

THỊ TRƯỜNG THẺ VIỆT NAM

Có thể nói khuynh hướng sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng phổ biến trên toàn thế giới nói chung và tại Việt Nam nói riêng. Có rất nhiều phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt như séc, thẻ thanh toán, các loại giấy tờ thanh toán có giá, nhưng có thể nói thẻ thanh toán là một trong những phương tiện được biết nhiều nhất và ngày càng được mọi người quan tâm sử dụng nhất không chỉ trên toàn thế giới mà còn tại Việt Nam nữa. Vậy liệu thị trường thẻ tín dụng, thẻ thanh toán của Việt Nam đã phát triển đúng tầm cỡ của nó chưa, cũng như liệu những điều gì mà các ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam cần thiết thực hiện để có thể phát triển thị trường thẻ tại Việt Nam một cách toàn diện. Trong giới hạn của bài viết này, tác giả chỉ xin được đề cập đến một vài khía cạnh của các cơ hội và thách thức trong phát triển thị trường thẻ tại Việt Nam.

Trong vòng chưa tới 2 năm qua, thị trường thẻ Việt Nam dường như sôi động hẳn lên như có luồng sinh khí mới được thổi vào thị trường mà trước đó dường như có một khoảng thời gian vấn đề thanh toán thẻ còn quá mới lạ với người dân Việt Nam. Trong 2 năm qua Ngân hàng Ngoại thương (NHNT) mà chủ yếu là NHNT Chi nhánh Hồ Chí Minh (VCB.HCM) đã phát triển rất mạnh về hoạt động thanh toán thẻ. Hàng loạt máy rút tiền tự động (ATM: Automatic Teller Machine) được lắp đặt hàng loạt tại các trung tâm thành phố như tại các siêu thị, sân bay, trung tâm thương mại,... và hàng nghìn thẻ ATM đã được phát hành. Ngoài ra, VCB.HCM cũng đã rất thành công khi phát hành thẻ Amex. Đó là cơ hội không chỉ cho VCB.HCM phát triển hoạt động thanh toán thẻ trong nội bộ ngân hàng mình mà còn là cơ hội tốt cho phát triển thị trường thẻ Việt Nam và giúp cho mọi người dân có điều kiện tiếp cận phương tiện thanh toán hiện đại. Ngoài VCB.HCM ra, thì các ngân hàng khác cũng đã cố gắng phát triển các tính năng của thẻ nhằm giúp cho người sử dụng có được những tính năng tiện lợi nhất. Ví dụ như việc thanh toán hóa đơn bằng thẻ ATM của

tai kế toán quây dẫn đến tình trạng nếu khách hàng sau khi rút tiền tại máy ATM sẽ tiếp tục rút tiền tại quầy giao dịch sẽ ảnh hưởng không tốt đến uy tín và hoạt động ngân hàng. Đây chỉ là một ví dụ rất nhỏ mà không ít lần hoạt động ATM tại một số NHTM đã diễn ra. Điều này đòi hỏi các NHTM phải đầu tư đồng bộ cho hệ thống

CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC

TH.S. LAI THẾ TRỌNG*



VCB.HCM, gói tiết kiệm bằng thẻ của Ngân hàng Đông Á, một số loại thẻ nội địa có thể thanh toán tiền taxi của Ngân hàng Á Châu hay thanh toán phí bảo hiểm như phí bảo hiểm Prudential của VCB.HCM... Tuy nhiên, nhìn chung trong quá trình phát triển thị trường thẻ tại Việt Nam vẫn còn nhiều bất cập.

Thứ nhất, để phát triển hoạt động thanh toán thẻ đòi hỏi các NHTM phải có một công nghệ thanh toán hiện đại, an toàn và nhanh chóng. Để có được điều này đòi hỏi vốn đầu tư khá lớn và cần có sự đầu tư đồng bộ mà không phải ngân hàng nào cũng dễ dàng thực hiện được. Chính sự đầu tư không đồng bộ dễ dẫn đến việc thanh toán thẻ không được bảo đảm an toàn và chính xác. Đã có một số trường hợp xảy ra tại một vài NHTM mà dịch vụ thẻ vừa mới được quan tâm là đôi khi khách hàng đã rút một số tiền mặt nhất định trên tài khoản bằng thẻ ATM nhưng trên tài khoản vẫn chưa bị trừ số tiền đó (chưa bị ghi nợ tài khoản số tiền tương ứng đó). Thường trường hợp này là do phần mềm xử lý ATM chưa đồng bộ với phần mềm xử lý tài khoản

ATM không chỉ về thiết bị máy ATM mà còn phải đầu tư đồng bộ với chương trình phần mềm quản lý ATM để đem đến sự tiện dụng và an toàn nhất cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ bằng máy ATM.

Thứ hai, hệ thống thanh toán thẻ ATM và hệ thống chấp nhận thẻ tín dụng (như Visa, Master, Amex...) của các NHTM gần như rất mang tính cục bộ cao. Nếu như ta sử dụng một thẻ Visa do Vietcombank phát hành thanh toán tiền hàng tại Singapore chẳng hạn... thì được nhưng nếu khi sử dụng tại Việt Nam mà máy cà thẻ không phải của Vietcombank mà của Á Châu chẳng hạn thì đôi khi lại không thể chấp nhận thẻ được. Thông thường

*VCB HCM

► điều này là do sự thiếu đồng bộ trong các chương trình quản lý hệ thống máy cà thẻ. Ngoài ra, đối với thẻ ATM thì chắc chắn người sử dụng không thể dùng thẻ VCB 24 Connect để trả tiền vào tài khoản cho một người có tài khoản tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) có thẻ ATM do BIDV phát hành và ngược lại. Nghĩa là, thẻ ATM do ngân hàng nào phát hành thì chỉ sử dụng được trong hệ thống máy ATM của ngân hàng đó mà thôi và cũng không thể chuyển khoản cho người khác nếu không cùng mở tài khoản tại cùng một hệ thống ngân hàng. Chính sự cạnh tranh mang tính độc quyền này của các NHTM Việt Nam đã làm lãng phí tiền của đầu tư cho các hệ thống ATM tại Việt Nam, Các NHTM cần liên kết với nhau để nếu hệ thống máy ATM do VCB đầu tư chẳng hạn thì khách hàng của NHTM khác (Ví dụ như BIDV) phải trả một khoản phí nào đó khi sử dụng hệ thống ATM của VCB nhưng vẫn có thể sử dụng được và ngược lại. Ngoài ra, nên chăng các phần mềm quản lý ATM nên cho phép chuyển khoản ngoài hệ thống một NHTM. Thật ra, việc này cũng được một số NHTM đã áp dụng nhưng chưa thật sự phổ biến. Ví dụ, vừa qua Techcombank và Vietcombank đã liên kết với nhau trong việc tung ra một loại thẻ gọi là thẻ ghi nợ truy cập nhanh 24 (Fast Access Connect 24 debit card), là thẻ do Techcombank phát hành nhưng có thể sử dụng ở các máy ATM của Vietcombank trên toàn quốc. Thật sự đối với hầu hết các NHTM Việt Nam thì không phải ngân hàng nào của có đủ điều kiện vốn và công nghệ để xây dựng được một hệ thống thanh toán thẻ hoàn chỉnh. Chính vì vậy mà việc liên kết của các NHTM nhỏ với những ngân hàng đã có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực thẻ (như Vietcombank chẳng hạn) là một việc rất tốt trong việc phát triển hệ thống thanh toán thẻ tại Việt Nam. Hiện tại có khoảng 10 ngân hàng tại Việt Nam có hệ thống riêng về thẻ tín dụng quốc tế nhưng các hoạt động của thẻ ATM thì mới chỉ được thực hiện tại một số ngân hàng như là Vietcombank, BIDV, Sacombank, HSBC, ANZ... mà thực chất chỉ có Vietcombank là có hệ thống máy ATM nhiều nhất (chủ yếu tập trung tại TP.HCM và Hà Nội). Đó cũng là lý do tại sao, để phát triển hoạt động của hệ thống ATM, đòi hỏi cần có sự liên kết của các NHTM nhỏ với các ngân hàng lớn, hơn (như NHTM Phương Nam vừa liên kết với ANZ và Sacombank). Trong trường hợp này cả

ngân hàng nhỏ và ngân hàng lớn đều có lợi. Hãy tưởng tượng Vietcombank với hệ thống máy ATM và công nghệ thẻ sẵn có liên kết với một NHTM khác trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ ATM, Vietcombank được lợi từ hệ thống khách hàng sẵn có và tiềm năng của ngân hàng đối tác, ngược lại ngân hàng đối tác với Vietcombank sẽ tận dụng được công nghệ và hệ thống máy ATM sẵn có của Vietcombank. Như thế việc phát triển hoạt động ATM tại Việt Nam sẽ nhanh chóng và giảm thiểu được nhiều chi phí hơn cho các NHTM.

Thứ ba, là hệ thống ATM và hệ thống các điểm chấp nhận thẻ tín dụng tại Việt Nam vẫn chưa nhiều và đôi khi còn bất cập. Trước tiên nói về hệ thống máy ATM, ngay cả VCB có hệ thống ATM hiện đại nhất và nhiều nhất nhưng dường như vẫn chưa đủ nếu nhu cầu sử dụng thẻ ATM ngày càng tăng cao. Hơn nữa, chỉ những máy ATM tại trụ sở các NHTM mới được lắp đặt với những thùng kín có cửa kính, còn hầu hết những máy ATM tại các siêu thị, trung tâm thương mại... thì chỉ là một cái máy trống không, không có gì bao bọc bảo vệ xung quanh mà thường lại nằm trong khuôn viên siêu thị hay trung tâm thương mại... Điều này sẽ rất bất tiện cho những ai muốn rút tiền hay chuyển khoản nếu như ngoài giờ mở cửa của siêu thị hay trung tâm thương mại, chẳng lẽ mỗi lúc như thế họ phải chạy lại trụ sở của ngân hàng phát hành thẻ ATM đó để được sử dụng cái được gọi là dịch vụ thanh toán thẻ 24/24 giờ mà lẽ ra đương nhiên họ được hưởng. Kế đến, thật là nguy hiểm cho người rút tiền (đặc biệt với số lượng lớn) khi tại siêu thị thì kẻ ra người vào tấp nập mà khi rút tiền tại các máy ATM xung quanh không có gì bao bọc, che chắn sẽ rất dễ lộ số PIN và còn có thể bị cướp giật tiền một cách đáng tiếc. Các NHTM nên chăng đầu tư xây kín thành hộc xung quanh máy ATM với cửa kính và đặt máy ATM ngoài khuôn viên các siêu thị hay trung tâm thương mại. Điều này vừa bảo đảm đúng ý nghĩa sử dụng thẻ ATM 24/24 giờ và bảo đảm an toàn cho người sử dụng thẻ ATM đặc biệt trong rút tiền mặt.

Thứ tư, việc phát hành thẻ tín dụng tại các NHTM vẫn chưa thật sự cuốn hút và thúc đẩy việc sử dụng thẻ tín dụng như một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Hầu như không phải ai cũng được NHTM cấp thẻ tín dụng (với đúng nghĩa của từ "tín dụng"), nghĩa là người sử dụng thẻ

được quyền xài trước và sau đó đến hạn thanh toán mới phải trả tiền sau và trên tài khoản của họ tại thời điểm sử dụng thẻ không nhất thiết phải có đủ số tiền tương ứng mà họ cần sử dụng. Đây thực chất là NHTM cho chủ thẻ vay tín chấp. Hiểu nhiên, trong trường hợp này sẽ có rủi ro nhất định nào đó về thanh toán đối với NHTM nhưng thật sự NHTM sẽ khó thu hút mọi người sử dụng thẻ nếu như cứ mỗi lúc mua hàng hóa mà dùng thẻ thanh toán là phải bảo đảm đủ tiền tương ứng trên tài khoản (thẻ ghi nợ) thì chủ thẻ chắc chắn sẽ sử dụng tiền mặt hay chuyển khoản chứ sẽ không sử dụng thẻ thanh toán, nhất là trong bối cảnh Việt Nam vẫn còn sử dụng tiền mặt rất nhiều như hiện nay. Ngoài ra, một điểm cần lưu ý là đối với các nước có nền kinh tế đã phát triển thì việc sử dụng thẻ thanh toán đã trở nên quá quen thuộc và thường thì trong một nước, thẻ tín dụng (như thẻ Visa, Master, Amex...) thường được rất nhiều ngân hàng đại diện cho các tập đoàn thẻ trên đứng ra phát hành. Chính điều đó đã sẽ làm giảm thiểu các chi phí trong phát hành thẻ như phí về ký quỹ, bảo lãnh, phát hành, sử dụng... sẽ giảm được rất nhiều. Trước đây, có thể nói đối với thẻ tín dụng quốc tế chỉ có 2 NHTM tại Việt Nam phát hành, đó là Vietcombank và NHTM Á Châu. Việc trong thời gian gần đây, dưới sự bảo lãnh của Vietcombank, 11 NHTM trong nước mà chủ yếu là các NHTM cổ phần (NHTMCP) đã chính thức trở thành thành viên của tổ chức thẻ quốc tế Master Card là việc làm hết sức đúng đắn trong phát triển thị trường thẻ tại Việt Nam. Ngoài ra, cũng trong lễ ký kết này, VCB cũng có hướng phát triển giúp đỡ 11 NHTM này tự phát hành thẻ ATM thương hiệu riêng của mình mà có thể sử dụng với hệ thống máy ATM của VCB. Đây có thể nói là một bước phát triển đúng đắn đối với hoạt động thẻ tín dụng quốc tế cũng thẻ ATM tại Việt Nam. Một vấn đề khác cũng ảnh hưởng rất nhiều đến hoạt động thẻ tín dụng tại Việt Nam là việc chủ thẻ khi thanh toán tiền hàng bằng thẻ tín dụng tại một số cửa hàng bị thu phí tới 2.7-3% trị giá món hàng (hiển nhiên không phải tất cả các cửa hàng đều thu phí như thế), trong khi đó nếu thanh toán bằng tiền mặt thì người tiêu dùng không bị mất khoản phí này. Đối với những khoản tiền nhỏ thì 2.7-3% không phải thật sự là một khoản tiền lớn, nhưng nếu khoản tiền thanh toán lên đến con số chục triệu đồng chẳng hạn thì quả là một số tiền cho khoản

phí này không nhỏ. Chính đây sẽ là yếu tố gây ảnh hưởng không ít cho người tiêu dùng ngân ngại trong việc trả tiền hàng bằng thẻ hay bằng tiền mặt. Muốn phát triển việc thanh toán không dùng tiền mặt (thanh toán bằng thẻ) tại Việt Nam thì các NHTM cũng như các tổ chức thẻ quốc tế và Ngân hàng Nhà nước cần phối hợp như thế nào để bảo đảm giảm thiểu tối đa khoản phí trên hoặc không thu khoản phí này, có như vậy mới khuyến khích người tiêu dùng sử dụng thẻ trong thanh toán tiền hàng hay dịch vụ...

Một điểm cũng khá nổi bật trong hoạt động thanh toán thẻ tại Việt Nam là vấn đề công nghệ thông tin chưa được ứng dụng một cách hoàn hảo. Thật vậy, công nghệ thông tin tại Việt Nam chưa được các NHTM cũng như các công ty ứng dụng trong hoạt động kinh doanh của mình nhiều. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động kinh doanh của các NHTM nói riêng và trong hoạt động thanh toán thẻ nói chung mới chỉ dừng lại ở việc sử dụng các phần mềm đã được các công ty nước ngoài hay các công ty Việt Nam viết sẵn và có thể chỉnh sửa đôi chút chứ thật sự chưa có NHTM nào áp dụng công nghệ thông tin nhằm đưa ra các giải pháp cho hoạt động kinh doanh và quản lý. Công nghệ thông tin chưa được ứng dụng tốt trong vấn đề quản lý mạng, quản lý hệ thống... Việc sử dụng thẻ (thẻ tín dụng hay thẻ ATM) là việc cung ứng tiện ích cho chủ thẻ trong việc giảm thiểu việc sử dụng tiền mặt nói riêng và tiện ích trong thanh toán nói chung. Một vấn đề mà không chỉ các NHTM tại Việt Nam cần quan tâm mà các NHTM trên thế giới cũng như các Tổ chức thẻ quốc tế cần lưu ý trong việc phát hành thẻ là phải ứng dụng công nghệ thông tin sao cho chủ thẻ có thể thanh toán thẻ mà không nhất thiết phải đến ngân hàng giao dịch, thậm chí chủ thẻ cũng không cần đến các máy ATM để thanh toán thẻ. Để bảo đảm vấn đề thanh toán thẻ (thẻ ATM) được tiện lợi nhất thì cần có sự phối hợp giữa hoạt động thanh toán thẻ của ngân hàng với công nghệ bưu chính viễn thông. Trước đây có thể nói không ai trong chúng ta lại nghĩ rằng chiếc điện thoại di động có thể làm nhiều việc như ngày nay như truy cập Internet, chụp ảnh và cả một số công dụng văn phòng khác... Hãy suy nghĩ một chút, nếu như các hãng điện thoại chế tạo ra những chiếc điện thoại di động có những khe để cả những băng từ của thẻ (giống như

máy cà thẻ tín dụng) thì hẳn là việc thanh toán thẻ ATM sẽ không nhất thiết chủ thẻ phải đến tận máy ATM để thực hiện các giao dịch thanh toán chuyển khoản. Khi đó chủ thẻ chỉ cần lấy thẻ ATM của mình "cà" vào chiếc điện thoại di động, thông tin về thẻ (số PIN, số thẻ, tên chủ thẻ, tài khoản.. sẽ được nạp vào một phần mềm chuyên dụng cài sẵn trên máy điện thoại di động, khi đó thao tác trên máy điện thoại di động sẽ tương tự như thao tác tại các máy ATM của NHTM. Thông tin giao dịch sẽ được chuyển tải từ máy điện thoại di động đến trung tâm thanh toán thẻ của ngân hàng phát hành thẻ ATM đó và việc giao dịch sẽ được thực hiện. Nếu việc này được thực hiện thì chủ thẻ sẽ không nhất thiết phải đến tận ngân hàng hay đến các nơi có lắp máy ATM của ngân hàng để thanh toán. Vấn đề cần đặt ra ở đây là việc bảo mật thông tin của chủ thẻ và các giao dịch liên quan cần được bảo đảm tối đa trong việc truyền tải thông tin giữa các công ty cung cấp dịch vụ bưu chính viễn thông, bưu điện cũng như NHTM trong thanh toán thẻ. Nếu vấn đề công nghệ thông tin trong thanh toán thẻ có thể được thực hiện như thế (bảo đảm cả vấn đề bảo mật) thì hoạt động thanh toán ATM sẽ trở nên hữu ích và tiện dụng hơn. Khi nhắc đến vấn đề bảo mật thông tin của chủ thẻ thì có thể nói hệ thống thanh toán thẻ của các NHTM tại Việt Nam còn khá lỏng lẻo. Việc phát hành thẻ tín dụng tại Việt Nam cần hướng tới phát hành các loại thẻ thông minh, nghĩa là những loại thẻ có gắn các chip điện tử có chứa các thông tin về thẻ và chủ thẻ mà chỉ có thẻ đó mới có và bảo đảm chống sao chép thông tin. Khi đó, hoạt động thanh toán thẻ tín dụng tại Việt Nam mới bảo đảm tính an toàn cho chủ thẻ. Thật sự mà nói tất cả những giải pháp trên trong việc áp dụng công nghệ thông tin trong phát hành và thanh toán thẻ sẽ đòi hỏi một lượng vốn đầu tư khá lớn cũng như các chủ thẻ có thể tốn không ít chi phí cho những tiện ích như vậy. Tuy nhiên với tốc độ phát triển đến chóng mặt của công nghệ thông tin trên thế giới thì chi phí cho những tiện ích trên trong phát hành và thanh toán thẻ sẽ nhanh chóng được giảm thiểu. Vấn đề ứng dụng các tiện ích cho chủ thẻ trong hoạt động thanh toán thẻ mà vẫn bảo đảm tính bảo mật trên thế giới nói riêng và tại Việt Nam nói chung là việc làm cần các NHTM hướng tới trong phát triển thị trường thẻ ■