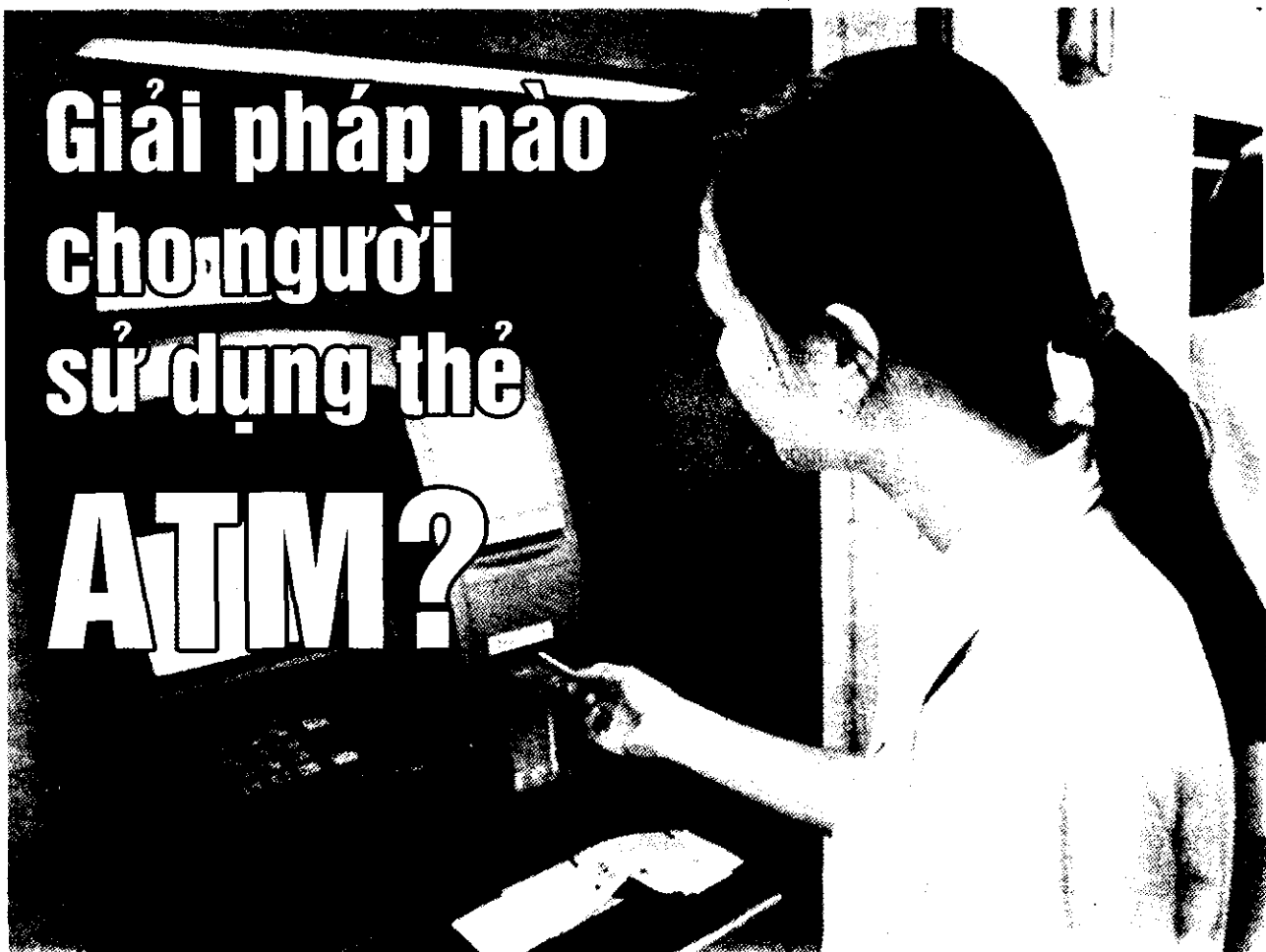


Giải pháp nào cho người sử dụng thẻ ATM?



TS. TRƯƠNG THỊ HỒNG

...Giờ đây, tất cả đã thành sự thật khi mà nhiều người đều có thể thanh toán từ những viên chức làm việc nơi sang trọng cho đến anh công nhân quần áo bê bêt mở dầu, các cụ già chống gậy lĩnh lương hưu qua tài khoản...

Hiện nay nước ta có hơn 1,5 triệu người sử dụng thẻ, hơn 1.100 máy ATM được lắp đặt và trên 30 ngân hàng phát hành thẻ, con số này sẽ còn tiếp tục tăng trong thời gian tới. Có lẽ thời kỳ những năm 2000-2002 mà người dân còn xa lạ và không biết đến tấm thẻ ATM đã qua rồi. Người viết bài đã từng mơ ước và thực hiện một đề tài nghiên cứu để đưa thẻ thanh toán đến tay dân cư. Giờ đây, tất cả đã thành sự thật khi mà nhiều người đều có thể thanh toán từ những viên chức làm việc nơi sang trọng cho đến anh công nhân quần áo bê bêt mở dầu, các cụ già chống gậy lĩnh lương hưu qua tài khoản. Thẻ thanh toán đã thật sự xâm nhập vào cuộc sống dân cư là niềm vui của những nhà nghiên cứu và các Ngân hàng. Nhưng niềm vui của chúng ta chưa thật trọn vẹn khi mà hàng ngày không ít những nỗi than

phiên về cảnh xếp hàng dài chờ rút tiền của công nhân khi đến kỳ lương, về những chiếc máy ATM thường xuyên "xin lỗi quý khách tạm thời ngưng giao dịch", về những đơn khiếu nại của khách hàng không rút tiền nhưng tài khoản vẫn bị trừ đang tồn đọng mà ngân hàng chưa giải quyết...

1/ Khó khăn và thuận lợi của người sử dụng thẻ ATM. Để giảm bớt khó khăn cho người sử dụng thẻ, trước khi nhắc đến những giải pháp thực hiện về phía ngân hàng thương mại, chúng ta thử nhìn lại người sử dụng thẻ ATM hiện nay có những thuận lợi và khó khăn nào?

a) Thuận lợi: không ai phủ nhận rằng khi sử dụng thẻ thì mức độ an toàn cao hơn tiền mặt, điều này rất dễ hiểu, ví dụ như: khi chúng ta bị mất ví có thể thì chưa sao nhưng nếu có tiền mặt thì mất là chắc chắn. Bọn trộm cướp nếu có thể mà không biết mã số cá nhân (số Pin) không thể rút tiền. Mặt khác, những ai không cần dùng ngay tiền lương thì cứ để dành trên thẻ vừa an toàn vừa sinh lời từ tiền lãi do ngân hàng trả trên số dư tài khoản. Những lần đi công tác xa, đi mua hàng trong siêu thị chỉ cần đưa ra

tấm thẻ để thanh toán thì rất tiện trong giao dịch...

b/ Khó khăn chỉ có người sử dụng thẻ mới thật sự thấu hiểu nỗi khổ mà họ đã trải qua. Những khó khăn này có thể tổng kết ở những điểm nổi bật sau đây:

+ **Một là**, tìm một máy ATM rút tiền vừa an toàn vừa tiết kiệm thời gian thật không dễ, nhất là công nhân đến ngày nhận lương. Có thể có máy ATM gần nhà, gần nơi làm việc nhưng lại quá nhiều người giao dịch, cảnh xếp hàng, chen lấn và nhiều lời lẽ kém văn minh bật ra khi ai đó đến sau nhưng lại chen vào máy trước. Mặt khác, nỗi ám ảnh về những tên cướp đang chờ sẵn, theo dõi ngoài đường đối với người rút tiền từ máy ATM ngày càng gia tăng.

+ **Hai là**, tình trạng máy ATM tạm thời ngừng giao dịch ngày càng nhiều, nhất là các máy có nhiều ngân hàng liên kết sử dụng chung. Các khách hàng có thẻ của ngân hàng liên kết với ngân hàng chính lắp đặt máy ATM để bị từ chối. Nghĩa là nếu bạn đang có thẻ của Ngân hàng Phương Đông (OCB) chẳng hạn nhưng đưa vào máy ATM của Ngân hàng Ngoại thương (VCB) thì đôi khi bị từ chối trong khi khách

hàng của VCB vẫn có thể giao dịch bình thường.

+ **Ba là**, hiện tượng bị máy ATM “nuốt thẻ” ngày nào cũng xảy ra mà thủ tục lấy lại thì không đơn giản ở mỗi ngân hàng khác nhau. Chẳng hạn chúng ta bị máy ATM gần điểm giao dịch A thu hồi thẻ thì phải về Hội Sở hoặc chi nhánh B khác để làm thủ tục lấy lại. Thông thường phải đem tất cả giấy tờ liên quan đến việc cấp thẻ, chứng minh nhân dân mới nhận lại được thẻ, chẳng may thiếu những giấy tờ trên thì sẽ mất nhiều thời gian hơn mới mong nhận thẻ.

+ **Bốn là**, sự cố về kỹ thuật có thể dẫn đến tình trạng khách hàng không rút được tiền nhưng máy ATM vẫn cứ trừ tiền trên tài khoản, việc giải quyết sự cố này nhiều ngân hàng đòi hỏi chứng cứ rất phức tạp và kéo dài thời gian, gây thiệt hại cho khách hàng.

+ **Năm là**, việc chủ thẻ không dùng thẻ giao dịch nhưng vẫn bị ngân hàng trừ tiền trên tài khoản, sự kiện này tuy xảy ra không nhiều nhưng cơ sở giải quyết tranh chấp rất khó khăn. Sự việc này xảy ra do đâu? Đôi khi

chúng ta không hướng dẫn kỹ cho khách hàng nên nhiều người không cất thẻ cẩn thận và thêm vào là số Pin (password) cũng bị lộ thì mất tiền có thể xảy ra. *Chẳng hạn tại khu công nghiệp Bình Dương khi tới ngày lĩnh lương mọi người ở ạt xếp hàng và vô tư trao đổi “ số Pin của chị bao nhiêu? Của em là 6821...”* nếu ai đó biết chuyện và cố tình nghe, sau đó đánh cắp thẻ rút tiền thì biết làm sao? Thậm chí người ta còn vô tư đưa thẻ, cho số Pin và nhờ người khác rút tiền dùm...

Ngoài ra còn rải rác những khó khăn khác như người sử dụng thẻ quên password, bị ngân hàng trừ phí mà không biết phí gì, tính như thế nào, còn tiền nhưng không rút được...

2/ Giải pháp để bảo vệ quyền lợi chủ thẻ và ngân hàng. Để cho khách hàng bớt khó khăn và yên tâm hơn khi sử dụng thẻ ATM cũng như phát huy tốt nhất những lợi ích của việc dùng thẻ, chúng tôi cho rằng cần phải thực hiện các giải pháp sau đây:

Thứ nhất, các máy ATM phải được ngân hàng thường xuyên kiểm tra kỹ thuật và bố trí nhân viên phụ trách để giải quyết ngay các trường hợp “máy tạm thời ngưng giao dịch”. Tránh tình trạng máy hư mấy ngày nhưng không thấy ai đến sửa chữa. Việc này không khó mà phụ thuộc nhiều vào tinh thần trách nhiệm của nhân viên ngân hàng. Không thể viện cớ “không biết, không hay” để mặc cho khách hàng nhận lấy khó khăn này.

Thứ hai, các đơn vị trả lương qua tài khoản, nhất là các doanh nghiệp có nhiều công nhân, không nên yêu cầu ngân hàng chuyển tiền vào tài khoản của người lao động 1 ngày cho cả ngân công nhân mà nên chia làm nhiều đợt, ví dụ phân xướng 1 ngày 25 hàng tháng, phân xướng 2 ngày 26 hàng tháng... làm được việc này thì sẽ giảm ngay áp lực cho công nhân khi phải xếp hàng chờ rút tiền ở máy ATM.

Thứ ba, nên bố trí cho nhân viên ngân hàng đến các doanh nghiệp có số lượng công nhân lớn để hướng dẫn họ cách sử dụng thẻ thật cụ thể, chi tiết, thậm chí kèm theo băng video để xem cho dễ hiểu, vì trình độ đa số công nhân là hạn chế nên không phải ai cũng đọc và hiểu hết những điều ngân hàng ghi trên giấy. Nhiều người cầm một hợp đồng cấp thẻ của ngân hàng không cần đọc kỹ vẫn ký tên. Rồi cách bảo quản thẻ khỏi hư hỏng cũng cần nhắc vì không ít công nhân cứ để thẻ trong túi quần và ngồi vô tư ở mọi nơi. Điều này giải thích tại sao Việt Nam

...Sự tăng cường liên kết của các Ngân hàng phát hành thẻ cũng mang đến cho khách những tiện lợi trong việc sử dụng thẻ rút tiền ở nhiều máy ATM khác nhau...

có tỷ lệ đổi thẻ cao hơn các nước khác và trong đó tỷ lệ nam đổi thẻ cao hơn 2-3 lần so với nữ. Ông Peter Maher - Phó chủ tịch kiêm Giám đốc phụ trách quản lý rủi ro khu vực Châu Á - Thái Bình Dương của tập đoàn thẻ quốc tế Visa - cho rằng các Ngân hàng Việt Nam cần có chiến dịch hướng dẫn khách hàng sử dụng thẻ. Nếu các ngân hàng chịu khó làm việc này ngay từ đầu thì sẽ giảm chi phí về sau khi phải giải quyết tình trạng khách hàng bị "nuốt thẻ" và giảm chi phí đổi thẻ mới.

Thứ tư, cần phải giải thích và tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng là người hưởng lương từ tài khoản có thể rút tiền tại các quầy giao dịch của ngân hàng cấp thẻ chứ không phải chỉ có tại máy ATM. Vấn đề còn lại là giờ mở cửa của ngân hàng cần kéo dài hơn và nhất là nên bố trí nhân viên ngân hàng thay phiên trực buổi trưa vì đây là thời điểm mà công nhân hay công chức có thể rời khỏi công việc của mình để đến ngân hàng. Việc này không khó khi ngân hàng quyết tâm thực hiện.

Thứ năm, các sự cố liên quan đến việc khách hàng không rút được tiền từ máy ATM nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền cần được ngân hàng nhìn nhận nghiêm túc và giải quyết nhanh chóng cho khách hàng, không nên đổ lỗi cho khách hàng hoặc không có hướng giải quyết và cứ kéo dài "chờ tìm hiểu nguyên nhân" như cách trả lời hiện nay ở một số ngân hàng. Tất cả những rủi ro đều có thể xảy ra không loại trừ lỗi kỹ thuật của ngân hàng, chắc hẳn mọi người không quên chuyện ông Huỳnh Ngọc Tâm (ở Quận 6, TP.HCM) từ đầu tháng 11/2007 đến ngày 14/01/2008 đã rút 1.315 lần với số tiền hơn 2,6 tỷ đồng từ thẻ ATM của Eximbank mặc dù tài khoản không còn tiền?

Các trường hợp khiếu nại liên quan đến việc khách hàng không sử dụng thẻ nhưng tiền bị trừ trên tài khoản thì phải tìm cho được hướng giải quyết thật công bằng. Báo chí đã từng đăng tải nhiều trường hợp tranh chấp mà đôi khi ngân hàng rất chủ quan và thiệt hại về phía khách hàng. Đã có ngân hàng nào nghĩ đến đạo đức nghề nghiệp của nhân viên mình trong khâu bảo mật thông tin cho khách hàng? Nếu sự thiệt hại này

liên quan đến đạo đức nghề nghiệp của nhân viên ngân hàng thì chúng ta phải tìm mọi biện pháp ngăn không để xảy ra. Mức độ rủi ro trong sử dụng thẻ ngày càng tăng cũng vì vậy mà ngày 11/09/2007 các thương hiệu thẻ nổi tiếng: American Express, Discover Financial Services, JCB, MasterCard và Visa tuyên bố thành lập Hội đồng Tiêu chuẩn Bảo mật thẻ thanh toán. Đây là một Hội đồng độc lập quản lý

chỉ dùng thẻ để rút tiền mặt tại máy ATM. Cuối cùng thì vẫn là tiền mặt được dùng để thanh toán, vừa lãng phí, vừa không an toàn. Thử tưởng tượng "hành trình" của những đồng tiền được rút ra từ máy ATM? Trước tiên ngân hàng phải xuất quỹ tiền mặt, kiểm đếm rồi vận chuyển đến máy ATM và phải xếp vào từng ngăn của máy các loại tiền khác nhau, cuối cùng thì người ta cũng chỉ dùng thẻ để rút tiền mặt từ đây. Thời



Tim một máy ATM rút tiền vừa an toàn vừa tiết kiệm thời gian thật không dễ, nhất là công nhân đến ngày nhận lương. Có thể có máy ATM gắn nhà, gắn nơi làm việc nhưng lại quá nhiều người giao dịch...

phát triển chương trình tiêu chuẩn Bảo mật dữ liệu ngành công nghiệp thẻ thanh toán nhằm nâng cao độ bảo mật tài khoản trong suốt quá trình giao dịch với mục đích bảo đảm an toàn hơn cho trên một tỷ chủ thẻ hiện nay trên toàn cầu. Có thể nói đây là việc làm rất tích cực nhằm bảo vệ quyền lợi cho chủ thẻ.

Ngoài các vấn đề liên quan đến tinh thần, trách nhiệm của nhân viên ngân hàng thì căn cứ pháp lý, bằng chứng cũng rất quan trọng. Do vậy các ngân hàng nên tăng cường việc lắp đặt camera ghi hình tại máy ATM, chú ý vị trí tốt nhất để nhận diện khách hàng và lưu giữ hình ảnh để khi cần thiết có thể đối chiếu.

Thứ sáu, cơ bản lâu dài các ngân hàng nên mở rộng cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ để người chủ thẻ dễ dàng mua hàng hóa và thanh toán bằng thẻ ở nhiều nơi. Đây cũng thật sự là vấn đề nan giải hiện nay, khi mà mọi người

gian đi tìm máy, xếp hàng chờ đợi và chi phí, kiểm đếm, vận chuyển tiền cũng như các thao tác kỹ thuật, bảo trì máy ATM... nếu tính tất cả quả là một thiệt hại to lớn cho xã hội. Cách tốt nhất để giảm thiệt hại này là mở rộng các siêu thị, điểm bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng thẻ. Ngoài ra, sự tăng cường liên kết của các Ngân hàng phát hành thẻ cũng mang đến cho khách những tiện lợi trong việc sử dụng thẻ rút tiền ở nhiều máy ATM khác nhau.

Tất cả các giải pháp trên nếu được ngân hàng chú trọng và xem xét nghiêm túc vừa giúp người sử dụng thẻ giảm khó khăn vừa phát huy tốt nhất tiện ích của tấm thẻ thanh toán góp phần giúp cho nền kinh tế tăng tỷ trọng thanh toán bằng chuyển khoản, giảm được những bất tiện của một nền kinh tế tiền mặt, tạo điều kiện cho nước ta nhanh chóng hội nhập quốc tế ■