

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TIỀN GIANG

Develop non-cash payment services at the Vietnam joint stock commercial Bank for Investment and Development - Tien Giang branch

Lê Kim Thoa¹ và Đoàn Thị Hồng²

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
tlthienbinh@gmail.com

²Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
doan.hong@daihoclongan.edu.vn

Tóm tắt — Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy quá trình số hóa và góp phần xây dựng một nền kinh tế số hiệu quả. Tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tiền Giang, giai đoạn 2021-2023 đã ghi nhận sự tăng trưởng trong việc cung cấp dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Tuy nhiên, ngân hàng gặp phải thách thức như cạnh tranh, yêu cầu bảo mật và thay đổi hành vi tiêu dùng. Nghiên cứu này phân tích tình hình phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tiền Giang giai đoạn 2021-2023, đồng thời đề xuất các giải pháp cho giai đoạn 2024-2026.

Abstract — Cashless payment services in banks play a crucial role in driving digitization and contributing to building an efficient digital economy. At Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam - Tien Giang branch, the 2021-2023 period witnessed a growth in the provision of cashless payment services. However, the bank faced challenges such as competition, security requirements, and changing consumer behavior. This study analyzes the development of cashless payment services at Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam - Tien Giang branch from 2021-2023 and proposes solutions for the 2024-2026 period.

Từ khóa — Dịch vụ thanh toán (payment services), Không dùng tiền mặt (cashless transactions), BIDV Tiền Giang.

1. Sự cần thiết

Khi nền kinh tế đã phát triển sang một giai đoạn mới, xã hội hiện đại với sự bùng nổ của công nghệ thông tin, giao dịch thương mại kéo theo sự gia tăng của dịch vụ thanh toán trực tuyến trên các thiết bị điện tử đòi hỏi hình thức thanh toán không dùng tiền mặt không ngừng hoàn thiện và ngày càng phát triển. Nắm bắt nhu cầu này, các ngân hàng thương mại, các tổ chức trung gian thanh toán rất tích cực triển khai các loại hình dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Bên cạnh việc phát triển và mở rộng các phương thức truyền thống như ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, nhiều dịch vụ, phương thức mới, hiện đại, tiện lợi và tiện ích.

Dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin đã xuất hiện và đang đi dần vào cuộc sống phù hợp với xu thế thanh toán của các nước trong khu vực và trên thế giới như thẻ ngân hàng, Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking, ví điện tử. Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và

Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tiền Giang (BIDV Tiền Giang) cũng không nằm ngoài xu thế phát triển chung.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Khái niệm về dịch vụ thanh toán của ngân hàng thương mại

Dịch vụ thanh toán của ngân hàng thương mại là việc ngân hàng cung ứng phương tiện thanh toán và thực hiện các giao dịch thanh toán cho khách hàng.

Ngân hàng và tổ chức tín dụng vừa là nơi cung ứng các dịch vụ thanh toán, vừa là chủ thể tổ chức tham gia vào hệ thống thanh toán, thực hiện việc thanh toán trong phạm vi nội bộ của chính hệ thống các ngân hàng như: Điều chuyển vốn, cấp vốn, chuyển nhượng tài sản, nộp khấu hao, chuyển các khoản lãi, lỗ đảm bảo cho việc quản lý và sử dụng vốn được khép kín trong toàn hệ thống ngân hàng thương mại (NHTM).

2.2. Khái niệm dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Theo Điều 3 Nghị định 52/2024/NĐ-CP quy định “Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt bao gồm dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng và dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng”.

2.3. Khái niệm phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt là quá trình mở rộng và khuyến khích các phương thức giao dịch không sử dụng tiền giấy hoặc tiền xu. Thay vào đó, các giao dịch được thực hiện thông qua các công cụ và hệ thống hiện đại như thẻ thanh toán, ví điện tử, ngân hàng số hoặc các phương thức thanh toán bằng mã QR, NFC và chuyển khoản điện tử.

2.4. Sự cần thiết phải phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Sự tăng trưởng của nền kinh tế kéo theo thu nhập của người dân ngày càng được cải thiện, dẫn đến nhu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng không ngừng gia tăng. Đồng thời, sự thay đổi trong thói quen tiêu dùng cùng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin đã thúc đẩy xu hướng ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động kinh doanh và đời sống. Bên cạnh các dịch vụ ngân hàng truyền thống, khách hàng ngày càng quan tâm đến những sản phẩm ngân hàng hiện đại và các giải pháp tài chính trọn gói. Chính vì vậy, việc cung cấp một hệ thống sản phẩm dịch vụ ngân hàng toàn diện, kết hợp giữa truyền thống và hiện đại trở thành yêu cầu cấp thiết và buộc các NHTM phải không ngừng đổi mới để thích ứng với xu hướng phát triển này.

Trước bối cảnh suy thoái kinh tế, khủng hoảng tài chính toàn cầu và những khó khăn của nền kinh tế Việt Nam, các NHTM nhiều thời điểm phải đối mặt với thách thức về vốn, thanh khoản, mở rộng tín dụng và tình trạng nợ xấu gia tăng. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với các ngân hàng trong việc đa dạng hóa hoạt động, phát triển mạnh mẽ các sản phẩm và dịch vụ nhằm giảm thiểu rủi ro, tối ưu hóa chi phí, gia tăng tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ và giảm sự phụ thuộc quá lớn vào hoạt động tín dụng.

2.5. Tổng quan các nghiên cứu trước

Nghiên cứu [2] với chủ đề “Phát triển dịch vụ thanh toán tại các chi nhánh ngân hàng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long”. Nghiên cứu sử dụng các

phương pháp như thu thập dữ liệu thứ cấp, khảo sát 220 khách hàng đang sử dụng dịch vụ thanh toán tại các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long, sử dụng phương pháp so sánh, thống kê, tổng hợp dựa trên phần mềm SPSS để xử lý số liệu thu thập được. Kết quả phân tích cho thấy tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng phát triển với tỷ lệ trên 70%, cùng với các công nghệ hiện đại áp dụng trong thanh toán điện tử. Tuy nhiên, đa số khách hàng vẫn còn lo lắng về các trường hợp mất dữ liệu, tài khoản và tiền trong thẻ xảy ra do tội phạm công nghệ cao ngày càng tinh vi, thói quen dùng tiền mặt trong giao dịch chưa thay đổi làm hạn chế việc phát triển thanh toán điện tử.

Nghiên cứu [3] “Phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Sacombank chi nhánh Cần Thơ”. Nghiên cứu sử dụng dữ liệu từ năm 2017 đến 2019 của Sacombank Chi nhánh Cần Thơ và phương pháp phân tích, thống kê, so sánh, tổng hợp và khảo sát để đánh giá, phân tích lợi ích, rào cản và các yếu tố ảnh hưởng đến thanh toán không dùng tiền mặt. Dựa trên kết quả nghiên cứu đưa ra các giải pháp như phương thức thanh toán, công nghệ, chiến lược khách hàng, tiếp thị và phát triển mối quan hệ với các ngân hàng và doanh nghiệp khác. Từ đó, nghiên cứu đưa ra khuyến nghị để phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Sacombank Chi nhánh Cần Thơ.

Nghiên cứu [4] với tiêu đề “Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Techcombank - Chi nhánh Hai Bà Trưng”. Tuy nhiên, đề tài chỉ tập trung vào nghiên cứu thực trạng và đề ra giải pháp phát triển các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (gọi tắt là thanh toán KDTM) 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); dịch vụ thanh toán điện tử (Online Banking, Phone Banking, Home Banking, Mobile Banking). Việc kết hợp các phương thức thanh toán KDTM truyền thống, tăng cường hoạt động marketing ngân hàng, cải tiến và hoàn thiện các hình thức thanh toán, giảm các mức phí dịch vụ đối với khách hàng sử dụng dịch vụ, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ.

3. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2021-2023

3.1. Doanh số và tốc độ gia tăng doanh số hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Bảng 1. Doanh số hoạt động giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Doanh số thanh toán bằng tiền mặt	40,352	43,858.5	48,494	3,506.5	8.69	4,635.5	10.57
Doanh số thanh toán không dùng tiền mặt	79,172.5	87,446	107,689.5	8,273.5	10.45	20,243.5	23.15
Tổng doanh số thanh toán	119,524.5	131,304.5	156,183.5	11,780	9.86	24,879	18.95

(Nguồn: BIDV Tiền Giang)

BIDV Tiền Giang không ngừng đổi mới hoạt động, tổ chức kinh doanh nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán cũng như cung cấp dịch vụ cho khách hàng giai đoạn 2021-2023 tăng trưởng ổn định.

Doanh số thanh toán KDTM qua các năm tăng trưởng với tốc độ ổn định, năm 2022 doanh số thanh toán tăng 11,780 (tỷ đồng) tương đương 9.86% so với năm 2021. Tổng doanh số thanh toán năm 2023 tăng 24,879 (tỷ đồng) tương đương với 18.95% so với năm 2022.

Doanh số thanh toán KDTM năm 2022 tăng 10.45% so với năm 2021; năm 2023 tăng 23.15% so với năm 2022. Doanh số thanh toán bằng tiền mặt năm 2022 chỉ tăng 8.69% so với năm 2021 và năm 2023 chỉ tăng 10.57% so với năm 2022.

3.2. Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Bảng 2. Thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Thanh toán bằng tiền mặt	2.57	3.39	4.42	0.82	31.91	1.03	30.38
Thanh toán không dùng tiền mặt	8.5	10.8	14.7	2.55	30.91	3.9	36.11
Thu nhập dịch vụ thanh toán	10.82	14.19	19.12	3.37	31.15	4.93	34.74

(Nguồn: BIDV Tiền Giang)

Từ Bảng 2 thu nhập từ dịch vụ thanh toán năm 2023 đạt mức 19.12 (tỷ đồng), tăng 36.11% so với cùng kỳ năm 2022 và trong đó thu nhập từ thanh toán KDTM đạt 14.7 (tỷ đồng), chiếm tỷ tới 76.88% tổng thu từ dịch vụ thanh toán.

Thu nhập từ thanh toán KDTM chiếm tỷ trọng cao trong tổng thu nhập từ hoạt động thanh toán, qua đó thấy được quy mô phát triển cũng như hiệu quả của việc cung ứng dịch vụ này tới

khách hàng. Tốc độ tăng trưởng thu nhập thanh toán KDTM ngày càng tăng lên khi năm 2022 thu nhập từ thanh toán KDTM tăng trưởng 30.91% so với năm 2021. Năm 2023, thu nhập từ thanh toán KDTM tăng trưởng cao hơn là 3.11% so với năm 2022.

3.3. Tỷ trọng sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Bảng 3. Cơ cấu thanh toán

ĐVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Tỷ trọng	Năm 2022	Tỷ trọng	Năm 2023	Tỷ trọng
Doanh số thanh toán bằng tiền mặt	40,352	33.76	43,858.5	33.4	48,494	31.05
Doanh số thanh toán không dùng tiền mặt	79,172.5	66.24	87,446	66.6	107,689.5	68.95
Tổng doanh số thanh toán	119,524.5	100	131,304.5	100	156,183.5	100

(Nguồn: BIDV Tiền Giang)

Thanh toán KDTM chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng doanh số thanh toán ở thời điểm hiện tại ở BIDV Tiền Giang (Bảng 3). Tỷ trọng thanh toán KDTM năm 2021 chiếm 66.24%; năm 2022 chiếm 66.6%, tiếp tục năm 2023 con số này chiếm tới 68.95%. Điều này cho thấy nhu cầu,

mức độ sử dụng các dịch vụ thanh toán đặc biệt là dịch vụ thanh toán KDTM của khách hàng ngày càng tăng, cũng như khả năng đáp ứng yêu cầu thanh toán tại BIDV Tiền Giang.

3.4. Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Bảng 4. Thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Thanh toán bằng tiền mặt	2.57	3.39	4.42	0.82	31.91	1.03	30.38
Thanh toán không dùng tiền mặt	8.5	10.8	14.7	2.55	30.91	3.9	36.11
Thu nhập dịch vụ thanh toán	10.82	14.19	19.12	3.37	31.15	4.93	34.74

(Nguồn: BIDV Tiền Giang)

Từ Bảng 4, thu nhập từ dịch vụ thanh toán năm 2023 đạt mức 19.12 tỷ đồng, tăng 36.11% so với cùng kỳ năm 2022, trong đó thu nhập từ thanh toán KDTM đạt 14.7 tỷ đồng chiếm tỷ tới 76.88% tổng thu từ dịch vụ thanh toán. Điều này chứng tỏ BIDV Tiền Giang đã nỗ lực nhiều trong việc đẩy mạnh tiếp thị các sản phẩm thanh toán đến khách hàng.

3.5. Tính đa dạng các sản phẩm dịch vụ

Hiện nay, BIDV Tiền Giang đang áp dụng các hình thức thanh toán KDTM như: UNC, Séc, UNT, thẻ ngân hàng và các dịch vụ ngân hàng điện tử (gọi tắt là NHĐT) với giá trị giao dịch trong giai đoạn 2021-2023 cụ thể được trình bày chi tiết trong Bảng 5 bên dưới.

Bảng 5. Giá trị giao dịch các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Ủy nhiệm chi	39,628	43,517	54,028	3,889	9.81	10,511	24.15
Ủy nhiệm thu	3,295	3,494	4,014	199	6.04	520	14.88
Séc	4,268	4,510	5,516	242	5.67	1,006	22.31
Thẻ ngân hàng	16,084	17,911	22,181	1,827	11.36	4,270	23.84
Dịch vụ ngân hàng điện tử	15,897.5	18,014	21,950.5	2,117	13.31	3,937	21.85
Thanh toán không dùng tiền mặt	79,172.5	87,446	107,689.5	8,274	10.45	20,244	23.15

(Nguồn: BIDV Tiền Giang)

Bảng 5 cho thấy mức độ sử dụng các phương tiện thanh toán tăng mạnh từ năm 2022, doanh số tăng 10.45% so với năm 2021; năm 2023 doanh số tăng 23.15% so với năm 2022. Doanh số này tăng đều ở tất cả các phương thức: UNC, UNT, séc, thẻ NH và dịch vụ NHĐT.

Xét về doanh số của từng phương thức, UNC và thẻ chiếm tỷ trọng lớn, trong đó doanh số từ thẻ thanh toán và các dịch vụ NHĐT đang ngày càng gia tăng. Sự chuyển dịch cơ cấu này là điều tất yếu, phù hợp với xu hướng hiện đại hóa trong ngành ngân hàng (Bảng 5).

3.5.1. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán bằng ủy nhiệm chi:

Với quy trình luân chuyển đơn giản nhanh chóng, UNC được áp dụng rộng rãi, trong cùng một ngân hàng và liên ngân hàng. UNC là hình thức thanh toán KDTM được sử dụng phổ biến nhất tại BIDV Tiền Giang những năm qua.

Giai đoạn 2021-2023, doanh số UNC luôn chiếm trên 50% trong tổng doanh số thanh toán KDTM. Mặc dù thị trường có sự cạnh tranh mạnh giữa các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Tiền Giang tuy nhiên tốc độ tăng trưởng thanh toán KDTM bằng UNC tiếp tục tăng lên.

Tốc độ tăng trưởng thanh toán KDTM bằng UNC tại BIDV Tiền Giang năm 2022 so với năm 2021, năm 2023 so với năm 2022 lần lượt là 9.81% và 24.15%.

3.5.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán bằng ủy nhiệm thu:

Việc triển khai các dịch vụ, sản phẩm mới giá trị thanh toán UNT tại BIDV Tiền Giang ngày càng tăng từ năm 2021 doanh số thanh toán là 3,295 (tỷ đồng); năm 2022 doanh số thanh toán là 3,494 (tỷ đồng) tăng 199 (tỷ đồng) tương ứng 6.04% so với năm 2021; năm 2023 doanh số đạt 4,014 (tỷ đồng), tăng 520 (tỷ đồng) tỷ lệ tăng 14.88% so với năm 2022.

3.5.3. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán bằng Séc:

Hiện tại sử dụng Séc làm phương tiện thanh toán tại BIDV Tiền Giang qua từng năm cũng tăng. Năm 2021 doanh số thanh toán bằng séc 4,268 (tỷ đồng) chiếm 5.34% tổng số doanh số thanh toán KDTM. Năm 2022, doanh số thanh toán bằng séc đạt 4,510 (tỷ đồng) chiếm 5.19% tổng số doanh số thanh toán KDTM, doanh số thanh toán bằng séc năm 2022 tăng so với năm 2021 là 242 (tỷ đồng) tương đương 5.67%. Năm 2023, thanh toán bằng Séc có doanh số thanh toán đạt 5,516 (tỷ đồng) chiếm 5.51% trong tổng doanh số thanh toán KDTM, doanh số thanh toán bằng Séc năm 2023 tăng so với năm 2022 là 1,006 (tỷ đồng) tương đương 22.31%.

3.5.4. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán bằng thẻ:

Năm 2021, doanh số thanh toán bằng thẻ là 16,084 (tỷ đồng) chiếm 20.32% tổng doanh số thanh toán KDTM. Năm 2022 doanh số thanh toán thẻ đạt 17,911 (tỷ đồng) tăng 1,827 (tỷ đồng) 11.36% so với năm 2021, chiếm 20.6% trong tổng giá trị thanh toán KDTM. Năm 2023, doanh số thanh toán thẻ đạt 22,181 (tỷ đồng) tăng 4,270 (tỷ đồng) 23.84% so với năm 2022; chiếm 20.6% trong tổng giá trị thanh toán KDTM.

3.5.5. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán bằng ngân hàng điện tử:

Thanh toán bằng ngân hàng điện tử tại BIDV Tiền Giang năm 2022 doanh số thanh toán đạt 18,014 (tỷ đồng) tăng 2,117 (tỷ đồng) khoảng 13.31% so với năm 2021. Năm 2023 doanh số thanh toán đạt 21,950.5 (tỷ đồng) tăng 3,937 (tỷ đồng) tương đương 21.85%.

4. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng

thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tiền Giang giai đoạn 2021-2023

4.1. Những mặt đạt được

Tỷ trọng thanh toán KDTM so với tổng doanh số thanh toán nội địa tại BIDV Tiền Giang đã có sự gia tăng rõ rệt qua các năm. Cụ thể, vào cuối năm 2021, tỷ trọng này đạt 66.6%, và đến cuối năm 2023, tỷ trọng đã tăng lên 68.95%. Đây là một tín hiệu tích cực, phản ánh sự phát triển mạnh mẽ của dịch vụ thanh toán KDTM tại chi nhánh. Việc gia tăng tỷ trọng này không chỉ góp phần làm tăng nguồn thu từ dịch vụ cho BIDV Tiền Giang, mà còn đóng góp quan trọng vào quá trình thúc đẩy và hiện đại hóa hệ thống thanh toán tại Việt Nam, khẳng định vai trò quan trọng của thanh toán KDTM trong nền kinh tế số.

Việc đầu tư mạnh mẽ vào trang thiết bị và hạ tầng cơ sở phục vụ hoạt động thanh toán KDTM đã đem lại kết quả đáng kể. Sự gia tăng nhanh chóng số lượng máy ATM và POS đã giúp mở rộng mạng lưới thanh toán của BIDV. Điều này không chỉ cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ thanh toán cho khách hàng mà còn nâng cao tính tiện lợi và hiệu quả trong việc thực hiện các giao dịch thanh toán qua thẻ, góp phần thúc đẩy sự phát triển của dịch vụ thanh toán KDTM tại chi nhánh.

BIDV Tiền Giang đã chủ động triển khai các dịch vụ thanh toán điện tử quan trọng bao gồm thu hộ ngân sách Nhà nước, nộp thuế điện tử và bảo lãnh thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu. Việc áp dụng phương thức thanh toán điện tử giúp nâng cao hiệu quả quản lý thuế, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp và cá nhân thực hiện nghĩa vụ nộp thuế. Đồng thời, việc này còn góp phần vào sự hiện đại hóa hệ thống tài chính, giúp tăng cường tính minh bạch và giảm thiểu thủ tục hành chính, tạo ra sự thuận tiện và tiết kiệm thời gian cho cả người nộp thuế và các cơ quan quản lý.

Các giao dịch thanh toán qua BIDV được xử lý khá nhanh chóng, giúp quá trình thanh toán KDTM của khách hàng diễn ra suôn sẻ góp phần tăng nhanh vòng quay vốn cho nền kinh tế.

Dịch vụ thanh toán qua NHĐT đang phát triển mạnh mẽ, đặc biệt là trong hai lĩnh vực chính là Smart Banking và iBank. Những dịch vụ này không chỉ phục vụ cho các khách hàng là doanh nghiệp mà còn giúp khách hàng cá nhân tham gia vào việc thanh toán dễ dàng và thuận tiện. Công nghệ này đã tạo ra một hình thức thanh toán nhanh chóng, an toàn và dễ tiếp cận.

Hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ rất sôi động, trong đó số lượng phát hành thẻ và doanh số thanh toán thẻ tăng cao. Nhờ sự phát triển phương thức thanh toán qua thẻ mà thẻ mạnh truyền thông về kinh doanh dịch vụ thẻ của BIDV Tiền Giang vẫn tiếp tục được duy trì.

Việc triển khai chương trình trả lương qua tài khoản và sự ra đời của nhiều loại thẻ tại BIDV với nhiều dịch vụ thanh toán KDTM hiện đại đã thu hút lượng lớn khách hàng mở tài khoản cá nhân, góp phần tăng nguồn vốn huy động trong dân cư và phát triển các sản phẩm bán lẻ.

4.2. Hạn chế còn tồn tại

Trong thời gian qua, dịch vụ thanh toán tại BIDV Tiền Giang đều có sự tăng trưởng qua các năm, tuy nhiên mức độ phát triển giữa các loại hình dịch vụ là không đồng đều, chưa tương xứng với tiềm năng, mạng lưới của một ngân hàng đứng đầu trên địa bàn. Người dân trên địa bàn không có thói quen sử dụng tài khoản và thanh toán các dịch vụ công qua ngân hàng, đặc biệt các vùng nông thôn.

Mặc dù doanh thu từ hoạt động thanh toán KDTM có sự tăng trưởng đáng kể trong những năm gần đây với tỷ trọng thu dịch vụ thanh toán KDTM chiếm trên 66% tổng thu dịch vụ, tỷ lệ này vẫn còn thấp so với mặt bằng chung của nền kinh tế. Điều này cho thấy mặc dù sự phát triển của dịch vụ thanh toán KDTM đang tiến triển, nhưng còn tiềm năng để cải thiện và mở rộng hơn nữa để có thể đạt được sự đồng đều với xu hướng chung của nền kinh tế quốc gia. Các giao dịch thực hiện ở máy ATM thỉnh thoảng còn báo lỗi. Thời gian thực hiện giao dịch ngày nghỉ lễ, tết thường bị chậm gây bức xúc cho khách hàng.

Việc các doanh nghiệp trả lương cho người lao động qua tài khoản đã giúp tạo thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng, tuy nhiên, điều này chưa thực sự đạt được mục tiêu cuối cùng là khuyến khích thanh toán KDTM do hầu hết người lao động vẫn có xu hướng rút tiền mặt để chi tiêu. Điều này cho thấy cần có những chiến lược và biện pháp mạnh mẽ hơn để khuyến khích và thúc đẩy việc sử dụng thanh toán KDTM trong đời sống hàng ngày. Số lượng và chất lượng các đơn vị chấp nhận thẻ tại địa bàn tăng theo từng năm, tuy nhiên hầu hết chỉ tập trung tại các siêu thị lớn như Big C, CO.OPmart, siêu thị điện máy.

Số lượng và giá trị giao dịch thanh toán qua các kênh thay thế như IBMB, Smart Banking tuy có tăng mạnh qua các năm nhưng vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh số thanh toán KDTM.

5. Giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tiền Giang giai đoạn 2024-2026

5.1. Tăng cường hoạt động marketing và truyền thông

Tăng cường sự hiện diện trên các nền tảng số như website, mạng xã hội (Facebook, Instagram, LinkedIn) và ứng dụng di động. Cung cấp nội dung phong phú như video hướng dẫn, bài viết chia sẻ kinh nghiệm sử dụng thanh toán KDTM.

Duy trì các kênh truyền thống như báo chí, truyền hình, đài phát thanh để tiếp cận đối tượng khách hàng chưa quen với kênh số. Tổ chức các buổi hội thảo giới thiệu dịch vụ thanh toán KDTM giúp khách hàng hiểu rõ hơn về lợi ích và cách thức sử dụng.

Thực hiện các chương trình giảm phí giao dịch, tặng quà, hoặc tích điểm thưởng khi khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM trên địa bàn. Xây dựng chương trình khách hàng thân thiết với các ưu đãi đặc biệt cho những khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ.

Tăng cường kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư vấn cho nhân viên, giúp họ truyền đạt thông tin dịch vụ đến khách hàng hiệu quả và thuyết phục.

Hợp tác với các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ công cộng để thúc đẩy việc thanh toán trên địa bàn, như thu hộ tiền điện, nước, thuế, học phí.

Khuyến khích nhân viên BIDV Tiền Giang trở thành đại sứ thương hiệu, chia sẻ thông tin về dịch vụ và lợi ích của thanh toán KDTM qua mạng xã hội cá nhân hoặc trong cộng đồng. Xây dựng hệ thống phản hồi nhanh chóng và chuyên nghiệp, giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và phục vụ tốt nhất.

5.2. Đẩy mạnh chăm sóc khách hàng

BIDV Tiền Giang tăng cường hoạt động của trung tâm chăm sóc khách hàng với các kênh hỗ trợ đa dạng như hotline, email và mạng xã hội. Xây dựng hệ thống chatbot thông minh có khả năng trả lời nhanh các câu hỏi thường gặp và hướng dẫn khách hàng thực hiện giao dịch cơ bản.

Tuyển chọn và đào tạo đội ngũ nhân viên chăm sóc khách hàng với kỹ năng giao tiếp tốt, am hiểu sản phẩm dịch vụ, sẵn sàng giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng tận tình.

BIDV Tiền Giang đã thiết lập hệ thống phản hồi tự động qua email hoặc SMS để thông báo trạng thái giao dịch và giải quyết các yêu cầu của

khách hàng. Thực hiện việc gửi lời chúc mừng sinh nhật, kỷ niệm, hoặc các ưu đãi đặc biệt dựa trên sở thích sử dụng dịch vụ của khách hàng.

Cung cấp thông tin hữu ích, hướng dẫn sử dụng dịch vụ, và giải đáp các thắc mắc thông qua bài viết, truyền thông trên mạng xã hội. Cung cấp các ưu đãi dành riêng cho khách hàng thân thiết, như giảm phí dịch vụ, ưu đãi lãi suất, hoặc dịch vụ tư vấn tài chính miễn phí.

BIDV Tiền Giang sẽ tổ chức thực hiện tri ân để ghi nhận sự ủng hộ của khách hàng, tạo sự gắn kết, lòng trung thành. BIDV Tiền Giang tổ chức các buổi tiếp xúc để lắng nghe ý kiến, đồng thời giới thiệu các sản phẩm dịch vụ mới.

Thường xuyên đánh giá nhu cầu đào tạo của từng bộ phận, cá nhân dựa trên yêu cầu công việc và mục tiêu phát triển ngân hàng. Thiết kế các chương trình đào tạo phù hợp với từng cấp độ nhân viên, từ nhân viên mới đến các cấp quản lý, bao gồm kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm, và kiến thức về sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Khuyến khích hình thức học tập tại chỗ, nơi các nhân viên học hỏi trực tiếp từ công việc thực tế và từ đồng nghiệp có kinh nghiệm. Tổ chức các lớp học nội bộ do các chuyên gia có kinh nghiệm thực tiễn trong ngành ngân hàng giảng dạy, chia sẻ kinh nghiệm và kiến thức thực tế. Hợp tác với các tổ chức giáo dục uy tín để cung cấp các khóa học chuyên sâu, chứng chỉ chuyên môn cho nhân viên.

Tạo cơ hội cho nhân viên tham gia các hội thảo, hội nghị chuyên ngành để cập nhật kiến thức mới và mở rộng mạng lưới quan hệ. Phát triển hệ thống đào tạo trực tuyến, giúp nhân viên có thể học tập mọi lúc, mọi nơi với tài liệu học tập được cập nhật liên tục. Sử dụng các phần mềm mô phỏng thực tế trong đào tạo, giúp nhân viên làm quen và xử lý các tình huống thực tế một cách hiệu quả.

Đào tạo kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe và xử lý tình huống để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Xây dựng chương trình cố vấn (mentorship) giữa các nhân viên có kinh nghiệm

và nhân viên mới, giúp họ phát triển nhanh chóng và hiệu quả.

Tạo điều kiện để nhân viên lập kế hoạch phát triển cá nhân, xác định mục tiêu nghề nghiệp và các bước cần thiết để đạt được mục tiêu đó.

Theo dõi và đánh giá hiệu quả của các chương trình đào tạo thông qua hiệu suất công việc, phản hồi từ nhân viên và khách hàng tại BIDV Tiền Giang. Dựa trên kết quả đánh giá, điều chỉnh và nâng cấp các chương trình đào tạo để phù hợp hơn với nhu cầu phát triển của nhân viên và ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Chính phủ, *Quyết định số 1813/QĐ-TTg về phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025*, 2021. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn/>
- [2] T. H. N. Võ, “*Phát triển dịch vụ thanh toán tại các chi nhánh ngân hàng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long*”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2020.
- [3] H. H. Lê, “*Phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Sacombank - Chi nhánh Cần Thơ*”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2020.
- [4] T. A. Nguyễn, “*Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Techcombank - Chi nhánh Hai Bà Trưng*”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Ngoại Thương, Hà Nội, Việt Nam, 2021.
- [5] BIDV Chi nhánh Tiền Giang, *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm 2021, 2022, 2023, 2024*.
- [6] Chính phủ Việt Nam, Nghị định số 101/2012/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt, Nov. 22, 2012. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [7] Chính phủ, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt, 2024. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [8] N. Đ. Dờn, *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam: Nhà xuất bản Kinh tế, 2014.
- [9] Đ. T. Hồng, *Bài giảng Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Long An, Việt Nam: Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, 2023.