

PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HUYỆN MỎ CÀY BẮC, TỈNH BẾN TRE

Developing Cashless Payment Activities at the Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development – Mo Cay Bac District Branch, Ben Tre Province

Dương Thị Lan Phương¹ và Nguyễn Thị Nhung²

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam

²Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam

lanphuongchevrolet@gmail.com

Tóm tắt — Nghiên cứu đánh giá thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Mỏ Cày Bắc, tỉnh Bến Tre. Nghiên cứu tập trung vào cơ sở lý thuyết, kinh nghiệm quốc tế và phân tích số liệu thực tế tại chi nhánh. Phương pháp thống kê mô tả được sử dụng để nhận diện kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân. Kết quả nghiên cứu là cơ sở đề xuất giải pháp gồm: Đẩy mạnh đầu tư hạ tầng công nghệ và thiết bị thanh toán; Tăng cường truyền thông, nâng cao nhận thức khách hàng; Hoàn thiện chính sách phí dịch vụ và khuyến mãi; Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự; tăng cường quản trị rủi ro và đảm bảo an toàn bảo mật góp phần thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh huyện Mỏ Cày Bắc, tỉnh Bến Tre.

Từ khóa — Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, thanh toán không dùng tiền mặt, Bến Tre.

Abstract — Research on assessing the current status of non-cash payments at the Bank for Agriculture and Rural Development of Vietnam, Mo Cay Bac District Branch, Ben Tre Province. The research focuses on theoretical foundations, international experience and analysis of actual data at the branch. Descriptive statistics are used to identify achievements, limitations and causes. The research results are the basis for proposing solutions including: Promoting investment in technology infrastructure and payment equipment; Strengthening communication, raising customer awareness; Perfecting service fee and promotion policies; Improving the quality of human resources; Strengthening risk management and ensuring security and safety to promote non-cash payments in Mo Cay Bac district, Ben Tre province.

Keywords — Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development, cashless payment, Ben Tre.

1. Sự cần thiết của nghiên cứu

Thanh toán không dùng tiền mặt đang là xu hướng tất yếu toàn cầu, góp phần huy động nguồn tiền nhàn rỗi, nâng cao hiệu quả điều hành chính sách tiền tệ, phòng chống tham nhũng và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Chính phủ định hướng mở rộng mạng lưới thanh toán điện tử, đặc biệt tại khu vực nông thôn nhằm đa dạng hóa dịch vụ, hiện đại hóa hạ tầng và thay đổi thói quen chi tiêu của người dân.

Tại Bến Tre đặc biệt là huyện Mỏ Cày Bắc, hình thức thanh toán hiện đại ngày càng được ưa chuộng. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Mỏ Cày Bắc, tỉnh Bến Tre (gọi tắt là Agribank Mỏ Cày Bắc) đã triển khai nhiều phương thức như giải

ngân và trả lương qua tài khoản, chuyển tiền bằng ủy nhiệm chi. Tuy nhiên, việc sử dụng tiền mặt vẫn còn tương đối phổ biến do hạ tầng thanh toán hiện tại còn hạn chế. Đồng thời Agribank Mỏ Cày Bắc chưa có nghiên cứu chuyên sâu nào phục vụ cho việc phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm thanh toán không dùng tiền mặt

Thanh toán không dùng tiền mặt (KDTM) là việc chi trả tiền hàng hóa, dịch vụ giữa các chủ thể kinh tế không cần trao đổi tiền mặt trực tiếp như phương thức truyền thống. Được thực hiện bằng cách sử dụng các phương tiện thanh toán điện tử ứng dụng công nghệ số như: Trích tiền

<https://doi.org/10.63783/dla.2026.005>

Ngày nộp bài: 01/08/2025; Ngày nhận bản chỉnh sửa: 03/03/2026; Ngày duyệt đăng: 25/03/2026

thông qua tài khoản ngân hàng hoặc bù trừ công nợ lẫn nhau, ví điện tử, Mobile Banking, Internet Banking, Mã QR, máy POS, v.v. mà không phải dùng đến tiền mặt.

Thanh toán không dùng tiền mặt là quá trình chuyển giao giá trị tài sản giữa các bên thông qua trích chuyển vốn trên tài khoản ngân hàng hoặc bù trừ lẫn nhau mà không sử dụng tiền mặt trực tiếp. Tiền trong thanh toán KDTM vừa là công cụ kế toán, vừa là phương tiện chuyên hóa giá trị hàng hóa và dịch vụ [1].

2.2. Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt

2.2.1. Khái niệm:

Phát triển thanh toán KDTM là sự tăng lên về doanh số thanh toán, về khối lượng khách hàng, về các dịch vụ, phương thức, hình thức thanh toán được sử dụng mà còn là sự thay đổi trong quy trình, công nghệ thanh toán sao cho phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội và đảm bảo sự tồn tại, phát triển của tổ chức cung ứng dịch vụ.

2.2.2. Tiêu chí đánh giá:

Tốc độ tăng trưởng về doanh số thanh toán KDTM là một trong những thước đo thể hiện quy mô và tốc độ phát triển thanh toán KDTM của từng hình thức thanh toán tại ngân hàng.

Tốc độ tăng trưởng khách hàng sử dụng các phương thức thanh toán KDTM dùng để phân tích sự tăng trưởng khách hàng trong lĩnh vực dịch vụ thanh toán KDTM của ngân hàng, qua đó cho thấy sự quan tâm của ngân hàng trong phát triển thị trường và thu hút khách hàng sử dụng các sản phẩm thanh toán KDTM hay không. Tốc độ tăng trưởng càng cao càng tốt. Chỉ tiêu này được tính bằng cách so sánh số lượng khách hàng qua các năm.

Tốc độ tăng trưởng doanh thu phí dịch vụ từ hoạt động thanh toán KDTM là một chỉ tiêu quan trọng đánh giá quy mô và hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Chỉ tiêu này phản ánh sự thành hay bại trong việc triển khai dịch vụ thanh toán của ngân hàng. Ngân hàng có tốc độ tăng trưởng doanh thu phí dịch vụ từ hoạt động thanh toán cao chứng tỏ khách hàng sử dụng thường xuyên, liên tục và có hiệu quả dịch vụ thanh toán của ngân hàng; số lượng và quy mô giao dịch lớn, dịch vụ của ngân hàng đã đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

Tốc độ tăng trưởng cơ sở hạ tầng cho thanh toán không dùng tiền mặt (ATM, POS, máy in

thẻ...), bảo mật dùng để phân tích mức độ đầu tư cơ sở hạ tầng cho dịch vụ thanh toán KDTM của ngân hàng; nếu kết quả (+) thể hiện tăng, nếu kết quả (-) thể hiện giảm. Qua đó cơ sở hạ tầng có tăng trưởng mạnh hay không, đánh giá ngân hàng có chú trọng đến phát triển cơ sở hạ tầng cho các dịch vụ thanh toán KDTM hay không.

Tốc độ tăng trưởng về sự đa dạng sản phẩm thanh toán không dùng tiền mặt thể hiện mức độ gia tăng theo thời gian của số lượng và chủng loại các dịch vụ thanh toán mà ngân hàng cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của các nhóm khách hàng. Chỉ tiêu này phản ánh nỗ lực của ngân hàng trong việc cải tiến, mở rộng và phát triển hệ sinh thái thanh toán hiện đại, từ đó nâng cao khả năng phục vụ và thu hút người dùng thông qua các sản phẩm linh hoạt, tiện ích và phù hợp với xu hướng chuyển đổi số.

2.3. Các nhân tố tác động đến phát triển thanh toán không dùng tiền mặt

2.3.1. Nhân tố khách quan:

Môi trường chính trị, xã hội là yếu tố có vai trò quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của nền kinh tế. Khi tình hình chính trị - xã hội không ổn định, chẳng hạn như công nhân đình công, biểu tình... sẽ gây ra những tác động tiêu cực nghiêm trọng đến các hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động thanh toán KDTM nói riêng. Người dân mất niềm tin vào bộ máy quản lý và hệ thống ngân hàng, từ đó khiến hoạt động ngân hàng trở nên khó khăn và khó có thể phát triển một cách bền vững.

Môi trường kinh tế, ngân hàng là tổ chức hoạt động trong môi trường kinh tế, do đó rất nhạy cảm với những biến động kinh tế vĩ mô. Khi nền kinh tế suy thoái, hoạt động ngân hàng và hệ thống thanh toán sẽ chịu tác động tiêu cực. Ngược lại, khi kinh tế phát triển ổn định, hệ thống ngân hàng có cơ hội mở rộng quy mô, nâng cao hiệu quả hoạt động và đẩy mạnh triển khai các phương thức thanh toán KDTM hiện đại.

Trình độ dân trí, thói quen, tập quán của người dân có ảnh hưởng đến nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt. Trình độ dân trí thấp, lạc hậu, người dân chưa am hiểu hoặc hiểu ít về thanh toán không dùng tiền mặt, khi đó thanh toán dùng tiền mặt là cách đơn giản và tiện lợi, còn thanh toán không dùng tiền mặt là điều tương đối khó khăn đối với họ. Khi trình độ dân trí và thu nhập được nâng lên, nhu cầu mở rộng quan hệ và trao đổi sẽ tăng theo, người dân có điều kiện tiếp cận với khoa học kỹ thuật hiện đại, lúc đó việc sử dụng các phương tiện thanh toán không

dùng tiền mặt đối với họ là tất yếu và mọi việc sẽ trở nên đơn giản. Trình độ văn hóa xã hội cao sẽ giúp hoạt động thanh toán qua ngân hàng phát triển mạnh và ngược lại.

Trình độ khoa học công nghệ kỹ thuật cho phép các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có thể phát triển các dịch vụ thanh toán khác nhau để khách hàng lựa chọn. Công nghệ thông tin phát triển đã tạo ra một bước tiến nhảy vọt trong lĩnh vực thanh toán, tác động mạnh mẽ đến cách thức mà người ta thực hiện một giao dịch thanh toán, thanh toán không dùng tiền mặt phát triển với một tốc độ nhanh nhất từ trước tới nay.

2.3.2. Nhân tố chủ quan:

Với nền kinh tế ngày càng phát triển hiện đại, nếu các ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có mạng lưới rộng khắp và kỹ thuật cao cả nước sẽ tạo ra những điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân đến giao dịch thanh toán. Mạng lưới thanh toán càng rộng ngân hàng sẽ thực hiện chức năng trung gian thanh toán dễ dàng và chính xác hơn. Đồng thời, mạng lưới rộng khắp kết hợp chính sách đa dạng hóa sản phẩm sẽ giúp ngân hàng đạt mục tiêu an toàn, sinh lợi. Kinh doanh các sản phẩm dịch vụ với mạng lưới rộng khắp sẽ tăng thu nhập cho ngân hàng từ thu phí dịch vụ. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể giảm tỷ lệ phí thanh toán, tạo điều kiện cạnh tranh, khuyến khích hoạt động thanh toán KDTM phát triển mạnh mẽ.

Quản trị rủi ro trong hoạt động thanh toán trong quá trình hoạt động các ngân hàng luôn phải đối phó với rất nhiều vấn đề, mà quan trọng nhất là các nhà quản trị ngân hàng không thể không tập trung vào vấn đề quản trị rủi ro khi muốn tối đa hoá lợi nhuận và đưa ra được các

biện pháp giảm thiểu thiệt hại cho ngân hàng. Trên thực tế, rủi ro ngân hàng có thể xuất hiện tại tất cả các nghiệp vụ của ngân hàng như: Thanh toán, tín dụng, tiền gửi, ngoại tệ, đầu tư.

Việc phát triển các dịch vụ trong hoạt động thanh toán KDTM của ngân hàng thì đây là một yếu tố rất quan trọng. Các hoạt động thanh toán KHTM phát triển dựa trên cơ sở trình độ khoa học công nghệ. Ngân hàng là một ngành rất quan tâm đến việc ứng dụng khoa học công nghệ thông tin vào hoạt động kinh doanh. Song song với đó, hiện đại hóa hệ thống công nghệ thông tin, nâng cấp hệ thống ngân hàng lõi thể hệ mới, đầu tư các công nghệ nền tảng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đáp ứng xu thế phát triển ngân hàng số, hợp tác ngân hàng Fintech (financial technology là công nghệ trong tài chính).

Con người đóng vai trò quan trọng đối với sự tồn tại, phát triển của ngân hàng. Công nghệ hiện đại cho phép giảm số lượng cán bộ hoạt động trong hệ thống ngân hàng nhưng đòi hỏi rất cao về trình độ nghiệp vụ và kỹ năng công tác của mỗi cán bộ. Bởi vì, một công nghệ có hiện đại nhất cũng không thể thay thế con người.

3. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Mộ Cày Bắc, tỉnh Bến Tre

3.1. Kết quả phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

3.1.1. Tăng trưởng về doanh số:

Thanh toán KDTM và chuyển đổi số tiếp tục ghi nhận những kết quả tích cực, phản ánh xu hướng chuyển đổi mạnh mẽ trong hành vi thanh toán của người tiêu dùng.

Bảng 1. Doanh số thanh toán không dùng tiền mặt theo kênh phân phối

Tiêu chí	2022	2023	2024	So sánh cùng kỳ 2022-2023		So sánh cùng kỳ 2023-2024	
				Số lượng (kênh)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (kênh)	Tỷ lệ (%)
Kênh truyền thống	2,985	1,798	1,528	-1,187	-39,8%	-270	-15%
Kênh hiện đại	1,743	3,159	4,264	1,416	44,8%	1,105	35%
Tổng	4,728	4,957	5,792	229	4,6%	835	16,8%

(Số liệu thống kê tại Chi nhánh Bến Tre)

Tổng doanh số thanh toán KDTM tăng trưởng qua các năm, với mức tăng mạnh hơn từ năm 2023 đến năm 2024 (16.8%) so với từ năm 2022 đến năm 2023 (4.6%). Điều này cho thấy xu hướng sử dụng thanh toán KDTM ngày càng tăng, đặc biệt trong năm gần nhất. Doanh số qua kênh truyền thống giảm mạnh từ năm 2022 đến năm

2023 là (-39.8%), cho thấy sự suy giảm đáng kể trong việc sử dụng các phương thức thanh toán KDTM truyền thống (có thể là séc, ủy nhiệm chi, hoặc các hình thức thanh toán trực tiếp tại ngân hàng). Từ năm 2023 đến năm 2024, mức giảm chậm lại còn (-15%), nhưng xu hướng suy giảm vẫn tiếp diễn. Điều này có thể do người dùng

chuyển dịch sang các phương thức hiện đại hơn hoặc giảm phụ thuộc vào các kênh truyền thống.

Kênh hiện đại (có thể bao gồm thẻ thanh toán, ví điện tử, mobile banking, mã QR) có tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ, với mức tăng 44.8% từ năm 2022 đến năm 2023 và 35% từ năm 2023 đến năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có giảm nhẹ từ năm 2023 đến năm 2024, doanh số kênh hiện đại vẫn tăng đáng kể, chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng doanh số thanh toán KDTM. Điều này phản ánh xu hướng chuyển đổi số, sự phổ biến của các công nghệ thanh toán mới, và thói quen tiêu dùng hiện đại.

Tỷ trọng kênh hiện đại tăng mạnh qua các năm, từ 36.9% năm 2022 lên 63.7% năm 2023 và 73.6% năm 2024, trong khi kênh truyền thống giảm từ 63.1% xuống 26.4%. Điều này cho thấy sự chuyển dịch rõ rệt từ các phương thức truyền

thống sang các phương thức hiện đại trong thanh toán KDTM.

Từ năm 2022 đến năm 2023 tổng doanh số tăng nhẹ (4.6%), nhưng có sự phân hóa rõ rệt kênh truyền thống giảm mạnh (-39.8%), cho thấy sự sụt giảm nhu cầu hoặc sự thay thế bởi kênh hiện đại. Kênh hiện đại tăng trưởng vượt bậc (44.8%), đóng vai trò chính trong việc duy trì tăng trưởng tổng thể. Từ năm 2023 đến năm 2024 tốc độ tăng tổng doanh số cao hơn (16.8%), cho thấy sự phát triển mạnh mẽ của thanh toán KDTM. Kênh truyền thống tiếp tục giảm (-15%), nhưng mức giảm chậm hơn so với giai đoạn trước. Kênh hiện đại duy trì tăng trưởng cao (35%), tiếp tục là động lực chính cho sự phát triển của thanh toán KDTM.

3.1.2. Tăng trưởng khách hàng sử dụng các dịch vụ:

Bảng 2. Số lượng khách hàng sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	So sánh cùng kỳ 2022-2023		So sánh cùng kỳ 2023-2024	
				Số lượng (khách hàng)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (khách hàng)	Tỷ lệ (%)
Khách hàng mở tài khoản thanh toán	9,234	15,015	18,756	5,781	63%	3,741	25%
Khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế	36	21	21	-15	-42%	0	0
Khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ	1,074	3,067	4,087	1,993	186%	1,020	33%
Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử	3,866	5,504	6,706	1,638	42%	1,202	22%

(Số liệu thống kê tại Chi nhánh Bến Tre)

Tổng số khách hàng mở tài khoản thanh toán tại Agribank ghi nhận sự tăng trưởng ấn tượng. Năm 2022 số lượng khách hàng mở tài khoản thanh toán đạt 9,234 (khách hàng); năm 2023 vẫn là năm ghi nhận sự tăng trưởng vượt bậc của lượng khách hàng mở tài khoản với số lượng đạt 15,015 (khách hàng) tăng thêm là 5,781 khách với tỉ lệ 63%. Năm 2024 vẫn có sự tăng trưởng vượt bậc của lượng khách hàng mở tài khoản với số lượng đạt 18,756 khách tăng thêm là 3,741 khách với tỉ lệ 25%.

Ngoại trừ số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế giảm còn 36 khách hàng vào năm 2022; năm 2023 tiếp tục giảm chỉ còn 21 (khách hàng) với số lượng giảm 15 (khách hàng) và mức giảm 42% đến năm 2024 giữ nguyên. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tăng đáng kể, tiếp tục duy trì đến cuối

năm 2023, khi số lượng khách hàng đạt 5,504, tăng thêm 1,638 (khách hàng), tương ứng với mức tăng 42% so với năm 2022. Năm 2024, khi số lượng khách hàng đạt 6,706, tăng thêm 1,202 (khách hàng), tương ứng với mức tăng 22% so với năm 2023.

3.1.3. Tăng trưởng về doanh thu từ phí dịch vụ:

Tiêu chí phí chiết khấu POS có giá trị cũng như tỉ lệ thấp nhất. Với giá trị cuối năm 2022 tiêu chí này có mức tăng ấn tượng 75% nhưng giá trị chỉ đạt 28 (triệu đồng). Năm 2023 cũng là năm tăng trưởng ấn tượng của tiêu chí phí chiết khấu POS với mức tăng 50% và giá trị tăng trưởng đạt 14 (triệu đồng). Năm 2024 là năm tăng trưởng ấn tượng của tiêu chí phí chiết khấu POS với mức tăng 52% và giá trị tăng trưởng đạt 22 (triệu

đồng). Tuy vậy, giá trị tiêu chí này chỉ đạt 64 (triệu đồng) trong tổng số 3,719 (triệu đồng) doanh số thanh toán KDTM. Đây là 1 tiêu chí cần

được dành sự quan tâm nhiều để góp phần phát triển thanh toán KDTM có hiệu quả.

Bảng 3. Doanh thu phí dịch vụ tại Agribank Mỏ Cày Bắc

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	So sánh cùng kỳ 2022-2023		So sánh cùng kỳ 2023-2024	
				Số lượng (khách hàng)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (khách hàng)	Tỷ lệ (%)
Phí quản lý tài khoản	771	798	830	27	4%	32	4%
Phí chiết khấu POS	28	42	64	14	50%	22	52%
Phí phát hành thẻ và dịch vụ thẻ	775	932	1,099	157	20%	167	18%
Phí dịch vụ E-Mobile Banking	978	1,311	1,726	333	34%	415	32%
Tổng cộng	2,552	3,083	3,719	531	17,2%	636	20,6%

(Số liệu thống kê tại Chi nhánh Bến Tre)

Tiêu chí phí quản lý tài khoản, phí phát hành thẻ và dịch vụ thẻ đạt được sự tăng trưởng ổn định qua các năm. Cuối năm 2022, lần lượt đạt 771 (triệu đồng) và 775 (triệu đồng) tương ứng với tỉ lệ 4% và 20%. Đến cuối năm 2023, phí quản lý tài khoản tiếp tục giữ nguyên 4% với giá trị 27 (triệu đồng) đạt 798 (triệu đồng). Trong khi đó, phí phát hành thẻ và dịch vụ thẻ tăng trưởng ấn tượng hơn với giá trị tăng 157 (triệu đồng) với mức tăng 20% đạt giá trị 932 (triệu đồng) vào cuối năm 2023. Đến năm 2024 tiếp tục tăng nhẹ lên 1,099 (triệu đồng) tăng 18% so với cùng kỳ 2023.

Tiêu chí phí dịch vụ E-Mobile banking đầu năm 2021 không phải là tiêu chí có giá trị lớn nhất với 724 triệu đồng, nhưng là tiêu chí có tỉ lệ tăng trưởng lớn nhất với giá trị đạt 978 triệu đồng cuối năm 2022 và giá trị đạt 1,311 triệu đồng cuối năm 2023 tương ứng tỉ lệ tăng là 35% và 34%, đến năm 2024 đạt 1,726 triệu đồng chiếm 32%.

3.1.4. Tăng trưởng cơ sở hạ tầng:

Kênh ATM là thế mạnh nổi bật của Agribank, với số lượng vượt trội so với các ngân hàng thương mại khác. Tuy nhiên, số lượng thiết bị POS vẫn còn hạn chế. Năm 2023 chỉ số này

với mức tăng thấp hơn năm 2022 với 1 máy và tỉ lệ tăng trưởng chỉ 5%. Năm 2024 tăng 3 so với 2023 chiếm 13,6%. Do tham gia thị trường POS muộn hơn so với các ngân hàng thương mại khác, Agribank gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận và triển khai lắp đặt POS cho khách hàng.

Trái ngược với số liệu khiêm tốn về máy ATM và máy POS, tốc độ phát triển thẻ ATM đạt được những con số ấn tượng với số lượng phát hành tăng cao. Đến cuối năm 2022 con số này giảm về 3,451 (thẻ) và đến cuối năm 2023 ổn định ở mức 3,480 (thẻ) và năm 2024 là 3,535 (thẻ).

Cùng với sự tăng nhanh số lượng thẻ phát hành, Agribank Mỏ Cày Bắc cũng duy trì được lượng hoạt động là 21,102 (thẻ) năm 2022 và đạt mức 24,921 (thẻ) vào cuối năm 2023, đến năm 2024 là 25,944 (thẻ) đạt 4,1% so với năm 2023. Để đạt được những thành quả này là nhờ vào sự linh động trong chính sách hỗ trợ khách hàng và sự nỗ lực của cả tập thể lãnh đạo và nhân viên chi nhánh.

3.1.5. Tăng trưởng về sự đa dạng sản phẩm:

Bảng 4. Các loại thanh toán không dùng tiền mặt

STT	Loại hình sản phẩm, dịch vụ	2022	2023	2024
1	Internet Banking	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Mobile Banking	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Thẻ ghi nợ nội địa (ATM)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Thẻ ghi nợ quốc tế (Visa/Master)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Thanh toán QR Code	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Ví điện tử (VNPAY, Momo...)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Chuyển khoản liên ngân hàng 24/7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

8	Thanh toán hóa đơn điện, nước, học phí...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Giao dịch qua E-MPOS/POS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Thanh toán không tiếp xúc (contactless)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	App thanh toán Agribank Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

(Số liệu thống kê tại Chi nhánh Bến Tre)

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ trong lĩnh vực ngân hàng, Agribank Mô Cày Bắc đã tích cực triển khai và mở rộng các loại hình thanh toán KDTM. Qua Bảng 4, có thể nhận thấy sự gia tăng đáng kể về số lượng sản phẩm dịch vụ thanh toán KDTM trong giai đoạn 2022-2024. Cụ thể, năm 2022 nhiều sản phẩm hiện đại hơn bắt đầu được ứng dụng như thẻ ghi nợ quốc tế (Visa/Master), thanh toán QR Code, và đặc biệt là ví điện tử. Từ năm 2023 trở đi, tất cả các loại hình thanh toán KDTM được liệt kê đều đã được triển khai, thể hiện rõ chiến lược mở rộng kênh thanh toán và nâng cao trải nghiệm người dùng. Đáng chú ý, một số sản phẩm hiện đại như thanh toán không tiếp xúc (contactless) và ứng dụng Agribank Plus chỉ mới xuất hiện từ năm 2023-2024, chứng tỏ sự linh hoạt và bắt kịp xu hướng của ngân hàng trong việc áp dụng công nghệ mới.

Nhìn chung, sự gia tăng về số lượng và sự đa dạng hóa các sản phẩm thanh toán KDTM không chỉ đáp ứng được nhu cầu thanh toán đa kênh của khách hàng, mà còn thể hiện rõ định hướng hiện đại hóa hoạt động ngân hàng theo hướng tiện lợi, nhanh chóng và an toàn. Đây là tiền đề quan trọng để Agribank Mô Cày Bắc tiếp tục phát triển dịch vụ và mở rộng khách hàng trong thời gian tới.

3.2. Đánh giá chung phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

3.2.1. Những kết quả đạt được:

Doanh số hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tăng trưởng, qua ngân hàng ghi nhận mức tăng trưởng ổn định qua từng năm. Cụ thể, từ 4,728 (triệu đồng) năm 2022 và đạt 4,957 (triệu đồng) vào cuối năm 2023, năm 2024 là 5,792 (triệu đồng). Trong đó, các hình thức thanh toán trong nước đóng vai trò chủ lực, nhờ vào những ưu điểm vượt trội về tiện lợi, nhanh chóng và an toàn. Kết quả này có được phần lớn nhờ số lượng tài khoản cá nhân mở mới không ngừng gia tăng qua các năm, cho thấy Agribank Mô Cày Bắc đã có những bước đi đúng đắn trong việc thúc đẩy và phát triển các hình thức thanh toán KDTM.

Sản phẩm dịch vụ Thanh toán không dùng tiền mặt đa dạng, Agribank Mô Cày Bắc đã và đang không ngừng mở rộng, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thanh toán KDTM nhằm đáp ứng

ngày càng tốt hơn nhu cầu giao dịch của khách hàng. Với định hướng chiến lược phát triển lấy công nghệ làm nền tảng, chi nhánh đã mạnh dạn đầu tư, nâng cấp hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, đảm bảo an toàn, bảo mật, tiện lợi cho người dùng, qua đó từng bước khẳng định uy tín và thương hiệu trên địa bàn. Cụ thể, trong lĩnh vực thẻ ngân hàng, chi nhánh đã triển khai nhiều dòng thẻ khác nhau như thẻ ghi nợ nội địa, thẻ quốc tế, thẻ ATM liên kết... Số lượng thẻ phát hành hàng năm đều ghi nhận mức tăng trưởng ổn định, tổng số lượng thẻ đang hoạt động năm 2022 là 21,102 (thẻ) và đến cuối năm 2023 đạt 24,921 (thẻ) và năm 2024 đạt 25,944 (thẻ), từ 6 (sản phẩm) năm 2021 tăng lên năm 2024 là 11 (sản phẩm) đa dạng, phản ánh sự gia tăng mạnh mẽ trong nhu cầu sử dụng dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt được nâng lên, Agribank Mô Cày Bắc luôn đảm bảo chất lượng thanh toán và luôn nghiên cứu để cải thiện và mở rộng thanh toán. Số lượng khách hàng đến với Agribank ngày càng tăng. Theo đó, khách hàng đã mở nhiều tài khoản và sử dụng nhiều dịch vụ thanh toán KDTM của ngân hàng. Điều này cho thấy chất lượng trong hoạt động thanh toán KDTM đã đáp ứng yêu cầu thanh toán chính xác, an toàn, tiện lợi cho khách hàng. Hệ thống thông tin khách hàng được quản lý tập trung giúp cho việc theo dõi các giao dịch thanh toán được thống nhất, cập nhật, từ đó kịp thời thông báo cho khách hàng trong trường hợp có giao dịch sai sót. Tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán cho khách hàng với chất lượng tốt: Thái độ hòa nhã và tôn trọng khách hàng, tổ chức thanh toán nhanh chóng.

Phí dịch vụ có sự cải thiện hơn, trong thời gian qua, chính sách phí dịch vụ của Agribank Mô Cày Bắc đã có những bước điều chỉnh theo hướng linh hoạt và thân thiện hơn với khách hàng. Đây là kết quả từ quá trình không ngừng học hỏi kinh nghiệm từ các chi nhánh trong hệ thống và các ngân hàng thương mại khác, đồng thời tích cực cải tiến kỹ thuật, tối ưu hóa quy trình vận hành nhằm giảm chi phí, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp đến khách hàng.

Đặc biệt, chi nhánh đã áp dụng nhiều chính sách ưu đãi nổi bật như: miễn phí rút tiền từ tài khoản thanh toán tại quầy và ATM, không thu phí theo từng lần chuyển khoản mà thay vào đó áp

dụng mức phí cố định hàng tháng, giúp khách hàng kiểm soát chi phí dễ dàng và tiết kiệm hơn khi giao dịch thường xuyên. Định kỳ chi nhánh sẽ phát hành thẻ vật lý miễn phí, miễn phí thường niên năm đầu tiên cho chủ thẻ giúp khách hàng tiếp cận với các dịch vụ của ngân hàng và tăng trải nghiệm khách hàng.

3.2.2. Những hạn chế và nguyên nhân:

Tốc độ tăng trưởng thanh toán KDTM có xu hướng chững lại, mặc dù có mức tăng trưởng tốt vào năm 2022 (21,3%), nhưng sang năm 2024, doanh số thanh toán KDTM chỉ tăng 16,8%. Điều này cho thấy tốc độ phát triển có dấu hiệu chậm lại, đặc biệt khi so sánh với tiềm năng thị trường và nhu cầu thực tế.

Tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế giảm mạnh, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ TTQT liên tục giảm trong cả hai năm 2022 và 2023, lần lượt giảm 20% và 42% đến năm 2024 bão hòa nhưng không có chiều hướng tăng. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng đa dạng hóa dịch vụ và nguồn thu của chi nhánh.

Hạ tầng công nghệ chưa đồng bộ, thiếu tính mở rộng, số lượng máy ATM không tăng trong 3 năm liên tiếp (chỉ dừng ở 2 máy) đến năm 2024 được trang bị thêm 1 máy nhưng còn hạn chế, số lượng máy POS tăng rất chậm (chỉ tăng 7 máy trong 4 năm). Điều này phần nào hạn chế khả năng phục vụ và mở rộng thanh toán không tiền mặt tại khu vực nông thôn.

Doanh thu từ phí dịch vụ vẫn còn thấp, tổng doanh thu từ phí dịch vụ năm 2024 chỉ đạt 3,719 triệu đồng, mặc dù có tăng nhưng vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của thị trường. Đặc biệt, phí chiết khấu POS dù tăng mạnh về tỷ lệ nhưng giá trị tuyệt đối vẫn thấp (chỉ 22 triệu đồng trong năm 2024).

Tỷ lệ thẻ phát hành mới giảm sút năm 2022, 2023 và 2024 số lượng thẻ phát hành mới thấp hơn cho thấy nhu cầu mở thẻ mới chưa được khai thác tối đa hoặc thị trường đang dần bão hòa.

3.2.3. Nguyên nhân của hạn chế bao gồm:

Thói quen sử dụng tiền mặt vẫn phổ biến ở khu vực nông thôn. Tâm lý “tiền mặt là vua” vẫn còn tồn tại, đặc biệt với nhóm khách hàng lớn tuổi hoặc ít tiếp cận công nghệ, dẫn đến việc sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM chưa cao. Hạ tầng kỹ thuật công nghệ chưa đồng bộ, hệ thống máy POS triển khai còn ít và chậm, thiếu sự phổ biến tại các cửa hàng nhỏ, chợ truyền thống. Máy ATM chưa được mở rộng đến các xã vùng sâu khiến giao dịch còn tập trung tại quầy. Chính

sách khuyến khích sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM chưa thực sự mạnh mẽ. Mặc dù có ưu đãi cho một số nhóm khách hàng VIP, nhưng chưa có chiến dịch khuyến mãi đồng bộ quy mô lớn nhằm khuyến khích khách hàng đại trà chuyển đổi sang thanh toán KDTM. Thiếu nguồn nhân lực chuyên sâu về công nghệ tài chính (Fintech), việc triển khai, tư vấn và hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM hiện đại vẫn còn phụ thuộc vào đội ngũ có kiến thức truyền thống, dẫn đến hiệu quả ứng dụng chưa cao.

Chiến lược truyền thông, quảng bá sản phẩm thanh toán KDTM chưa đủ mạnh, chưa tiếp cận được hết nhóm khách hàng tiềm năng, đặc biệt là ở khu vực nông thôn. Chi nhánh chưa đẩy mạnh khai thác phân khúc khách hàng có nhu cầu thanh toán quốc tế như doanh nghiệp xuất nhập khẩu, cá nhân mua sắm xuyên biên giới. Chi nhánh chưa chủ động đề xuất mở rộng đầu tư hạ tầng (ATM, POS) phù hợp với nhu cầu phát sinh, đặc biệt tại các khu vực đông dân cư hoặc có tiềm năng thương mại. Chính sách giá dịch vụ chưa được điều chỉnh linh hoạt theo từng phân khúc khách hàng, dẫn đến việc bỏ lỡ cơ hội thu phí hợp lý với các nhóm khách hàng có khả năng chi trả cao. Chiến dịch phát hành thẻ chưa được làm mới hoặc tạo đủ sức hấp dẫn, chủ yếu vẫn dựa vào các phương thức truyền thống. Chưa có sự kết nối chặt chẽ giữa phát hành thẻ và cung cấp tiện ích đi kèm (như ưu đãi thanh toán, liên kết với các đối tác giảm giá), khiến khách hàng không có nhiều động lực mở thẻ.

4. Giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Mỏ Cày Bắc, tỉnh Bến Tre

Dựa trên thực trạng và những hạn chế đã được phân tích, tác giả đề xuất giải pháp cụ thể nhằm thúc đẩy phát triển dịch vụ thanh toán KDTM tại Agribank Mỏ Cày Bắc.

4.1. Đẩy mạnh đầu tư hạ tầng công nghệ và thiết bị thanh toán

Agribank Mỏ Cày Bắc cần mở rộng hệ thống ATM và POS, tăng cường triển khai máy ATM tại các khu vực vùng sâu, vùng xa và các xã có mật độ dân cư cao để giảm áp lực giao dịch tại quầy. Đồng thời, đẩy mạnh lắp đặt máy POS tại các điểm bán hàng, chợ truyền thống, cửa hàng nhỏ lẻ và các đơn vị hành chính công, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng sử dụng các phương thức thanh toán hiện đại như thẻ, mã QR, và thanh toán không tiếp xúc.

Agribank Mỏ Cày Bắc nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin và đầu tư vào hệ thống ngân hàng lõi thế hệ mới, tích hợp các công nghệ nền tảng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, đảm bảo tính bảo mật, tốc độ xử lý giao dịch và khả năng mở rộng dịch vụ. Hợp tác với các công ty Fintech để triển khai các giải pháp thanh toán tiên tiến như ví điện tử và thanh toán di động.

4.2. Tăng cường truyền thông, nâng cao nhận thức khách hàng

Tổ chức các chương trình truyền thông định kỳ, thực hiện các buổi tập huấn, hội thảo trực tiếp tại địa phương, kết hợp với các kênh truyền thông hiện đại như mạng xã hội, website và ứng dụng di động. Nội dung truyền thông cần được thiết kế đơn giản, dễ hiểu, tập trung vào hướng dẫn sử dụng các dịch vụ như Mobile Banking, Internet Banking, thanh toán QR Code và ví điện tử, đặc biệt hướng đến nhóm khách hàng lớn tuổi và ở khu vực nông thôn.

Xây dựng chiến dịch quảng bá sáng tạo, tận dụng các sự kiện cộng đồng như “Ngày không tiền mặt 16/6” để quảng bá lợi ích của thanh toán KDTM, kết hợp với các chương trình khuyến mãi như giảm giá, tặng quà hoặc hoàn tiền khi sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử tại Agribank Mỏ Cày Bắc.

4.3. Hoàn thiện chính sách phí dịch vụ và khuyến mãi

Agribank Mỏ Cày Bắc sẽ điều chỉnh mức phí dịch vụ theo từng phân khúc khách hàng, ví dụ giảm phí hoặc miễn phí cho các giao dịch nhỏ lẻ để khuyến khích người dân nông thôn sử dụng dịch vụ. Đối với các khách hàng VIP hoặc doanh nghiệp, có thể áp dụng mức phí hợp lý để tăng doanh thu mà vẫn đảm bảo tính cạnh tranh.

Agribank Mỏ Cày Bắc tiếp tục triển khai chương trình ưu đãi hấp dẫn, cung cấp các gói ưu đãi như miễn phí phát hành thẻ lần đầu, miễn phí duy trì tài khoản trong năm đầu, hoặc hoàn tiền khi thanh toán qua QR Code, ví điện tử. Liên kết với các đối tác bán lẻ, siêu thị, hoặc dịch vụ công để cung cấp ưu đãi độc quyền khi khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán KDTM của Agribank. Để gia tăng sức hút và mở rộng tệp khách hàng, Agribank chi nhánh huyện Mỏ Cày Bắc cần tập trung hoàn thiện chính sách phí và triển khai các chương trình ưu đãi phù hợp.

4.4. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự

Agribank Mỏ Cày Bắc sẽ tổ chức các khóa đào tạo định kỳ cho nhân viên về các công nghệ thanh toán hiện đại, kỹ năng tư vấn và hỗ trợ

khách hàng trong việc sử dụng các dịch vụ như Mobile Banking, thanh toán không tiếp xúc, và ví điện tử. Đào tạo đội ngũ nhân viên về kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, và cung cấp thông tin một cách dễ hiểu, đặc biệt khi hỗ trợ khách hàng chưa quen với các phương thức thanh toán KDTM.

Agribank Mỏ Cày Bắc phải nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự, nguồn nhân lực là yếu tố then chốt quyết định đến hiệu quả cung ứng, hỗ trợ và phát triển các dịch vụ thanh toán KDTM. Trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ, yêu cầu đặt ra đối với đội ngũ nhân viên ngân hàng không chỉ dừng lại ở nghiệp vụ truyền thống mà còn phải am hiểu công nghệ, kỹ năng tư vấn và hỗ trợ kỹ thuật khách hàng.

4.5. Tăng cường quản trị rủi ro và đảm bảo an toàn bảo mật

Agribank Mỏ Cày Bắc cần tổ chức các buổi hướng dẫn cho khách hàng về cách bảo vệ thông tin cá nhân, nhận diện các hình thức lừa đảo trực tuyến, và sử dụng các dịch vụ thanh toán KDTM một cách an toàn. Thường xuyên rà soát, cập nhật và hoàn thiện các quy trình quản lý rủi ro, đặc biệt trong hoạt động thanh toán điện tử. Việc này không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro phát sinh như lỗi giao dịch, mất mát tài sản hay rò rỉ thông tin khách hàng, mà còn góp phần củng cố uy tín của ngân hàng trong bối cảnh cạnh tranh số hóa ngày càng gay gắt.

5. Kết luận

Phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Mỏ Cày Bắc là nhiệm vụ chiến lược, phù hợp với xu hướng chuyển đổi số và định hướng của Chính phủ trong việc thúc đẩy nền kinh tế không tiền mặt. Mặc dù đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận như tăng trưởng doanh số, mở rộng sản phẩm dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ, chi nhánh vẫn còn đối mặt với nhiều thách thức như thói quen sử dụng tiền mặt, hạ tầng công nghệ hạn chế và tốc độ tăng trưởng chưa đồng đều.

Một số giải pháp tác giả đề xuất, bao gồm đầu tư hạ tầng, nâng cao nhận thức khách hàng, hoàn thiện chính sách phí, đào tạo nhân sự và quản trị rủi ro, sẽ là nền tảng để chi nhánh vượt qua những hạn chế hiện tại và phát triển mạnh mẽ hơn trong tương lai. Với sự đồng hành của công nghệ và sự hỗ trợ từ các chính sách của Ngân hàng Nhà nước, Agribank Mỏ Cày Bắc có thể khẳng định vai trò tiên phong trong việc thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, góp phần hiện

đại hóa nền kinh tế nông thôn và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân tại địa phương.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] N. S. N. Minh, *Lý thuyết tiền tệ tín dụng - Chương 4: Thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế thị trường*, 2025.
- [2] H. T. K. Ha, “Nghiên cứu thực trạng và giải pháp phát triển phương thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam,” *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, vol. 12, no. 73.2, pp. 21-26, 2013.
- [3] Agribank Chi nhánh huyện Mô Cày Bắc, *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2021, 2022, 2023, 2024, 2025*.
- [4] B. L. Phương, “Giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong thương mại điện tử tại Việt Nam,” *Tạp chí Tài chính*, kỳ 2, tháng 5, 2021.
- [5] B. T. K. Huy, “Thực tiễn phát triển phương thức thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam,” *Tạp chí Công Thương*, số 25, tháng 10, 2020.
- [6] Chính Phủ, *Nghị định số 101/2012/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt ban hành ngày 22 tháng 11 năm 2012*, 2012.
- [7] Chính Phủ, *Nghị định số 80/2016/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ban hành năm 2016*, 2016.
- [8] C. C. Hoàng và T. V. Hoàng, “Đẩy mạnh các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt,” *Tạp chí Tài chính*, kỳ 1, tháng 9, 2020.
- [9] Chính Phủ, *Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025*, 2020.
- [10] Ủy ban Nhân dân tỉnh Bến Tre, *Kế hoạch số 258/KH-UBND ngày 13 tháng 01 năm 2022 về việc thực hiện Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Bến Tre*, 2022.
- [11] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Bến Tre, *Kế hoạch tổ chức hoạt động ‘Ngày không tiền mặt 16/6’*, 2024.
- [12] L. T. Thanh, “Thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam: Thực trạng và giải pháp,” *Tạp chí Tài chính*, kỳ 1, tháng 6, 2020.