truyền thông, nâng cao hiểu biết của người dùng dịch vụ về việc sử dụng giao dịch an toàn với thẻ và ngân hàng điện tử.</li> </ul>
<b>ĐTPV7</b>	<p>Xu hướng phát triển kinh tế - xã hội của đất nước trong thời gian tới có ảnh hưởng và tác động rất lớn đến nhu cầu TTKDTM, đặc biệt là cuộc cách mạng công nghệ 4.0. và khi Vn đã chính thức trở thành thành viên của các tổ chức, hiệp hội quốc tế (WTO, CTTP...); đặc biệt sự phát triển nhanh chóng trong các dịch vụ tài chính ngân hàng, dẫn tới nhu cầu sử dụng DV TTKDTM gia tăng là điều thiết yếu, cấp bách...</p> <p>Giải pháp:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoàn thiện khung khổ, chính sách pháp luật của nhà nước trong lĩnh vực tài chính ngân hàng;</li> <li>2. Chuẩn bị nền tảng hạ tầng công nghệ, con người, cơ sở vật chất... cần thiết đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành nh trong thời đại CΠ 4.0</li> </ol>

<b>ĐTPV</b>	<b>Nội dung trả lời</b>
	3. Triển khai quyết liệt Luật phòng chống tham nhũng, chống rửa tiền... thông qua các công cụ chính sách pháp luật, trong đó có Dịch vụ TTKDTM

*(Nguồn: Tổng hợp từ dữ liệu ghi âm và ghi chép các ý kiến chuyên gia)*

*Ghi chú: “-” chuyên gia không có ý kiến về Nội dung này.*