**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

**ĐẶNG CÔNG HOÀN**

**TÓM TẮT LUẬN ÁN:**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CHO KHU VỰC DÂN CƯ Ở VIÊT NAM**

 **Chuyên ngành: Kinh tế chính trị**

 **Mã số: 62 31 01 01**

 **TÓM LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ CHÍNH TRỊ**

 **NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:**

 **1. PGS TS Nguyễn Ngọc Thanh**

 **2. TS Lê Trung Thành**

**Hà Nội -7/2015**

**LỜI MỞ ĐẦU**

1. **Tính cấp thiết của đề tài**

 Hoạt động của hệ thống Tài chính-Ngân hàng-Thanh toán luôn chiếm vị trí quan trọng trong nền kinh tế quốc gia. Tuy nhiên trong một thời gian dài trước đây, chúng ta đã chưa thật sự tiếp cận phù hợp đối với vai trò quan trọng của các hoạt động ngân hàng-tài chính-thanh toán trong nền kinh tế dẫn đến số lượng người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ thanh toán (DVTT) do các NHTM cung cấp chưa nhiều, thanh toán tiền mặt trong nền kinh tế vẫn chiếm một tỷ lệ cao. Chính vì số lượng lớn người dân vẫn sử dụng tiền mặt cho thanh toán đã góp phần dẫn tới thực trạng là *sự minh bạch của nền kinh tế được đánh giá chưa cao, hiệu quả trong hoạt động thanh toán nói chung và hiệu quả của sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) vẫn còn thấp, hoạt động tham nhũng trong nền kinh tế có điều kiện hơn để phát triển.* Đây cũng là vấn đề không chỉ ở Việt Nam mà còn xảy ra đối với một số nền kinh tế đang phát triển khác.

Tình trạng chậm phát triển của dịch vụ TTKDTM trong nền kinh tế tại nước ta được nhìn nhận có nhiều nguyên nhân nhưng một trong những nguyên nhân quan trọng là sự yếu kém, chưa đồng bộ của hệ thống cơ sở hạ tầng thanh toán nói riêng và hoạt động của hệ thống NHTM nói chung. Các tác giả nghiên cứu trước đây cũng đã nhìn nhận một thực tế là cơ sở hạ tầng cung ứng DVTT, dịch vụ TTKDTM có chất lượng và mức độ ổn định chưa cao…Dịch vụ TTKDTM chưa thật sự thuận tiện, quy trình cung cấp dịch vụ chưa chuyên nghiệp, đôi lúc còn mang tính manh mún nên người dân chưa cảm nhận được lợi ích của loại hình dịch vụ quan trọng này.

Việc phát triển dịch vụ TTKDTM nói chung và Dịch vụ TTKDTM cho đối tượng dân cư là yêu cầu tất yếu để đưa nền kinh tế hướng tới nền kinh tế thị trường hiện đại, tạo ra sự thuận lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của người dân.

Sự phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư trong thời gian tới phải đảm bảo ba yếu tố chủ đạo là: *(1) Mở rộng phạm vi sử dụng dịch vụ của người dân; (2) Tăng chất lượng của dịch vụ TTKDTM theo tiêu chuẩn thuận lợi, an toàn, hiệu quả và giảm thiểu các mặt trái; (3) Phát triển dịch vụ TTKDTM phải gắn liền với các chính sách của nhà nước để đạt được lợi ích cân bằng cho cả người dân, doanh nghiệp và nền kinh tế, hướng tới sự minh bạch hóa và hiệu quả xã hội.* Câu hỏi được đặt ra là tình hình phát triển dịch vụ TTKDTM của người dân trong thời gian vừa qua như thế nào? giải pháp nào để thúc đẩy phát triển dịch vụ TTKDTM cho người dân để đưa lại lợi ích, hiệu quả cho nền kinh tế? sẽ là những vấn đề chủ yếu cần phải được luận giải và trả lời. Trước thực trạng đó, trong quá trình học tập nghiên cứu, làm việc thực tế trong lĩnh vực cung ứng DVTT Ngân hàng, tác giả quyết định lựa chọn đề tài **“Phát triển Dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư tại Việt Nam”** để làm đề tài nghiên cứu.

1. **Mục đích và câu hỏi nghiên cứu của đề tài**
	1. **Mục đích**

Dựa trên việc hệ thống hoá, phân tích và đánh giá lý luận, thực tiễn, LA sẽ đưa ra những nhận định, phân tích đánh giá về vai trò, lợi ích của hoạt động phát triển dịch vụ TTKDTM của trong nền kinh tế và các tác động lan tỏa của phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư đối với nền kinh tế.

Từ các nghiên cứu lý thuyết vận dụng với thực tiễn, LA đưa ra các giải pháp nhằm mục tiêu phát triển hiệu quả dịch vụ TTKDTM hướng tới mục tiêu đưa tỷ lệ tiền mặt trong nền kinh tế từ mức khoảng 12% xuống khoảng khoảng 5-6% vào năm 2020 khi nước ta đã căn bản trở thành nước công nghiệp như nhà nước đã đề ra.

* 1. **Câu hỏi nghiên cứu:**

*Luận án hướng tới trả lời* ***một số câu hỏi nghiên cứu chủ đạo*** *sau:*

* Phát triển Dịch vụ TTKDTM dân cư là gì? Và vai trò của phát triển dịch vụ TTKDTM đối với nền kinh tế như thế nào?.
* Thực trạng phát triển dịch vụ TTKDTM cho người dân ở Việt nam đang ra sao?
* Định hướng và giải pháp gì để phát triển hiệu quả dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư nước ta?
1. **Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.**
	1. **Đối tượng nghiên cứu:**
* Dịch vụ TTKDTM và phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư
* Các điều kiện, nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư.
* Lợi ích dịch vụ TTKDTM đối với nền kinh tế.
* Vai trò của nhà nước đối với phát triển dịch vụ TTKDTM phục vụ người dân.
	1. **Phạm vi nghiên cứu**

Về không gian:Đề tài chỉ tập trung vào nghiên cứu thực trạng và đề ra giải pháp phát triển các dịch vụ TTKDTM thông qua các **phương thức hiện đại**, **có mức độ ứng dụng công nghệ thông tin cao** như*: Thẻ thanh toán (thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước), DVTT điện tử (Internet banking, Mobile Banking, ví điện tử…) phục vụ nhóm khách hàng dân cư*.

Về thời gian: Luận án xem xét thực trạng phát triển TTKDTM giai đoạn 2007-2014.

1. **Phương pháp nghiên cứu:**

Dựa trên các quan điểm của duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, các phương pháp nghiên cứu được áp dụng gồm:

* **Phương pháp nghiên cứu định định tính:** Tác giả thực hiện các nghiên cứu tài liệu để phân tích, tổng hợp, so sánh, quy nạp để luận giải, đánh giá kết luận về mặt lý luận và thực tiễn của hoạt động TTKDTM.
* **Phương pháp nghiên cứu định lượng**
* ***Phương pháp Mô hình toán kinh tế:*** LA sẽ sử dụng mô hình hồi quy để 2 biến theo chuỗi thời gianđánh giá về tương quan giữa tỷ lệ TTKDTM trong tổng PTTT của nền kinh tế với các biến số khác (GDP/người, Tổng thu NSNN) để kết luận về sự tác động liên quan giữa phát triển dịch vụ TTKDTM với lợi ích của nền kinh tế.
* ***Phương pháp khảo sát điều tra phỏng vấn:*** Để bổ sung các kết luận về lợi ích của phát triển dịch vụ TTKDTM, LA thực hiện khảo sát, điều tra, phỏng vấn 81 chuyên gia kinh tế và 341 người dân để đánh giá về các nội dung liên quan đến lợi ích và sự tác động của dịch vụ TTKDTM đối với nền kinh tế
1. **Dự kiến đóng góp mới và kết quả của LA:**
* Góp phần hoàn thiện thêm cơ sở lý luận về phát triển Dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư và lợi ích của phát triển dịch vụ TTKDTM dân cư với nền kinh tế thị trường.
* Đánh giá được tình hình phát triển hiện nay của dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư tại nước ta.
* Làm rõ hơn vai trò của các chính sách của Nhà nước trong việc thúc đẩy và phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư.
* Một số giải pháp phát triển hiệu quả dịch vụ TTKDTM cho dân cư tại Việt Nam.

Ngoài nghiên cứu sẽ có ít nhất từ 5-7 bài báo có liên quan được đăng trên tạp chí Khoa học Quốc Gia/ quốc tế.

1. **Bố cục của Luận án**

Ngoài mở đầu, kết luận, luận án sẽ được trình bày theo 4 chương như sau:

**CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM VÀ DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ.**

# NGHIÊN CỨU CỦA CÁC TÁC GIẢ NƯỚC NGOÀI.

Trong khả năng tiếp cận của mình, tác giả nhận thấy các nghiên cứu của các nước, các tổ chức/cá nhân nước ngoài thường có tính nghiệp vụ chuyên sâu, tính thực tiễn khá cao phục vụ cho hoạt động quản trị kinh doanh của NHTM/Tổ chức cung ứng DVTT. Một số chủ đề/vấn đề nghiên cứu đã được các tác giả nước ngoài đề cập gồm: *1) Cơ sở lý luận,, lợi ích và và các nhân tố ảnh hưởng đến TTKDTM; 2) Về vai trò của dịch vụ TTKDTM đối với sự phát triển của nền kinh tế; 3) Về ảnh hưởng của chính sách nhà nước và môi trường kinh tế xã hội đến phát triển dịch vụ TTKDTM; 4) Về thực tiễn triển khai TTKDTM ở một số quốc gia và 5) Về một số giải pháp đề xuất phát triển TTKDTM của một số tác giả,* cụ thể nội dung đã được đề cập như sau:

* + 1. **Về chủ đề lợi ích và các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình chuyển từ kinh tế tiền mặt sang phi tiền mặt.**

Ở phương diện lý thuyết, các nghiên cứu của các tác giả nước ngoài thể hiện ở nhiều tài liệu khác nhau đều đã có những trình bày hoặc mô tả về khái niệm phát triển dịch vụ TTKDTM, trong đó quan trọng nhất là chứng minh quá trình phát triển chuyển đổi khách quan từ nền kinh tế tiền mặt sang phi tiền mặt.

### Trong nghiên cứu của mình, Raymond Ezejiofor (2013*)*, Princewell N Achor và Anuforo Robert (2013)… đã rút ra các kết luận để chỉ rõ về các lợi ích của TTKDTM ở các khía cạnh:

* *Phát triển dịch vụ TTKDTM sẽ giúp giảm được nạn ăn cắp tiền mặt do tình hình an ninh không ổn định ở Nigieria như từng xảy ra.*
* *Dịch vụ TTKDTM sẽ giúp giảm được tình trạng tham nhũng và tăng minh bạch hóa nền kinh tế và phòng chống ửa tiền.*
* *Phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư sẽ giúp giảm được một số hành vi lừa đảo thường xuất phát trong quá trình TTKDTM trong thanh toán chi trả.*
* *Phát triển dịch vụ TTKDTM sẽ giúp giảm chi phí giao dịch thanh toán.*

Nghiên cứu của các tác giả Nigieria đã cho rằng: *1) tội phạm công nghệ cao và trình độ dân trí của người dân; 2) Gian lận thanh toán khi phát triển nền kinh tế phi tiền mặt, 3) Nạn mù chữ và phân cấp trong xã hội Nigeria cộng với sự nghèo nàn và các khoản thu phí bừa bãi từ các NHTM, 4)Sự nghèo nàn của cơ sở hạ tầng và thiếu ổn định của hệ thống điện lưới, cơ sở hạ tầng, sự gian lận trong TTĐT* là những mặt cản trở cho quá trình phát triển dịch vụ TTKDTM.

**1.1.2. Về vai trò của phát triển TTKDTM đối với nền kinh tế.**

Raymond Ezejiofor (2013*),* Princewell N Achor and Anuforo Robert (2013) và nhóm tác giả Omotude Muyiwa, Sunday Tunmibi and John Dewole (2013) đã chỉ rõ các tác động của phát triển dịch vụ TTKDTM tới sự phát triển nền kinh tế là : *(i) Sự ổn định của hệ thống tài chính tiền tệ, (ii) Hiệu quả về nguồn lực và giảm chi phí, (iii) Lành mạnh hóa nền kinh tế quốc gia và minh bạch nhằm phòng chống tham nhũng.*

 Còn trong nghiên cứu của mình Group Executive GP&S, Master Card (2011) đã chỉ ra *một số lợi ích, tiềm năng mà* phát triển dịch vụ TTKDTM (nhất là thẻ tín dụng) mang lại cho người dân, các ngân hàng và nhà nước. Các tác giả cũng đã đề cập việc phát triển dịch vụ TTKDTM của Hàn Quốc đã góp phần, dẫn đến các thành tựu đạt được của Hàn quốc trong quá trình để từng bước đưa Hàn Quốc trở thành một trong những nước có nền kinh tế rất phát triển.

**1.1.3. Về vai trò của Nhà nước và các điều kiện ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ TTKDTM** **người dân**

Trong nghiên cứu Economist Intellgene Unit- EIU (2012) về *ứng dụng TTĐT trong chính phủ (GEAR), chỉ số toàn cầu và so sánh thực tiễn tại một số quốc gia*.

Các tác giả đã đánh giá sự mở rộng cung cấp DVTT sẽ phụ thuộc nhiều vào mức độ ứng dụng của chính phủ về TTĐT.

Nghiên cứu của EIU cũng đã đề cập đến một bộ chỉ số tổng hợp nhằm đánh giá mức độ ứng dụng TTĐT trong chính phủ, chỉ số này ảnh hưởng bởi một hệ thống 17 chỉ số giao dịch (chỉ số về hoạt động thanh toán) và 20 chỉ số về cơ sở hạ tầng, bối cảnh kinh tế xã hội. Xếp hạng chỉ số này càng cao đồng nghĩa với hoạt động TTKDTM của quốc gia đã phát triển và sẽ có nhiều cơ hội để phát triển.

* + 1. **Về các nhóm giải pháp đã được khuyến nghị về phát triển TTKDTM**

Raymond Ezejiofor (2013) đã đưa ra một vài khuyến nghị rất quan trọng là: *chính phủ nên triển khai chiến lược tập trung vào đào tạo người dân ít hiểu biết về kinh tế phi tiền mặt. Đây có thể hiểu như là các hoạt động thông tin tuyên truyền, dẫn luận của nhà nước cho triển khai hoạt động TTKDTM và một chương trình đào tạo “khung” hướng tới tầng lớp dân cư để tăng các kiến thức an toàn cho các giao dịch thanh toán qua mạng tại Nigeria.*

Princewell N Achor,Anuforo Robert (2013) *thì cho rằng một sự chuyển đổi trong mô hình chính sách thường đòi hỏi phải giải quyết những vấn đề bất thường về nhận thức kinh tế của người dân...* và sự cần thiết phải cung cấp những lựa chọn giao dịch hiệu quả hơn nâng cao tính hiệu quả của các chính sách tiền tệ trong thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và kiềm chế một số hậu quả tiêu cực do sử dụng tiền mặt.

Còn ở Hàn Quốc, các nghiên cứu của BC Card, Master, Visa cho *thấy vai trò quan trọng của chính phủ trong việc xác lập, tạo lập các cơ sở hạ tầng, hành lang pháp lý, các chính sách hỗ trợ cộng hưởng cho hoạt động TTKDTM tại Hàn Quốc*.

Tóm lại, các học giả nước ngoài đã có các nghiên cứu giá trị về thực tiễn và lý luận, tuy nhiên do đặc thù của từng nước, từng giai đoạn các kết quả này cần phải bổ sung phù hợp nhất là việc ứng dụng vào các nền kinh tế trong điều kiện biến động nhanh chóng về tình hình chính trị và kết cấu dân cư thì mới đảm bảo có hiệu quả và phát triển bền vững.

**1.2.** **NGHIÊN CỨU CỦA CÁC TÁC GIẢ TRONG NƯỚC.**

Theo các tài liệu sưu tầm được, liên quan đến TTKDTM và hoạt động thanh toán nói chung, từng chủ đề đã được triển khai nghiên cứu như sau:

## 1.2.1. Về lợi ích, mục tiêu phát triển DVTTKDTM cho người dân

Quan điểm phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư có ứng dụng các phương tiện điện tử như là một phương thức chủ đạo cũng được một số tác giả triển khai nghiên cứu, trong đề tài “*Phát triển TTĐT dành cho khu vực dân cư ở Việt Nam”* tác giả Nguyễn Thu Hà (2012) đã cho rằng phát triển TTKDTM mang lại nhiều lợi ích cho nền kinh tế như là một tất yếu khách quan, các lợi ích này thể hiện ở nhiều khía cạnh và cũng khá trùng khợp với quan điểm của các học giả nước ngoài.

Tác giả Nguyễn Thị Thúy (2012) và một số tác giả khác cũng đã nghiên cứu và tổng hợp được khá đầy đủ về khái niệm thanh toán, cung ứng DVTT và các cơ chế quản lý hoạt động cung ứng DVTT... Một số tác giả dã đã xuất phát từ quan điểm của Mác về tiền tệ để rút ra các kết luận về hoạt động thanh toán như là một “*Phương án sử dụng tiền tệ làm thước đo để trả các khoản về mua hàng hóa, nộp thuế, trả lương, đóng góp các khoản dịch vụ khác cho hoạt động kinh tế xã hội”.*

Đi sâu về phần khái niệm, lợi ích và quan điểm phát triển từng loại hình dịch vụ TTKDTM, tác giả Hoàng Tuấn Linh (2008) cũng đã nêu khá chi tiết về khái niệm thẻ, cách thức phân loại dịch vụ thẻ, quy trình dịch vụ, thông lệ phát hành, hệ thống ATM và POS…và một số kết luận tương tự về lợi ích của TTKDTM từ các tác giả khác.

**1.2.2. Về quản lý nhà nước đối cung ứng dịch vụ TTKDTM cho dân cư**

Việc quản lý nhà nước đối với hoạt động thanh toán được các tác giả trong nước nghiên cứu thể hiện ở các khía cạnh: (*i) xác lập và hoàn thiện hành lang pháp lý: (ii) xây dựng cơ sở hạ tầng thanh toán quốc gia, (iii) xây dựng bộ tiêu chuẩn kỹ thuật và DVTT; (iv) giám sát hoạt động cung ứng DVTT và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng…*

Bên cạnh đó, các tác giả tác giả Nguyễn Thu Hà (2012), tác giả Hoàng Tuấn Linh (2008), Bùi Quang Tiên (2015)... trong nghiên cứu của mình đều nhấn mạnh vai trò quan trọng của nhà nước trong thúc đẩy phát triển dịch vụ TTKDTM. Theo các tác giả, đối với thực trạng nước ta hiện nay, để phát triển dịch vụ TTKDTM có hiệu quả nhà nước cần cân nhắc các giải pháp mang tính bắt buộc TTKDTM bên cạnh việc tạo lập cơ sở hành lang pháp lý và xây dựng hạ tầng thanh toán đồng bộ hiện đại.

* + 1. **Về thực trạng triển khai và chỉ số đánh giá phát triển TTKDTM.**

Tác giả Nguyễn Thu Hà (2012) đã tổng kết thực trạng về một số tồn tại hiện tại của TTĐT thông qua các cấu phần cụ thể: (*i) về cơ sở pháp lý (ii) về phát triển sản phẩm TTĐT, (iii) về cơ sở hạ tầng thanh toán và trang thiết bị kỹ thuật phục vụ TTKDTM; (iv) về nhân sự; (v)về công nghệ thanh toán…*sau khi đánh giá và chỉ rõ các hạn chế như trên, tác giả cũng đã chỉ rõ một số nguyên nhân gây ra hạn chế đó như do: *(i) nhận thức và thói quen, (ii) do thiếu động cơ kinh tế đủ mạnh để phát triển TTKDTM, (iii) hành lang pháp lý chưa hoàn thiện, (iv) vốn đầu tư còn thiếu và yếu, (v) tâm lý sợ rủi ro về công nghệ đã hạn chế TTĐT, (vi) trình độ cán bộ và công tác thông tin tuyên truyền…*

Ngoài ra, tác giả Nguyễn Thị Thúy (2012) trong nghiên cứu của mình cũngđã đưa ra những phân tích về thực tiễn hoạt động quản lý hoạt động thanh toán tại các đơn vị cung ứng DVTT và đã sử dụng một số chỉ số điển hình để so sánh đánh giá phát triển dịch vụ TTKDTM như: số lượng giao dịch TTKDTM, tỷ lệ người dân thanh toán qua ngân hàng, tỷ lệ tiền mặt/tổng phương tiền thanh toán (TPTTT)...

* + 1. **Về các giải pháp phát triển TTKDTM cho dân cư đã được đưa ra.**

Các tác giả Nguyễn Thu Hà (2012), Nguyễn Thị Thúy (2012), Hoàng Tuấn Linh (2008) …đã đề ra các giải pháp theo từng phạm vi gồm; (*i) Giải pháp với các NHTM, các giải pháp này được thể hiện trên các khía cạnh: sản phẩm dịch vụ, quy trình, hạ tầng công nghệ, quản trị rủi ro…(ii) Giải pháp đề xuất với NHNN; (iii) Các nhóm đề xuất kiến nghị với nhà nước có liên quan đến: Hành lang pháp lý, tạo cơ chế ưu đãi thanh toán cho hoạt động TTKDTM, miễn giảm thuế cho các chi phí phát sinh liên quan và xây dựng cơ sở hạ tầng thanh toán, bảo vệ người tiêu dùng…*

Một số nghiên cứu khác của các tác giả như Lê Thị Phương Linh (2012), Đặng Công Hoàn (2011, 2013), Lê Thị Hồng Phương (2012), Dương Hồng Phương (2013… cũng gợi ý một số giải pháp phân nhóm theo cấp độ quản lý dịch vụ từ NHTM, NHNN đến mức cao hơn là Chính phủ theo tiêu chí đánh giá đã rút ra từ thực tiễn như: *(i) nhóm giải pháp kỹ thuật,(ii) nhóm giải pháp về đa dạng sản phẩm dịch vụ; (iii) nhóm giải pháp về cải thiện nguồn nhân lực…*tùy theo đề tài nghiên cứu của từng người.

Tuy nhiên như cũng như phần thực tiễn đã nhận xét, do mục tiêu nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu khác nhau, nên các giải pháp nêu ra của các tác giả đều chưa đưa ra các biện pháp chi tiết cụ thể cũng như lộ trình cần thiết phải thực hiện để hiện thực hóa giải pháp của mình.

# 1.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG CÁC NGHIÊN CỨU ĐÃ THỰC HIỆN

Có thể nói trong khả năng có hạn, tác giả đã tìm và lựa chọn nghiên cứu một số công trình nghiên cứu về phát triển dịch vụ TTKDTM tiêu biểu hoặc liên quan trực tiếp do các học giả trong và ngoài nước đã thực hiện, một số kết luận như sau:

- Các nghiên cứu đã bước đầu thực hiện luận giải về quá trình chuyển đổi tất yếu của nền kinh tế từ tiền mặt sang phi tiền mặt là một tất yếu khách quan, tuy nhiên quá trình chuyển đổi đó sẽ phát sinh các tác động và phản ứng nhất định từ phía người dân. Theo các tác giả, để phát triển dịch vụ TTKDTM thì các *chính sách của Nhà nước sẽ là một điều kiện tất yếu của quá trình triển khai cũng như giảm thiểu các tác động này.*

- Các nghiên cứu của các tác giả nước ngoài cũng phát hiện ra rằng thách thức trong việc thực hiện chính sách TTKDTM chính là cơ sở hạ tầng thanh toán còn nhiều bất cập (như hệ thống mạng, nguồn điện không ổn định…) và trình độ dân trí của người dân.

- Một số dịch vụ TTKDTM áp dụng các phương thức mới như: Thanh toán qua điện thoại di động, mạng xã hội, ví điện tử…do phát triển sau chưa được đề cập nhiều.

- Các nghiên cứu đã chỉ ra khá rõ ràng về lợi ích của dịch vụ TTKDTM ở trên nhiều yếu tố, trong đó lợi ích trực tiếp cho khu vực dân cư và lợi ích của dịch vụ TTKDTM đối với chính phủ thông qua một số trường hợp điển hình ở Nigieria, Hàn Quốc…ở phương diện minh bạch, chống tham nhũng, ổn định hệ thống tài chính và tăng thu ngân sách.

Tóm lại đã có các đề tài nghiên cứu đã được đưa ra nhằm nâng cao hiệu quả phát triển dịch vụ TTKDTM đã được triển khai nghiên cứu tuy nhiên vẫn còn nhiều khoảng trống cần khỏa lấp hướng tớinhững góc nhìn toàn diện và tổng thể gắn liền với lợi ích của cả người dân, NHTM và nhà nước trên phương diện kinh tế chính trị chuyên ngành.

**CHƯƠNG 2:**  **MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ.**

**2.1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ TTKDTM VÀ DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ.**

* + 1. Quá trình hình thành dịch vụ TTKDTM qua NHTM.

NHTM đã hình thành tồn tại và phát triển hàng trăm năm gắn liền với sự phát triển của kinh tế hàng hoá và cơ chế kinh tế thị trường. Dựa trên cơ sở tổng kết từ nhiều định nghĩa khác nhau, khái niệm NHTM được hiểu như sau:***“NHTM ra đời với tính chất là nhận tiền gửi, sử dụng vào nhiệm vụ cho vay, chứng khoán; cung cấp các DVTT và thực hiện một số loại hình các dịch vụ khác của ngân hàng, ngày càng thể hiện rõ vai trò của nó đối với sự phát triển kinh tế”*.**

Với những tính chất như vậy, NHTM giữ chức năng quan trọng trong nền kinh tế thể hiện qua các nội dung sau: *(i) Chức năng trung gian thanh toán; (ii) chức năng trung gian tín dụng và (iii) chức năng tạo tiền.* Trong đó, việc thực hiện vai trò phát triển cung ứng DVTT đang ngày càng là chức năng quan trọng của các NHTM trong đó có dịch vụ TTKDTM cho người dân chính là một trong những phạm vi đề cập của LA này

* + 1. Khái niệm, đặc điểm của dịch vụ TTKDTM cho dân cư.

Do tùy từng góc nhìn của từng tác giả, các quan điểm về TTKDTM cũng có sự không trùng lặp nhất định về khái niệm dịch vụ TTKDTM. Theo tác giả Nguyễn Thị Thúy (2012):*“TTKDTM là những khoản thanh toán được thực hiện bằng cách trừ tiền từ tài khoản của người phải trả sang tài khoản của người thụ hưởng hoặc được bù trừ lẫn nhau thông qua đơn vị cung ứng DVTT”*.

Ở một khía cạnh khác, theo tác giả Hoàng Tuấn Linh (2008): “*Các NHTM đóng vai trò trung gian thực hiện yêu cầu của khách hàng nhằm thỏa mãn mục đích của họ thông qua các hình thức thanh toán, thu hộ, chi hộ, chuyển tiền…bằng cách trích chuyển trên sổ sách, ghi chép cắt chuyển tiền từ người này sang người khác, từ nơi này sang nơi khác không sử dụng đến tiền mặt gọi là TTKDTM”*

Về quan điểm của các cơ quan quản lý nhà nước, theo nghị định số 101/2012/NĐ-CP và thông tư 46/2014/NHNN: “*Dịch vụ TTKDTM là các DVTT qua tài khoản ngân hàng và một số dịch vụ khác thực hiện thanh toán không qua tài khoản ngân hàng*”

Theo tác giả, dịch vụ TTKDTM là khái niệm tương đối vì thực hiện dịch vụ này ngoài bù trừ tài khoản còn gắn liền với quá trình ứng dụng công nghệ điện tử trong thanh toán nên có thể hiểu: “***TTKDTM là một hoạt động DVTT được thực hiện bằng cách sử dụng các công cụ/phương thức thanh toán để bù trừ 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 DVTT”***

Do bản chất TTKDTM là một loại hình dịch vụ ngân hàng tài chính nên TTKDTM có đủ các tính chất đặc trưng của dịch vụ.

* + 1. Một số dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư điển hình.

Có thể nói rằng, dịch vụ *TTKDTM cho dân cư chính là các loại hình dịch vụ được các NHTM cung cấp trực tiếp cho đối tượng cá nhân và được cá nhân sử dụng trực tiếp để thanh toán hàng hóa và dịch vụ, các dịch vụ này được cá nhân thực hiện thông qua các phương tiện thanh toán cụ thể phù hợp với quy định của Pháp luật.* Dựa trên quan điểm nêu trên, có một số cách thức phân chia dịch vụ vẫn thường được đề cập:

* ***Nếu theo phạm vi lãnh thổ:*** Chúng ta có thể chia thành nhóm: *(i) dịch vụ TTKDTM có tính quốc tế (như thẻ quốc tế, LC, Thanh toán quốc tế…) và (ii) dịch vụ TTKDTM nội địa.*
* ***Xét theo phương thưc tiến hành dịch vụ:*** Chúng ta có các loại *(i) thanh toán chuyển tiền,(ii) DVTT trực tuyến và (iii) DVTT trực tiếp tại điểm mua hàng.*
* ***Nếu xét theo tính chất đăng ký dịch vụ tại NHTM*** và tổ chức cung ứng DVTT thì chúng ta phân chia thành: *(i) TTKDTM qua tài khoản và (ii) TTKDTM không thông qua tài khoản (thường là dịch vụ qua Trung gian thanh toán).*
* ***Xét theo tính chất công nghệ của phương tiện thanh toán*** (thườngvới nhóm Thẻ): *(i) Nhóm thẻ công nghệ chip-EMV và (2) Nhóm thẻ công nghệ từ.*
* ***Nếu xết theo tính chất nghiệp vụ của phương tiện thanh toán:*** dịch vụ TTKDTM được phân chia theo các nhóm sau đâu: *1) Nhóm thanh toán bằng thẻ; 2) Nhóm thanh toán bằng phương tiện điện tử; 3) Nhóm thanh toán bằng chứng từ (lệnh chi, nhờ thu, séc…).*

Chính từ cách phân loại như trên trong phạm vi LA này, tác giả sẽ phân loại Dịch vụ TTKDTM theo nhóm phương tiện thanh toán phổ biến để phù hợp với dữ liệu thống kê thu thập dược, chi tiết cụ thể như sau:

* ***Nhóm thẻ thanh toán Ngân hàng gồm:*** (*i) thẻ ghi nợ, (ii) thẻ tín dụng và (iii) thẻ trả trước.* Đây là hình thức TTKDTM phổ biến nhất hiện nay của dân cư. Phương thức này có sự kết hợp giữa TTKDTM và chứng từ, một sự kết hợp giữa nghiệp vụ tiền gửi và cho vay dựa trên các phương tiện hiện đại gắn với sự kết nối giữa các HTTT trong nước thông qua các công ty chuyển mạch hay giữa các tổ chức trong và ngoài nước thông qua các đơn vị hỗ trợ thanh toán hay là các TCTQT.
* ***Nhóm DVTT điện tử:*** gồm có các loại phương tiện phổ biến như: *(i) Ví điện tử, (ii) Internet banking, (iii) Thanh toán qua điện thoại… (iv) tiền điện tử (E-money, E-Cash…), chuyển tiền qua mạng xã hội…*đây là các giao dịch thanh toán được khởi tạo, xử lý và nhận được thông qua phương thức điện tử hay là hình thức trao đổi tài chính giữa người mua và người bán thông qua phương tiện truyền dẫn điện tử và ứng dụng qua interntet.
* Ngoài hai nhóm công cụ TTKDTM chủ đạo như trên, còn có nhóm các công cụ TTKDTM truyền thống nhưng ít sử dụng TTĐT: UNC, UNT, séc…

**2.2. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ TRONG NỀN KINH TẾ**

### Khái niệm và điều kiện phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư

* ***Một số nội dung về phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư***

Theo quan điểm của duy vật biện chứng, phát triển được hiểu là quá trình tiến lên từ thấp lên cao. Theo đó phát triển không chỉ là sự tăng lên hay giảm đi về lượng mà còn là sự thay đổi về chất của sự vật và hiện tượng. Phát triển cũng được hiểu là khuynh hướng vận động từ thấp lên cao, từ đơn giản đến phức tạp, từ kém hoàn thiện đến hoàn thiện để giải quyết mâu thuẫn, thực hiện bước nhảy về chất. Do vậy có thế hiểu một cách đơn giản nhất “*phát triển là sự tăng lên về số lượng và kèm theo sự cải thiện chất lượng”.*

 TTKDTM là một loại hình dịch vụ ngân hàng tài chính nên có đầy đủ đặc điểm của dịch vụ ngân hàng tài chính, theo tác giả Đào Lê Kiều Oanh (2012), dịch vụ ngân hàng tài chính có các đặc điểm như sau: (*i) tính vô hình, (ii) tính không tách rời, (iii) tính không đồng nhất, (v) tính khó xác định. (v) tính thông tin hai chiều và (vi) tính đa dạng phong phú và không ngừng phát triển*. Dịch vụ TTKDTM, theo quan điểm của tác giả là một loại hình DVTT do vậy phát triển loại hình dịch vụ này cũng tương tự các khái niệm phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng khác. Theo Đào Lê Kiều Oanh (2012*): Phát triển dịch vụ ngân hàng (gồm cả bán buôn và bán lẻ) được hiểu là việc mở rộng về quy mô và gắn liền với nâng cao chất lượng dịch vụ*. Dựa trên quan điểm như trên, tác giả cho rằng “*Phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư chính là việc mở rộng, tăng quy mô của dịch vụ gắn với quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ của dịch vụ TTKDTM phục vụ người dân”.* Theo tác giả việc phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư sẽ được thực hiện theo chiều rộng và chiều sâu, sự phát triển về chiều rộng chính là việc tăng quy mô, số lượng người dân sử dụng dịch vụ TTKDTM cũng như tần suất sử dụng dịch vụ TTKDTM của họ. Còn phát triển về chiều sâu chính là việc chủ thể phát triển dịch vụ (gồm Nhà nước, NHTM) phải thực hiện việc nâng cao chất lượng dịch vụ trên các phương diện sau đây để phục vụ người dân: (*i) Tăng tính thuận lợi; (ii) tăng khả năng tiếp cận; (iii) tăng tính đảm bảo; (iv) tăng tính an toàn và (iv) tăng độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ*.

Về điều kiện thực hiện dịch vụ TTKDTM, theo tác giả để sử dụng dịch vụ ngày thì: *người sử dụng dịch vụ phải đăng kí phát hành các loại thẻ hoặc đăng ký sử dụng loại hình dịch vụ TTKDTM khác”*, còn đơn vị bán hàng thì phải có “*phương tiện/hệ thống để chấp nhận TTKDTM qua thẻ và/hoặc DVTT ngân hàng điện tử”*.

Ngoài ra, theo quan điểm của tác giả, TTKDTM phải có sự quản lý, điều chỉnh và giám sát bởi cơ quan quản lý Nhà nước, để đảm bảo cho hoạt động TTKDTM được triển khai thuận lợi, cần một số điều kiện chung kèm theo sau đây:

- Điều kiện về môi trường kinh tế xã hội gồm: *(i) Môi trường pháp lý;(ii) Môi trường kinh tế;* *(iii) Môi trường xã hội.*

- ***Điều kiện về cơ sở Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thanh toán****:* Hạ tầng công nghệ là yếu tố then chốt có ảnh hưởng lớn đến triển khai hoạt động TTKDTM. Công nghệ mới không chỉ cho phép ngân hàng thay đổi quy trình nghiêp vụ mà còn đổi mới cả phương thức phân phối, đặc biệt là sự phát triển sản phẩm dịch vụ điện tử mới, các kênh phân phối hiện đại cho phép cư dân tiếp cận dich vụ ngân hàng 24/24h và công nghệ cũng là tiền đề cho sự ra đời các kênh phân phối hiện đại, đa dạng như ATM, KIOS, Mobile Banking…là những phương thức cung cấp dịch vụ TTKDTM ngày càng phổ biến của người dân,

- ***Sức mạnh nội tại các Đơn vị cung ứng DVTT:*** Các NHTM nếu hoạt động hiệu quả, có nền tảng công nghệ tốt và có hệ thống bán hàng hiệu quả sẽ tạo cơ sở thuận lợi cho việc cung ứng hiệu quả các sản phẩm dịch vụ phục vụ TTKDTM cho người dân và ngược lại.

## 2.2.2. Các chủ thể tham gia vào quá trình phát triển dịch vụ TTKDTM.

Có thể thấy, trong xu thế mở cửa của nước ta hiện nay TTKDTM có sự tham gia trực tiếp cũng như gián tiếp của 3 thành phần gồm: ***(i) Nhà nước, (ii) Khách hàng (người dân, doanh nghiệp) và (iii) đơn vị cung ứng DVTT***. Thực hiện tốt công tác phát triển dịch vụ TTKDTM sẽ giúp các thành phần này đạt hiệu quả cao trong hoạt động của mình, đồng thời thúc đẩy nền kinh tế nước ta ngày càng phát triển.

## 2.2.3. Các nhân tố thường tác động ảnh hưởng đến phát triển TTKDTM.

TTKDTM khi triển khai có thể chịu ảnh hưởng từ các tác động đến từ khía cạnh sau đây: *(1)**Môi trường kinh tế Vĩ mô và chính sách của Nhà nước; (2)* *Khoa học công nghệ và cơ sở hạ tầng phục vụ TTKDTM, (3)* *Môi trường pháp lý* *(4) Trình độ dân trí, (5)**“Sức khỏe” của các NHTM,* *(6) Yếu tố tâm lý và tập quán.*

**2.2.4. Các chỉ số đánh giá mức độ phát triển TTKDTM của dân cư**

* + - * *Nhóm chỉ số về số lượng và chất lượng dịch vụ TTKDTM: (1)* *Số lũy kế và % tăng trưởng số thẻ/TTĐT hàng năm của nền kinh tế*; (2) *số lượng bình quân TTKDTM /người dân trưởng thành*; (3) *tỷ lệ % TTKDTM/TPTTT của nền kinh tế*; (4) *giá trị giao dịch bình quân mỗi dịch vụ TTKDTM/năm* và (5) *điểm đánh giá chất lượng dịch vụ TTKDTM theo mô hình điều tra.*
			* *Nhóm chỉ số mức độ phát triển của cơ sở hạ tầng thanh toán*: (6) *số lượng ATM/10.000 dân* (7) *Tỷ lệ giao dịch bình quân thanh toán KDTM/Tổng doanh số bán lẻ của nền kinh tế;* (8) *Tỷ lệ POS/10.000 dân;* (9) *mức độ ứng dụng TTKDTM của chính phủ (GEAR Index).*
			* *Các chỉ số liên quan khác: (10):* Tổng doanh số TTKDTM/tổng doanh số bán lẻ; (10) Chỉ số 10: *Tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ Ngân hàng;* (11) s*ố NHTM tham gia cung ứng TTKDTM/tổng số NHTM trong nền kinh tế…*

**2.3.** **LỢI ÍCH** **CỦA PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ VỚI NỀN KINH TẾ THỊ TRƯỜNG.**

## 2.3.1. Ưu điểm và những mặt trái của phát triển TTKDTM đối với dân cư.

#### - Những ưu điểm của TTKDTM

Là một phương thức thanh toán hiện đại, nhất là loại hình TTKDTM giành cho khu vực dân cư ngày nay được phát triển trên nền của HTTT/truyền tải dữ liệu điện tử nên, Dịch vụ TTKDTM cho người dân có những ưu điểm chủ yếu sau đây:

*+ Thứ nhất, quá trình thực hiện giao dịch nhanh chóng, thuận tiện.*

*+ Thứ hai, mở rộng phạm vi hoạt động, tăng khả năng cạnh tranh của NHTM*

*+ Thứ ba, Phát triển dịch vụ TTKDTM cho người dân sẽ giúp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn trong nền kinh tế nói chung.*

*+ Thứ tư, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các hoạt động giao dịch thương mại và mua bán trao đổi thông qua dịch vụ Thương mại điện tử..*

*+ Thứ năm,phát triển dịch vụ TTKDTM góp phần hạn chế các giao dịch không hợp pháp thông qua việc minh bạch các khoản chi trả thanh toán qua tài khoản tại NHTM.*

Ngoài ra, TTKDTM còn giúp khách hàng giảm rủi ro do mất cắp, thất lạc giấy tờ.

#### Những mặt trái và hạn chế của TTKDTM cho người dân.

*+ Thứ nhất: Dịch vụ TTKDTM thường khó xây dựng lòng tin cho khách hàng do tính chất xử lý giao dịch thanh toán thông qua dữ liệu điện tử hoặc thanh toán “không tiếp xúc” nên dễ gây tâm lý lo lắng, thiếu yên tâm cho khách hàng sử dụng dịch vụ.*

*+ Thứ hai: Một số phương thức thanh toán không dùng tiền mặt vẫn tiềm ẩn rủi ro về lộ bí mật thông tin, gây thiệt hại lớn cho cả người sử dụng và NHTM, đặc biệt là trong điều kiện các loại hình tội phạm công nghệ cao phát triển mạnh như hiện nay.*

*+ Thứ ba, sự hạn chế về trình độ dân trí và khả năng tiếp cận công nghệ không đồng đều của người dân sẽ dẫn đến thực trạng tiếp cận dịch vụ không có sự “đồng đều”giữa các nhóm khách hàng.*

*+ Thứ tư, ở một số nước mà người dân có mức thu nhập GDP/đầu người thấp, việc ứng dụng các dịch vụ TTKDTM hiện đại, người dân phải trả phí, đồng nghĩa với mức thu nhập của họ đã thấp lại còn thấp hơn.*

*+ Thứ năm, việc phát triển TTKDTM đồng nghĩa với các đơn vị bán hàng hóa dịch vụ sẽ ưu tiên sử dụng loại hình này, trong một số trường hợp như vậy một số người dân chưa có điều kiện tiếp nhận dịch vụ TTKDTM sẽ bỏ lỡ cơ hội tiếp cận dịch vụ này.*

*Tóm lại*, có thể thấy dịch vụ TTKDTM có ưu điểm rõ nhất là tiết kiệm thời gian và đơn giản hóa khi thanh toán. Tuy nhiên cần có giải pháp để đảm bảo tính bảo mật, an toàn để giảm thiểu thiệt hại khi người dân khi hạn chế mặt trái của dịch vụ này.

**2.3.2.** **Cơ hội và thách thức trong quá trình phát triển dịch vụ TTKDTM.**

#### - Qua phân tích như trên, thách thức của phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư mà các quốc gia gặp phải là: (1) Khó khăn về thói quen và trình độ dân trí và thói quen thanh toán; (2) Khó khăn về xuất phát điểm của thể chế kinh tế (3) Khó khăn về trình độ và cơ sở hạ tầng công nghệ.

* Tuy nhiên đối với những nước đi sau lại có những cơ hội quan trọng trong quá trình thúc đẩy phát triển loại hình dịch vụ hiện đại này vì họ thường có: *(1)* *Cơ hội về ứng dụng nhanh công nghệ mới, (2)* *Cơ hội về chuẩn hóa hệ thống ngay từ đầu, (3)* *Cơ hội về quản trị rủi ro và lựa chọn các phương thức phù hợp.*

## 2.3.3. Lợi ích của phát triển dịch vụ TTKDTM trong nền kinh tế thị trường.

Dựa vào tổng quan đã trình bày ở **chương 1** về đánh giá chính sách phát triển TTKDTM, lợi ích từng thành phần tham gia vào TTKDTM trong nền kinh tế thể hiện như sau:

#### - Lợi ích của người dân: Thể hiện qua các khía cạnh cụ thể là Sự tiện lợi, sự đảm bảo, Sự an toàn và sự tiết kiệm khi sử dụng dịch vụ TTKDTM.

***- Lợi ích của NHTM và doanh nghiệp***

Một trong những lợi ích căn bản nhất của TTKDTM, nhất là kênh TTĐT là chi phí giao dịch thấp hơn so với giao dịch tiền mặt do giảm thiểu được chi phí văn phòng cho NHTM/doanh nghiệp do thời gian tác nghiệp giao dịch được rút ngắn đáng kể, các thủ tục được chuẩn hóa.

#### - Lơị ích của Nhà nước và nền kinh tế: Dựa trên nghiên cứu của các tác giả cho thấy hoạt động TTKDTM đã mang lại rất nhiều cho chính phủ và nhà nước đặc biệt là phương diện hiệu quả thu thuế và minh bạch hóa nền kinh tế bao gồm cả tác động cộng hưởng lên các lĩnh vực liên quan trực tiếp và gián tiếp.

**2.4. KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ TRIỂN KHAI DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ VÀ MỘT SỐ BÀI HỌC CHO VIỆT NAM**

**2.4.1. Kinh nghiệm của Hàn Quốc, Trung Quốc và Nigieria**

**- Kinh nghiệm của Hàn Quốc:** Chính phủ Hàn Quốc đã xây dựng và vận hành được hệ thống TTĐT liên ngân hàng hiện đại và hành lang pháp lý cho TTKDTM rất đầy đủ gồm: *Luật kinh doanh thẻ tín dụng, Luật Séc cùng một số luật chuyên biệt về lĩnh vực thanh toán* *và hệ thống bù trừ thanh toán giữa viễn thông và ngân hàng*.

Chính phủ Hàn Quốc đã áp dụng nhiều chính sách để khuyến khích TTKDTM như: chính sách khấu trừ 1% tổng số VAT thu được trên doanh số bán cho các đơn vị chấp nhận thẻ, khấu trừ 10% thuế thu nhập đối với các khoản chi bằng thẻ vượt quá 10% thu nhập hàng năm.

Chính phủ Hàn Quốc cũng sớm “mở cửa” tự do hóa công nghiệp du lịch, điều này đã làm tăng nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng của du khách trong và ngoài nước.

* **Kinh nghiệm của Trung quốc**: Ngân hàng Trung ương Trung Quốc (PBOC) đã thiết lập được một hệ thống thanh toán phục vụ TTKDTM mặt nói chung và cho người dân nói riêng gồm*: (i) hệ thống bù trừ thanh toán giá trị cao (HVPS),(ii) hệ thống TTĐT bù trừ theo lô giá trị thấp (BESP), (iii) hệ thống bù trừ tự động giao dịch bán lẻ (ACH) và (iv) HTTT bù trừ thẻ liên ngân hàng và chuyển mạch thẻ (CUP)*.

Chính phủ Trung quốc quan tâm trong việc đảm bảo an ninh, an toàn cho hoạt động thẻ như: *ban hành xây dựng bộ tiêu chuẩn thẻ CHIP, bộ tiêu chuẩn kỹ thuật thiết bị thanh toán thẻ, các quy định nhằm đảm bảo an toàn hoạt động ATM, POS, phòng chống tội phạm …*

Chính phủ Trung Quốc đã chỉ đạo thực hiện kết nối liên thông giữa hệ thống TTĐT, thanh toán thẻ, thanh toán liên ngân hàng… và sớm cho phép các tổ chức phi tài chính cung ứng DVTT điện tử với các giá trị nhỏ.

* **Kinh nghiệm của Nigieria**: Chính sách phát triển dịch vụ TTKDTM đã được Ngân hàng Trung ương Nigieria áp dụng: *(i)Chính sách phát triển TTKDTM tập trung vào việc thí điểm ở một số trung tâm kinh tế chính trị lớn như: Lagos…chứ không áp dụng ngay đại trà hoạt động TTKDTM ngay lập tức và bắt buộc cho người dân; (ii) Chính phủ Nigieria thể hiện quan điểm phát triển dịch vụ TTKDTM là “nền kinh tế phi tiền mặt không đơn giản là sự biến mất hoàn toàn các giao dịch tiền mặt trong các bối cảnh kinh tế mà là nền kinh tế trong đó các giao dịch tiền mặt được hạn chế ở mức tối thiểu” (iii) Chính phủ Nigieria cũng chú trọng vào phát triển các kênh DVTT điện tử giành cho khách hàng cá nhân và hạn chế phát triển các công cụ chứng từ thay thế như Séc, UNC, UNT…*đây là một điểm rất lưu ý mà nước ta cần nghiên cứu học hỏi.
	+ 1. **Một số 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 3 quốc gia điển hình để phát triển dịch vụ TTKDTM, một số bài học sau theo tác giả có thể rút ra cho Việt nam qua các ý chính: *1) Cần có chính sách, quy định của nhà nước thậm chí bằng Luật thanh toán đối với dịch vụ TTKDTM bởi dịch vụ TTKDTM là tất yếu và có nhiều lợi ích cho nền kinh tế; 2) Việc phát triển dịch vụ TTKDTM cần chú ý đến các mặt trái (như trình độ dân trí, cơ sở hạ tầng công nghệ yếu kém, khả năng thẩm thấu…) để thực hiện các chính sách điều chỉnh phù hợp; 3) Thông thường các nước thường sử dụng các dịch vụ TTKDTM có ứng dụng điện tử cao như Thanh toán thẻ, dịch vụ thanh toán điện tử (nhất là thanh toán qua di động và internet banking; 3) Phát triển dịch vụ TTKDTM 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 dầu tư khu vực thành thị/trung tâm kinh tế là nơi có điều kiện trước khi lan tỏa sang các khu vực khá; 4) Phối hợp giữa nhà nước và NHTM trong việc xây dựng cơ sở hạ tầng thanh toán đồng bộ.*

***Kết luận chương 2:***

+ Dựa trên các nghiên cứu tài liệu cộng với các thực tế rút ra của tác giả, phần khung lý luận chung về dịch vụ TTKDTM đã được tác giả kế thừa và hoàn thiện thêm một bước. Một số dịch vụ TTKDTM hiện đại, mới phát sinh trong thời gian gần đây nhờ sự phát triển của CNTT đã được tác giả đề cập các lý luận liên quan đến TTKDTM.

+ Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM trong nền kinh tế như là những nhân tố cần cân nhắc ảnh hưởng tác động triển khai phát triển các loại dịch vụ này.

+ Tác giả cũng đã chỉ rõ các lợi ích của dịch vụ TTKDTM đối với từng chủ thể, như người dân, doanh nghiệp và nhà nước. Đương nhiên cũng như bất cứ lĩnh vực dịch vụ nào, phát triển dịch vụ TTKDTM sẽ có tác động đến số đông người dân do vậy nó cũng có mặt trái do vậy đòi hỏi nhà nước phải có chính sách phù hợp để hạn chế mặt trái và cân bằng lợi ích.

+ Về bộ chỉ số đánh giá dịch vụ TTKDTM, tác giả cũng đã trình bày một số chỉ số cơ bản và dự kiến sẽ sử dụng một số chỉ số để đánh giá về TTKDTM và các chính sách của chính phủ về TTKDTM của Việt Nam đã triển khai thực tiễn thời gian vừa qua.

+ Kinh nghiệm quốc tế cho thấy, việc phát triển dịch vụ TTKDTM sẽ 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 PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ GIAI ĐOẠN 2007-2014**

**3.1. NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM CHO DÂN CỬ Ở NƯỚC TA**

## 3.1.1. Tác động từ đặc điểm kết cấu dân số đến phát triển dịch vụ TTKDTM

Theo Tổng Cục thống kê (2015), tính đến cuối năm 2014, dân số nước ta là khoảng 90,72 triệu người. Dân số nước ta đến thời điểm này vẫn tập trung nhiều ở khu vực nông thôn với tỷ lệ khoảng 66.1%, phần còn lại được tập trung ở đô thị, trong đó *xu hướng di dân từ khu vực nông thôn ra thành thị ngày càng tăng lên* cùng với sự phát triển kinh tế và công nghiệp hóa đất nước.

Về căn bản trình độ dân trí của người dân nước ta thuôc nhóm trung bình của thế giới và nhóm cao ở Châu Á với tỷ lệ người biết chữ khoảng 90,3%. Đặc biệt là ở *khu vực thành thị, tỷ lệ người biết chữ của người dân là khá cao, mức độ tiếp nhận các thông tin thông qua các công cụ hiện đại như internet, điên thoại di động…tương đối tốt*.

Thói quen chi trả của người dân nước ta theo đánh giá của nhiều nhà kinh tế là *tiền mặt vẫn là phương tiện ưa thích và lựa chọn sử dụng phổ biến*. Tuy nhiên mức độ sử dụng dịch vụ TTKDTM đang ngày càng tăng lên trong những năm gần đây.

**3.1.2. Quá trình phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư ở nước ta**

Nhìn chung do hoàn cảnh lịch sử, hoạt động thanh toán nói chung và TTKDTM nói riêng có thể tóm tắt quá trình hình thành dịch vụ TTKDTM qua các giai đoạn sau đây:

***- Giai đoạn trước năm 1989:***

Trong giai đoạn này một số loại hình dịch vụ TTKDTM cho người dân bước đầu cũng đã xuất hiện tuy nhiên còn sơ khai do ảnh hưởng của chiến tranh, sự chia cắt lãnh thổ và mô hình kinh tế tập trung bao cấp. Riêng dịch vụ TTKDTM cho người dân ứng dụng công nghệ thông tin hiện dại như Thẻ, dịch vụ NHĐT thì hầu như chưa xuất hiện.

#### - Giai đoạn từ năm 1989 đến 2007

Dịch vụ TTKDTM cho người dân bước đầu đã phát triển, trong đó dịch vụ phát hành và DVTT qua thẻ đã xuât hiện dù ở mức cũng mới chỉ sơ khai với sự phổ biến hạn chế người dùng cũng như các NHTM.

#### Giai đoạn từ năm 2008 đến nay

Đây là giai đoạn mà nước đã gia nhập WTO, năng lực tài chính, năng lực quản trị và khả năng cung cấp dịch vục của nhiều ngân hàng tăng lên. *Việc phát triển các dịch vụ TTKDTM cung cấp cho người dân của các NHTM cũng đã có nhưng sự phát triển vượt bậc*, các sản phẩm dịch vụ hiện đại theo tiêu chuẩn quốc tế phục vụ TTKDTM như: ***Thẻ thanh toán quốc tế, thẻ tín dụng, ví điện tử, internet banking, thanh toán qua di động…***được xác lập và phát triển ngày càng tăng cả về số lượng lẫn chất lượng. Tuy nhiên theo đánh giá chung, vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế cần có giải pháp khắc phục để phát triển dịch vụ TTKDTM đạt kỳ vọng và tiềm năng phục vụ phát triển kinh tế xã hội.

**3.1.3. Ảnh hưởng của hệ thống hạ tầng kỹ thuật thanh toán đến quá trình phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư ở Việt Nam.**

Theo đánh giá của EIU (2012) trong nghiên cứu về mức độ ứng dụng TTĐT trong chính phủ cho thấy cơ sở hạ tầng TTĐT của Việt Nam xếp thứ 42/62 quốc gia với số điểm 48,5 điểm – một thứ hạng và số điểm không phải là quá tốt nhưng không thuộc nhóm quá kém nếu so với khu vực Đông Nam Á.Trong khu vực ASEAN có 6 nước được EIU nghiên cứu thì Việt Nam đứng thứ 4 sau các nước Singapore, Malaysia, Philippines và đứng trên Thái Lan, Indonesia cho thấy *nước ta đã có những cải thiện đáng kể về mức độ ứng dụng TTĐT trong chính phủ phục vụ sự phát triển dịch vụ TTKDTM của nền kinh tế*. Dựa trên đánh giá của tác giả cho thấy về chỉ *s*ố hạ tầng phục vụ dịch vụ TTKDTM (Số ATM, POS, số thuê bao di độngsố người sử dụng internet…) hoặc nhóm chỉ số về kinh tế xã hội (GDP//người, tỷ lệ lao động qua đào tạo, tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ ngân hàng…đều có sự cải thiện qua từng năm tuy nhiên vẫn còn nhiều hạn chế cần khắc phục. Ngoài ra mô hình đánh giá cũng cho thấy Việt Nam được ghi nhận có sự ổn định chính trị và mức độ thực hiện các chính sách/cam kết của chính phủ là khá tốt.

**3.2. CÁC CHÍNH SÁCH NHÀ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM TRONG THỜI GIAN VỪA QUA.**

**3.2.1.Về cơ sở pháp lý điều chỉnh hoạt động phát triển dịch vụ TTKDTM.**

Nhìn chung, các văn bản quy phạm pháp luật đã bước đầu có sự điều chỉnh tương đối rõ các hoạt động TTKDTM cho nhóm đối tượng dân cư. Cụ thể nhất là nghị định 101/2012/NĐ-CP do Thủ tướng chính phủ ban hành ngày 22/11/2012 đang là văn bản chuyên ngành có hiệu lực pháp lý cao nhất điều chỉnh hoạt động TTKDTM.

* ***Về phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng:*** Trong phạm vi điều chỉnh đã có bổ sung thêm “*dịch vụ TGTT và tổ chức, quản lý và giám sát các HTTT”*. 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 DVTT.

#### - Về quy định mở, quản lý và sử dụng tài khoản khách hàng cá nhân: Nghị định mới cũng quy định thêm trường hợp mở tài khoản thanh toán cho cá nhân từ 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.

Ngoài ra nghị định 101/CP và thông tư 39/2014/NHNN đã 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 theo hướng chặt chẽ hơn.

- ***Dịch vụ trung gian hỗ trợ thanh toán***

Đây là loại hình dịch vụ hỗ trợ mới đã được điều chỉnh trong nghị định 101/CP và thông tư 39/2014/NHNN theo đúng tinh thần của Luật NHNN đã ban hành. Việc quy định này là cần thiết nhằm tạo điều kiện phát triển các phương tiện TTKDTM phù hợp với xu hướng phát triển của công nghệ thanh toán trên thế giới và định hướng phát triển dịch vụ TTKDTM của Chính phủ.

Tuy nhiên thực tế một số phạm vi khác của TTKDTM như: *(i) Quy định về giải quyết tranh chấp khiếu nại, bảo về người tiêu dùng đối với các dịch vụ mới phát sinh như chuyển tiền điện tử, chuyển tiền; (ii) Quy định về điều kiện được thành lập, hoạt động của các tổ chức cung ứng DVTT phi ngân hàng như thế nào?…* vẫn cần được cụ thể hóa rõ hơn trong các văn bản tiếp theo.

#### Các chính sách hỗ trợ phát triển dịch vụ TTKDTM cho dân cư đã có.

TTKDTM là hoạt động có tính cộng đồng cao, tính chất dịch vụ ảnh hưởng đến số đông dân số, đồng thời thực tế TTKDTM cũng có hiệu ứng lan tỏa cho các hoạt động khác trong nền kinh tế, Chính phủ cũng đã có các chính sách để khuyến khích gồm:

* 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 đồng thời khuyến khích các doanh nghiệp, công ty thực hiện thanh toán lương cho người lao động qua ngân hàng.
* Chính phủ phê duyệt các đề án thúc đẩy TTKDTM 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.
* Bộ tài chính, Bộ Lao động thương binh xã hội đã có các quyết định quy định có tác dụng hỗ trợ TTKDTM như: Chi trả lương và trợ cấp xã hội qua Ngân hàng, chính sách thu nộp ngân sách qua NHTM và hiện đại hóa hệ thống thuế/hải quan…

 Theo đánh giá của Master Card, *các chính sách nêu trên của chính phủ đã tạo ra các bước đột phá khá rõ ràng trong việc triển khai dịch vụ TTKDTM tại nước ta, đặc biệt là chỉ thị 20/2007/CT-TTg về việc trả lương qua tài khoản đã tạo ra được sự tăng trưởng thẻ Debit 75%/năm so với mức khoảng 25% so với trước khi có các văn bản này*.

* + 1. **Về thực trạng quản lý nhà nước về hoạt động thanh toán**

Trước năm 2005, hoạt động TTKDTM do nhiều Vụ, cục khác nhau của NHNN quản lý. Chính vì nhiều đầu mối quản lý, cộng với cơ chế chính sách chưa rõ ràng nên TTKDTM cho dân cư của cả giai đoạn dài trước 2005 phát triển khá chậm, TTKDTM có tăng trưởng về số người sử dụng nhưng không có đột phá về các ứng dụng TTĐT và chất lượng còn thấp.

Cuối 2005, Ban Thanh toán thuộc NHNN được thành lập nhằm mục đích thống nhất quản lý nhà nước về hoạt động thanh toán về một đầu mối duy nhất (từ 2008 là Vụ thanh toán), các hoạt động quản lý nhà nước về phát triển dịch vụ TTKDTM đã được tập trung hóa dần dần, Vụ thanh toán-NHNN với các Bộ phận chức năng nhỏ hơn được phân theo mảng gồm; 1*) Kỹ thuật nghiệp vụ Thanh toán; 2) Giám sát các hệ thống thanh toán; 3) Phát triển thanh toán; 4) Kế toán và thống kê* đã từng bước đưa hoạt động phát triển dịch vụ TTKDTM nói chung và TTKDTM cho khu vực dân cư nói riêng ngày càng phù hợp hơn với điều kiện Việt Nam. Các hoạt động khác có liên quan quản lý nhà nước về phát triển dịch vụ TTKDTM đã từng bước được kiện toàn qua việc: (1*) NHNN thành lập Hội đồng thanh toán (2011),( 2) Từng bước hoàn thiện hành lang pháp lý để điều chỉnh quản lý hoạt động thanh toán trong nền kinh tế, (3) Chỉ dạo quá trình hợp nhất các hệ thống thanh toán chuyển mạch thẻ và Ngân hàng điện tử thống nhất (2015)…*

## 3.2.4. Các cơ sở pháp lý của phát triển dịch vụ thẻ và dịch vụ TTĐT.

Từng loại hình cụ thể trong dịch vụ TTKDTM cũng đã có các văn bản để điều chỉnh riêng, mà tiêu biểu là sản phẩm thẻ thanh toán ngân được điều chỉnh bằng Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN về Ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng. Quy định này có một số điểm chính sau: (1) *Các ngân hàng không còn phải xin phép khi cung cấp dịch vụ thẻ. (2) Quyết định đã đưa ra các quy định ban đầu về hệ thống cung cấp dịch vụ thẻ như: chuyển mạch, bù trừ…tạo điều kiện cho việc kết nối ATM, POS giữa các Ngân hàng với nhau. (3) Đưa ra các quy định ban đầu về quyền và nghĩa vụ của khách hàng, quyền và nghĩa vụ của tổ chức phát hành và thanh toán thẻ…tạo sân chơi cho dịch vụ TTKDTM quan trọng này*.

Đối vớinhóm Dịch vụ Ngân hàng điện tử như: Internet banking, Ví điện tử, Mobile banking…cũng đã có sự điều chỉnh từng phần thông qua các văn bản quy phạm pháp luật điển hình nhất là thông tư 39/2014 quy định về dịch vụ Trung gian thanh toán.

**3.3. TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ GIAI ĐOẠN 2007-2014.**

**3.3.1. Tình hình phát triển nhóm dịch vụ Thẻ thanh toán**

#### 3.3.1.1. Về mở rộng số khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ:

Trước 2007, thị trường thẻ nước ta bước đầu đã có sự làm quen với các dịch vụ phát hành và đại lý thanh toán thẻ. Tuy nhiên, thẻ thanh toán chỉ thực sự sôi động, bắt đầu có chiều sâu từ năm 2007 trở đi khi Chính phủ ban hành Quyết định số 291/2006/TTg và NHNN ban hành quyết định số 20/2007/NHNN*,* dịch vụ thẻ ở Việt Nam đã có sự phát triển vượt bậc cả về phát hành và thanh toán. Các NHTM tham gia cung ứng dịch vụ thẻ ngày càng gia tăng đã cho ra đời hàng loạt các sản phẩm thẻ hiện đại, nhiều tính năng, tiện ích đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Số liệu cuối năm 2014 cho thấy, trong tổng số 81.4 triệu thẻ đã phát hành có hơn 88,1 % là thẻ ghi nợ nội địa (71,3, triệu thẻ), 3,44 triệu thẻ ghi nợ quốc tế (4,2%); 2,86 triệu thẻ tín dụng quốc tế (3,5%) và khoảng 4,2% thẻ trả trước, thẻ tín dụng nội địa….

***3.3.1.2. Về việc mở rộng cơ sở hạ tầng chấp nhận thanh toán thẻ****.*

Hoạt động phát triển mạng lưới chấp nhận và thanh toán thẻ cũng đã có sự phát triển khá ấn tượng ít nhất về số lượng trong giai đoạn 2007-2014. Đến cuối năm 2014 cả nước đã phát triển được 175.830 thiết bị POS và 15.996 thiết bị ATM phục vụ hoạt động rút tiền, thanh toán của chủ thẻ. Nếu năm 2007, cả thị trường mới có hơn 11.000 POS thì đến 2014 con số đó tăng gần 16 lần, đạt 175,830 thiết bị tiệm cận dần với mục tiêu phát triển 250.000 POS theo đề án phát triển TTKDTM đã được Chính phủ phê duyệt.

Ngoài ra, các Ngân hàng đã tích cực trong việc mở rộng phạm vi ngành hàng phối hợp lắp đặt POS, trong đó chú trọng các ngành kinh doanh bán lẻ, dịch vụ taxi, bán vé tàu hoả,…khiến cho hoạt động thanh toán thẻ đã có sự thuận lợi đáng kể trong những năm gần đây. Từ cuối 2014, *các ứng dụng TTĐT qua di động qua dịch vụ mPOS đã được NHNN chính thức cho triển khai thí điểm ở một số ngân hàng*, đây là loại hình chấp nhận thanh toán thẻ qua POS nhưng ứng dụng thanh toán cà thẻ ngay trên điện thoại di động nhằm tạo điều kiện cho chủ thẻ, đơn vị bán hàng có thể giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ rất linh hoạt.

#### 3.3.1.3. Về chất lượng của hoạt động phát hành và thanh toán thẻ.

Tuy có phát triển mạnh về lượng, chất lượng cũng đã có sự gia tăng nhưng phân tích sâu cho thấy dịch vụ Thẻ còn một số yếu tố chất lượng chưa như mong muốn sau đây:

- Việc phát triển những năm vừa qua chủ yếu vẫn thiên về số lượng chưa đi kèm với sự thay đổi căn bản về chất lượng cũng như tăng cường giao dịch của chủ thẻ sau khi đã phát hành thẻ, tỷ lệ thẻ hoạt động (active) thực sự chưa cao.

- Giao dịch chủ yếu là rút tiền, giao dịch thanh toán rất thấp, mỗi tháng mỗi chủ thẻ chỉ chi tiêu thanh toán khoảng 10% do vậy thực sự mỗi một thẻ bình quân mỗi tháng chỉ khoảng 140.000 đồng, đây là mức quá thấp so với mức chi tiêu hàng tháng của người dân.

*-* Việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng còn rất khiêm tốn so với tiềm năng chung của thị trường thấy về sự thích nghi của người dân với dịch vụ tín dụng tiêu dùng thanh toán trước trả tiền sau còn nhiều điểm cần phải khắc phục.

- Các chính sách hỗ trợ phát triển TTKDTM tuy đã có khá nhiều nhưng ***chưa có chính sách thực sự có tính đột phá*** để tạo một lực bẩy cho thẻ phát triển mạnh mẽ hơn.

### 3.3.2. Về tình hình hoạt động phát triển DVTT điện tử*.*

***- Internet banking:*** Nhận thức được sự phát triển nhanh chóng của dịch vụ internet tại nước ta, dịch vụ này đã được các NHTM khá chú trọng. Tính đến 2014, số lượng người dùng internet banking đã đạt khoảng hơn 2,2 triệu khách hàng, tuy nhiên so với tỷ lệ 34% dân số có sử dụng internet thì con số trên là nhỏ bé.

**- Mobile banking:** Hiện nay 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. Hoạt động thanh toán qua trực tiếp qua Mobile vẫn đang mởi chỉ ở giai đoạn bắt đầu với sự cấp phép thí điểm cho một số NHTM triển khai thực hiện, theo thống kê đến thời điểm 2014, đã có 750.000 khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán qua mobile.

- **Với Phone banking,** việc phát triển chủ yếu ở phương diện là kênh cung cấp sử dụng mật mã và mật khẩu thông qua hệ thống call center để yêu cầu thực hiện các giao dịch thanh toán và kích hoạt thanh toán và được triển khai ở một số Ngân hàng.

**- Ví điện tử:** Hiện tại nước ta đã có 9 loại ví đã cung cấp ra thị trường. Tuy nhiên theo quy định hiện nay của pháp luật, việc nạp/rút tiền qua ví điện tử vẫn phải thực hiện qua tài khoản của NHTM khiến cư dân ở khu vực không có chi nhánh Ngân hàng như nông thôn, miền núi…vẫn khó tiếp cận.

**3.4. LỢI ÍCH CỦA PHÁT TRIỂN TTKDTM VỚI NỀN KINH TẾ**

# 3.4.1. Lợi ích của TTKDTM đối với với nền kinh tế và cộng đồng.

* + - 1. ***Đánh giá lợi ích theo mô hình hồi quy theo chuỗi thời gian***

Phát triển Dịch vụ TTKDTM *có kết quả biểu hiện cuối cùng chính là tỷ lệ của TTKDTM/TPTTTtrong nền kinh tế*. Để đánh giá lợi ích của TTKDTM, tác giả đã sử dụng dữ liệu thống kê về: (*1) Tỷ lệ TTKDTM/TPTTT (gọi là X); (2) GDP Bình quân đầu người (gọi là Y1 và tính theo USD) và (3) Tổng thu ngân sách nhà nước (NSNN) hàng năm để thực hiện phân tích tương quan (Y2).* Cụ thể bảng dữ liệu như sau:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Năm** | **Tỷ ệ thanh toán tiền mặt (%)** | **Tỷ lệ TTKDTM(%)** | **GDP/người (USD)** | **Tổng thu NSNN (Tỷ VND)** |
| **N** | **X=(100-N)** | **Y1** | **Y2** |
| 1994 | 35.1 | 64.9 | 230 | 42,134 |
| 1995 | 34.4 | 65.6 | 288 | 53,332 |
| 1996 | 32.0 | 68.0 | 337 | 62,296 |
| 1997 | 30.8 | 69.2 | 361 | 65,327 |
| 1998 | 26.6 | 73.4 | 361 | 62,397 |
| 1999 | 25.7 | 74.3 | 374 | 65,777 |
| 2000 | 23.7 | 76.3 | 433 | 90,749 |
| 2001 | 23.4 | 76.6 | 449 | 103,888 |
| 2002 | 22.6 | 77.4 | 477 | 123,860 |
| 2003 | 22.0 | 78.0 | 531 | 152,274 |
| 2004 | 20.4 | 79.7 | 607 | 198,614 |
| 2005 | 18.1 | 81.9 | 699 | 238,687 |
| 2006 | 17.2 | 82.8 | 797 | 264,261 |
| 2007 | 16.4 | 83.6 | 919 | 315,914 |
| 2008 | 14.6 | 85.4 | 1165 | 416,783 |
| 2009 | 14.0 | 86.0 | 1232 | 454,786 |
| 2010 | 14.2 | 85.8 | 1334 | 588,428 |
| 2011 | 11.9 | 88.1 | 1543 | 721,804 |
| 2012 | 13.0 | 87.0 | 1755 | 734,883 |
| 2013 | 12.6 | 87.4 | 1911 | 790,880 |
| 2014 | 12.0 | 88.0 | 2052 | 814,100 |

*Nguồn: Tính toán của tác giả theo số liệu NHNN, WB, Tổng cục thống kê, Nguyễn Đức Thành (2013), riêng tỷ lệ TTKDTM các năm 1994-1996 theo số liệu tính toán riêng của tác giả.*

Dựa vào dữ liệu thu thập được, mẫu có 21 quan sát tương đương với dữ liệu của 21 năm. Để hỗ trợ cho xác định cho mô hình hồi quy, tác giả đã sử dụng phần mềm Stata và exel để xử lý dữ liệu theo nguyên tắc: (*1)Xác định sự tương quan giữa Y1 và X và (2) Xác định tương quan giữa Y2 và X*, kết quả tóm tắt như sau:

* ***Ảnh hưởng của tỷ lệ TTKDTM/TPTTT đối với GDP/đầu người***

Với giả thiết *trong điều kiện nền kinh tế phát triển ổn định bình thường, các điều kiện khác liên quan giữ nguyên không đổi*, kết quả phân tích hồi quy cho ta thấy:

+ Hệ số xác suất P>t =0.002 đều <0.05 nên mức ý nghĩa 5% (tương đương với độ tin cậy 95%) được chấp nhận.

+ R-Squared=0,996 được hiểu là biến X giải thích được 99,6% biến Y1 (GPC)

+ Hệ số tương quan của X<0 chưa hiệu chỉnh. Tuy nhiên khi hiệu chỉnh thì hệ số tương quan là 1.138>0 điều này được giải thích rằng: nếu tỷ lệ TTKDTM thấp sẽ sẽ tác động âm tới GPC (làm giảm GDP/người). Theo kết quả dữ liệu hồi quy và với các giả thuyết như trên, khi tỷ lệ TTKDTM ở mức từ **71.8% trở lên**, TTKDTM sẽ có tác động dương, nghĩa là mức tỷ lệ TTKDTM/TPTTT ở mức từ **71,8% trở lên** thì bắt đầu tác động làm tăng GDP. Đối chiếu với dữ liệu của nước ta thì trong điều kiện các thống kê dữ liệu là đúng, phát triển dịch vụ TTKDTM đã bắt đầu góp phần tăng GDP/người ở nước ta từ 2004 và trước thời điểm đó do TTKDTM có tỷ lệ thấp nên đã làm giảm GDP/người.K 22tăm (

+ ***Ảnh hưởng của TTKDTM với thu NSNN hàng năm***

Với giả thiết như trên, kết quả phân tích hồi quy cho ta thấy:

Hệ số xác suất P>t =0.003 đều <0.05 nên mức ý nghĩa 5% (tương đương với độ tin cậy 95%) được chấp nhận

+ *R-Squared=0,9923 được hiểu là biến X (tỷ lệ TTKDTM/TPTTT) giải thích được 91.23% biến Y1 (Tổng thu NSNN hàng năm)*

*+ Cũng tương tự phần tương quan giữa X và Y1, từ dữ liệu kết quả mô hình sau hiệu chỉnh X2=0.783.8>0 nên X và Y có tác động cùng chiều (sau hiệu chỉnh). Điều này có được giải thích là trong điều kiện các biến số khác giữ nguyên, tỷ lệ TTKDTM thấp sẽ có tác động âm nghĩa làm giảm thu NSNN (làm Y2 giảm). Tỷ X sẽ bắt đầu tác động tăng thu NSNN khi* ***X.>71,02%.*** *Xét theo dữ liệu, mô hình và trong điều kiện các biến số khác giữ nguyên từ năm 1998-1999, phát triển TTKDTM đã bắt đầu góp phần tăng thu NSNN hàng năm cho nền kinh tế. Trước thời điểm này TTKDTM thấp đã làm giảm thu NSNN.*

Tóm lại, mô hình đều cho kết quả theo chiều tích cực, độ tin cậy khá cao (95%), phân tích mô hình cho thấy các các biến có phân phối chuẩn (xác xuất lần lượt là 0.26, 0,796 và 0.866) và các biến X và Y1, X và Y2 cũng có quan hệ chặt chẽ với nhau (hệ số tương quan là X/Y1 là 0,86 và X/Y2 0,85 rất gần với 1). Tuy nhiên thực tế vẫn có thể phát sinh yếu tố chủ quan do *dữ liệu thống kê và số mẫu quan sát chưa thật lớn*. Do vậy cần thêm việc điều tra khảo sát để củng cố thêm kết luận đã đưa ra.

* + - 1. ***Phương pháp tiếp cận nghiên cứu và chọn mẫu điều tra***

Tác giả đã tiến hành thêm điều tra phỏng vấn sâu các chuyên gia trong số 81 chuyên gia trả lời có 24% (19 người) có trình độ Tiến sĩ, GS, PGS, 54% số người (44 người) có trình độ thạc sĩ và 18 người có trình độ Đại học chiếm 22%.

* ***Về câu hỏi TTKDTM có lợi ích cho nền kinh tế hay không.***

Kết quả thu được từ thống kê cho thấy, có duy nhất 1 chuyên gia cho rằng dịch vụ TTKDTM không có lợi ích cho nền kinh tế trong khi đó **81% số chuyên gia đồng ý rằng TTKDTM là có lợi ích/hiệu quả** cho nền kinh tế, 31% còn lại cho rằng có hiệu quả nhưng có những mặt trái cần phải có chính sách điều chỉnh.

Tác giả đã thực hiện việc phỏng vấn hỏi rõ hơn về các khía cạnh lợi ích của TTKDTM, kết quả cho thấy: có 80,2% các chuyên gia cho rằng “*TTKDTM sẽ giúp người dân hiệu quả cho người dân khi thanh toán chi trả hàng hóa dịch vụ nhờ tiết kiệm chi phí so với giao dịch bằng tiền mặt”*, trong khi đó có tới 93,8% các chuyên gia cho rằng “v*ới dịch vụ TTKDTM các giao dịch của người dân được ghi nhận rõ ràng sẽ tạo điều kiện minh bạch nền kinh tế từ đó hỗ trợ việc phòng chống tham nhũng và chống rửa tiền”* và 84% số người cũng đồng ý rằng lợi ích của TTKDTM chính là*“TTKDTM sẽ góp phần tăng thu ngân sách cho nhà nước do các chủ thể kinh tế sẽ khó lòng gian lận trong kê khai thuế, phí hoặc che giấu doanh thu* và ngoài ra cũng có tới 87,7% cho rằng dịch vụ TTKDTM sẽ *“sẽ giảm thiểu được chi phí vận hành và xử lý tiền mặt cho các chủ thể có liên quan”.*

Ở một khía cạnh khác liên quan đến tác động cộng hưởng của TTKDTM đến các chính sách của nhà nước, cũng có một tỷ lệ “đồng thuận” của khoảng 61% rằng *“TTKDTM hoặc thanh toán qua ngân hàng của người dân tăng lên sẽ giúp ổn định hệ thống tài chính tiền tệ của nền kinh tế”* và *“TTKDTM sẽ tạo điều kiện cho việc thực hiện điều hành CSTT và các chính sách kinh tế vĩ mô một cách ổn định chính xác”.* Ngoài ra, cũng có 65,4% ý kiến khác cho rằng *“TTKDTM sẽ giúp hệ thống Ngân hàng đa dạng hóa về sản phẩm dịch vụ phục vụ khách hàng, tăng doanh thu và lợi nhuận* …

Để khuyến nghị một số giải pháp cho thúc đẩy dịch vụ TTKDTM ở Việt Nam, tác giả đã thực hiện gửi câu hỏi để phỏng vấn**,** kết quả cho thấy có 64,2 số người được hỏi cho rằng “*nên bắt buộc TTKDTM theo một lộ trình, phạm vi và hạn mức giao dịch cụ thể*. Trong khi đó giải pháp bắt buộc ngay bằng biện pháp hành chính chỉ có 17.3% chuyên gia đồng ý. Gợi ý việc Nhà nước áp dụng các giải pháp khuyến khích TTKDTM thông qua các chính sách ưu đãi *cũng chỉ nhận được tỷ lệ đồng ý của 38/81 người chiếm tỷ lệ 46,9%*, thấp hơn nhiều so với phương án áp dụng bắt buộc theo lộ trình.

Xu thế chung của hàng chục năm qua, việc phát triển các dịch vụ TTKDTM hiện đại phục vụ dân cư như là một sự tất yếu của kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế***.*** Vấn đề là với điều kiện của Việt Nam chúng ta khi mà một nền kinh tế đang ở mức xuất phát chưa cao, thì dịch vụ TTKDTM sẽ được triển khai phát triển như thế nào và vai trò nhà nước ở mức độ ra sao trong quá trình đó để tạo điều kiện cho TTKDTM phát triển.

# 3.4.2. Mức độ cảm nhận lợi ích của dịch vụ TTKDTM từ phía người dân.

Tác giả đã tiến hành một cuộc điều tra thực thăm dò ý kiến của khách hàng với mẫu nghiên cứu có 341/500 trả lời chiếm tỷ lệ đạt **68,2%**. Cụ thể kết quả trả lời như sau: **73.9%** số người được hỏi cho rằng lợi ích quan trọng nhất của dịch vụ TTKDTM chính là ***“****không lo bị mất mát khi không phải giữ tiền mặt bên người”,* ngoài ra có **54.5%** số ý kiển trả lời cho rằng yếu tố *“sử dụng dịch vụ mọi lúc mọi nơi (24/24)”* và **67.4%** cho rằng sử dụng TTKDTM là*“an toàn và không lo bị cướp giật, mất trộm”*...

Lợi ích của việc sử dụng dịch vụ chính là bản chất kinh tế của TTKDTM, lợi ích sẽ là yếu tố quyết định trong việc lựa chọn loại hình dịch vụ này của người dân. Do vậy, tác giả cũng mở rộng hỏi khách hàng về lý do chính khiến họ sử dụng dịch vụ TTKDTM ở các khía cạnh định tính, kết quả cho thấy: thì việc *truy cập sử dụng nhanh, thời gian không gian sử dụng không bị hạn chế* của dịch vụ TTKDTM là lý do được nhiều người đồng ý nhất khi có đến **79.7% số người đồng ý**. Ngoài ra, cũng có đến**71.4%**số người đồng ý với nội dung về lý do việc họ sử dụng TTKDTM hàng ngày là nhờ *“thời gian giao dịch nhanh, chi phí giao dịch thực sự thấp hơn tiền mặt”****.***

**Kết luận chương 3**:

Từ phân tích thực trạng cho thấy, TTKDTM ở nước ta tuy còn mới mẻ nhưng đã có những bước tăng trưởng nhanh về mặt số lượng người sử dụng dịch vụ, nhất là số khách hàng sử dụng thẻ, DVTT điện tử. Tuy nhiên kết qua đạt được vẫn được đánh giá dưới mức tiềm năng và chất lượng dịch vụ vẫn còn nhiều điều còn phải cải thiện. Kết quả phân tích định lượng, phỏng vấn khách hàng, chuyên gia đã khẳng định thêm kết luận về lợi ích của TTKDTM đối với nền kinh tế nhưng từ lợi ích thực tế đến với những lợi ích tiềm năng vẫn còn khoảng cách cần khỏa lấp.

**CHƯƠNG 4: ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTKDTM CHO KHU VỰC DÂN CƯ Ở NƯỚC TA**

**4.1. DỰ BÁO TÌNH HÌNH KTXH VÀ CÁC TÁC ĐỘNG ĐẾN TTKDTM.**

**4.1.1. Dự báo tình hình kinh tế xã hội nước ta từ nay đến 2020: T**heo tác giả và dựa trên dự báo của các tổ chức như WB, IMF …nền kinh tế *Việt Nam sẽ tiếp tục gặp một số khó khăn trong năm 2015 nhưng sẽ thoát dần ra khỏi khủng hoảng để có chu kỳ tăng trưởng mới từ khoảng giữa 2016, ngay cả 2015 thì dù khó khăn các mục tiêu mà chính phủ đề ra đều có khả năng mức tăng trưởng cao hơn so với năm 2014.*

Nền kinh tế có sự phát triển của công nghệ nên xã hội nước ta cũng có những thay đổi đáng kể, *đăc biệt các tác động hiệu ứng tâm lý từ mạng xã hội và truyền thông*.

**4.1.2. Cơ hội, thách thức của sự phát triển TTKDTM trong thời gian tới:**

Những Cơ hội cho hoạt động TTKDTM nước ta: (*i)* *Cơ hội do xu thế tiếp tục tăng trưởng kinh tế và ổn định Vĩ mô,* *(ii) Cơ hội do sự phát triển của hạ tầng công nghệ; (iii)* *Yêu cầu minh bạch hóa nền kinh tế; (iv)* *Sự thay đổi nhận thức của người dân và doanh nghiệp; (v)* *Sự hoàn thiện của thể chế kinh tế: hệ thống pháp luật liên quan đến hoạt động thanh toán.*

**- *Những thách thức cần phải vượt qua:*** *(i) Sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ thanh toán; (ii)**Thói quen ăn sâu của người dân; (iii)* *Các cuộc khủng hoảng kinh tế; (iv);* *Chi phí đầu tư hệ thống TTKDTM; (vi)**Tội phạm và gian lận khi sử dụng TTKDTM*

**4.1.3. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ TTKDTM đến 2020:**

Theo ý kiến tác giả, việc phát triển TTKDTM là tất yếu khách quan. Tuy nhiên với nước ta, *phát triển dịch vụ TTKDTM tại Việt Nam cần nắm bắt các xu thế diễn tiến nhanh chóng của công nghệ để có các chiến lược phát triển phù hợp với thị trường*. Theo tác giả, các dịch vụ TTKDTM ở nước ta cần tập trung nhiều vào hai nhóm dịch vụ đang là xu thế là ***Thẻ thanh toán và DVTT điện tử thông qua điện thoại, internet*** do mức độ tiện dụng của phương tiện này. Trong đó cần lưu ý DVTT qua điện thoại vì đây là kênh mà ngân hàng dễ dàng tiếp cận nhất do mức độ sử dụng phổ biến của người dân.

* Ngoài ra, theo tác giả, để phát triển dịch vụ TTKDTM, Nhà nước cần có sự “cứng rắn” hơn trong: *(1)Tạo lập các quy định và chế tài bắt buộc cho TTKDTM nhưng theo lộ trình, hạn mức và loại hình cụ thể; (2) Song song với các chương trình, quy định khuyến khích người dân tăng cường TTKDTM và (3) tăng cường các chính sách bảo vệ người tiêu dùng.*
* Về mục tiêu cụ thể của TTKDTM, theo tác giả Việt nam cần phấn đấu đạt các chỉ số như sau cho đến 2020: (*1) Tăng tỷ lệ người dân trưởng thành sử dụng thẻ ngân hàng từ mức 1.26 thẻ/người hiện nay lên mức 1,5 thẻ/người, trong đó số thẻ tín dụng bình quân trên dầu người dân trưởng thành lên mức 0,3 thẻ/người; (2) Tăng chất lượng dịch vụ để đạt tỷ lệ TTKDTM/TPTTT trong nền kinh tế lên 93-94% (giảm 6-7% tỷ lệ tiền mặt/TPTTT so với hiện nay); (3).Tăng tỷ lệ người dân có sử dụng dịch vụ hàng hàng từ 35% hiện nay lên khoảng 50% vào năm 2020; (4) Hoàn thiện pháp lệnh thanh toán trước 2017 và Luật thanh toán trước 2019.*

# 4.2. CÁC GIẢI PHÁP TỪ PHÁI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

* Theo tác giả, trên quan điểm chung các **NHTM cần quan tâm đến các nội dung sau đây:** *(1) Cần tăng cường đầu tư công nghệ và tăng cường đầu tư mở rộng mạng lưới ĐVCNT theo xu hướng TTĐ, trong đó hoạt động cung cấp dịch vụ cần hướng vào nhu cầa của khách hàng và coi khách hàng là trung tâm (2)Các Ngân hàng cần tiếp tục đẩy mạnh công tác quản lý rủi ro trong hoạt động TTKDTM, tạo niềm tin đối với các phương tiện/kênh thanh toán hiện đại phục vụ người dân; (4)Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền và phổ biến kiến thức cho các tầng lớp dân cư về tiện ích, tính đa dạng của TTKDTM; (5) Các dịch vụ TTKDTM cần được chuẩn hóa từ đầu về kỹ thuật cộng nghệ và cần tuân theo các tiêu chuẩn quốc tế…*
* **Giải pháp cụ thể cải thiện các sản phẩm dịch vụ hiện có:** *(1) Công tác nghiên cứu sản phẩm dịch vụ TTKDTM cần ưu tiên song hành cả số lượng và chất lượng. (2) Mở rộng danh mục sản phẩm dịch vụ theo hướng đa năng, đa dạng đáp ứng nhu cầu thị hiếu của người dân ở nhiều đối tượng khác nhau (3)Tiếp tục nghiên cứu phát triển các nhóm sản phẩm liên quan đến Thẻ, Internet banking, Mobile Banking như là xu thế tất yếu, (4) việc triển khai các sản phẩm, thanh toán cư dân đô thị nên được ưu tiên phát triển, nhất là các khu dân cư đô thị trung tâm, khu công nghệ cao … sau đó mới vươn dần tới vùng nông thôn và các địa phương có nền kinh tế kém phát triển.*
* ***Về mô hình triển khai hoạt động cung ứng dịch vụ TTKDTM đề xuất của tác giả:***các NHTM nên hướng tới tổ chức cung ứng dịch vụ khách hàng cá nhân theo mô hình như sau:
* Thực hiện hoạt động *mô hình vận hành tập trung tại Hội sở tất cả các nghiệp vụ gồm: Phát hành thẻ, cung ứng ví điện tử và Internet Banking…; quản lý HTTT, Đối chiếu và tra soát thanh toán, xử lý tra soát và quản trị rủi ro… Các chi nhánh/Phòng giao dịch sẽ đóng vai trò là người bán hàng và chăm sóc dịch vu khách hàng*.
* Hoạt động chính sách, phát triển sản phẩm, và Marketing cần được tách bạch với hoạt động vận hành dịch vụ thông qua line chiều dọc tổ chức theo mô hình Khối đảm bảo là bộ phận này là nơi quản lý toàn bộ P&L của thẻ và dịch vụ Ngân hàng điện tử.
* *Bộ phận phê duyệt thẻ tín dụng:* Thực hiện theo hình thức tập trung, theo tiêu chí sản phẩm chuẩn, phê duyệt “đục lỗ” dựa trên “Score card” và bắt buộc phải có hệ thống giám sát gian lận giao dịch (Fraud Analizer) để hạn chế rủi ro của chủ thẻ.
* Cần tổ chức dịch vụ khách hàng theo mô hình contact center/Call center 24/7

**4.3.MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI NHÀ NƯỚC ĐỂ PHÁT TRIỂN TTKDTM CHO NGƯỜI DÂN.**

 **4.3.1 Các nhóm giải pháp dự kiến đề xuất với Chính phủ và Quốc hội**

- Về hoàn ban hành các chính sách quy định về TTKDTM bắt buộc theo lộ trình đối với một số loại hình cụ thể: *các đơn vị kinh doanh (ban đầu cho một số loại hình) đều phải chấp nhận thanh toán thẻ hoặc thanh toán qua Ngân hàng như là một điều kiện để bắt đầu kinh doanh.*

- Về việc giảm thuế, miễn thuế khi giao dịch TTKDTM

- Về việc quy định các dịch vụ Công của chính phủ phải thực hiện bằng TTKDTM

- Về việc hoàn thiện hành lang pháp lý (Pháp lệnh/Luật thanh toán) theo lộ trình - Ngoài ra tác giả cũng cho rằng để thực hiện được việc này vì có liên quan đến tổng thể hoạt động kinh tế xã hội nên CP cần thực hiện các giải pháp *liên quan đến thể chế và tái cấu trúc nền kinh tế.*

**4.3.2. Giải pháp về phía NHNN.**

* NHNN cần áp dụng sự chỉ đạo việc xử lý chuyển mạch đối với thẻ Quốc tế nhưng giao dịch ở thị trường nội địa phải được thực hiện qua các công ty chuyển mạch trong nước (Banknet) thay vì thông qua các TCTQT.
* NHNN tham mưu cho chính phủ cần có giải pháp quy định số tiền giao dịch tối thiểu được phép thanh toán bằng tiền mặt để người dân/doanh nghiệp sử dụng dịch vụ nhiều hơn. Đồng thời nghiên cứu chính sách cho phép người dân được giảm thuế VAT khi TTKDTM.
* Thúc đẩy các chính sách để xây dựng và mở rộng lưới ĐVCNT.
* Phối hợp với Hiệp hội Ngân hàng thực thi các biện pháp giảm thiểu các hành vi cạnh tranh không lành mạnh giữa các Ngân hàng trong việc phát triển mạng lưới ĐVCNT
* NHNN cần chỉ đạo các Ngân hàng, Tổ chức chuyển mạch tiếp tục tăng cường hợp tác với các TCTQT, các tổ chức thanh toán toàn cầu để học hỏi kinh nghiệm và nâng cao trình độ, ứng dụng các phương tiện thanh toán tiên tiến vào Việt Nam một cách hiệu quả.

**4.3.3. Đề xuất sự phối hợp của một số Bộ ngành có liên quan**:

*-* ***Bộ Tài chính:*** Bộ Tài chính phối hợp với NHNN ban hành các quy định khuyến khích người dân mở tài khoản và TTKDTM sẽ được giảm một tỷ lệ thuế nhất định khi thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng các công cụ thanh toán như thẻ, ví điện tử.

* **Bộ Giao thông vận tải:** Phối hợp thực hiện đề án bán vé điện tử trên lĩnh vực giao thông công cộng gồm: xe buýt, tàu hỏa, thu phí đường cao tốc và sắp tới là tàu điện ngầm, tàu điện trên cao bằng các phương án thanh toán không tiếp xúc (contactless). Đây là mô hình bán vé phổ biến của các quốc gia phát triển đã áp dụng.
* ***Bộ Kế hoạch đầu tư:*** Để hoạt động TTKDTM mà cụ thể nhất chấp nhận thanh toán bằng thẻ, Bộ cần 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 …
* ***Bộ Công Thương:*** Để dịch vụ TTKDTM có thể phát triển hiệu quả, Bộ Công Thương với tư cách là cơ quan quản về hoạt động thương mại và dịch vụ cần yêu cầu các đơn vị kinh doanh trong việc thanh toán bằng thẻ như là yếu tố tiên quyết.
* ***Bộ Công An:*** Theo tác giả, để hỗ trợ TTKDTM nói riêng và hạn chế tội phạm công nghệ trong lĩnh vực ngân hàng-tài chính-thanh toán *và phối hợp với Interpol trong việc điều tra xử lý các nhóm tội phạm công nghệ cao người nước ngoài.*
* Bộ Thông Tin Truyền Thông và Bộ Giáo Dục Đào Tạo: Thực hiện phối hợp đưa chính sách TTKDTM của chính phủ vào cuộc sống thông qua việc tuyên truyền giáo dục, định hướng hành vi và quyết định lựa chọn phương thức thanh toán chi trả của người dân.

**DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU**

1. Lê Trung Thành, Đặng Công Hoàn (2015), *Khuyến nghị một số giải pháp phát triển dịch vụ TTKDTM ở Việt nam,* Tạp chí Kinh tế và Dự báo số 11, tháng 6/2015,
2. Đặng Công Hoàn (2014*), Mức độ cảm nhận lợi ích dịch vụ TTKDTM của khu vưc dân cư: Kết quả điều tra thực tế khách hàng và một số gợi ý cho Việt Nam,* Tạp chí Ngân hàng số 17, Tr 26-31, tháng 9/2014, ISSN-0866-7462
3. Đặng Công Hoàn (2014), *Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn Dịch vụ TTKDTM,* Tạp chí Thị Trường Tài chính Tiền Tệ số 18. Trang 23-27, tháng 9/2014, ISSN- 1859-2805
4. Đặng Công Hoàn (2013), *Giải pháp phát triển bền vững hoạt động TTKDTM ở Việt Nam,* Tạp Chí TT Tài chính Tiền tệ số 13, Trang 17-22, tháng 7/2013, ISSN- 1859-2805
5. Đặng Công Hoàn (2013), *Phát triển bền vững dich vụ Thẻ thanh toán tại Việt Nam,* Tạp chí Tài chính số 9, Tr 43-46, tháng 9/2013, ISSN—005-56
6. Đặng Công Hoàn (2013), *Nghị định 101/2012/NĐ-CP: Bước hoàn thiện pháp luật quan trọng cho hoạt động TTKDTM tại nước ta,* Tạp chí Thị Trường Tài chính Tiền tệ số 1-2, tr 47-51, tháng1/2013, ISSN- 1859-2805
7. Đặng Công Hoàn (2013), *Ứng dụng TTĐT trong chính phủ: Cơ sở lý luận và một số gợi ý cho Việt Nam,* Tạp chí Ngân hàng số 5, Trang 11-16, tháng 3/2013, , ISSN-0866-7462
8. Đặng Công Hoàn (2012), *Chính sách của Nhà nước trong Phát triển TTKDTM: Kinh nghiệm phát triển thẻ thanh toán của Hàn Quốc và một số Hàm ý cho Việt Nam,* Tạp chí Ngân hàng số 24, Trang 9-15, tháng 12/2012, ISSN-0866-7462
9. Đặng Công Hoàn (2011*), Phát triển TTKDTM ở Việt Nam: Nhình từ cơ sở thực tiễn,* Tạp chí Ngân hàng số 17, Trang 26-33, tháng 9/2011, , ISSN-0866-7462
10. Đặng Công Hoàn (2011), *Một số thuận lợi và thách thức trong quá trình phát triển thị trường Thẻ thanh toán ở nước ta,* Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ, số 10, trang 16-18, tháng 5/2011, ISSN- 1859-2805