

## **TIẾP TỤC ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

Xác định chuyển đổi số là cốt lõi cho sự phát triển bền vững, lâu dài trong kỷ nguyên 4.0. Ngành ngân hàng trên địa bàn đã sớm có định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng số trên nền tảng công nghệ thông tin, cung ứng các sản phẩm dịch vụ tiện ích trên môi trường mạng, đặc biệt chú trọng công tác đẩy mạnh các hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, mở tài khoản thanh toán cho người dân theo chủ trương của Chính phủ.

Bám sát chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) Việt Nam và UBND tỉnh; NHNN tỉnh đã kịp thời, chủ động triển khai tới các tổ chức tín dụng (TCTD) trên địa bàn Quyết định số 2006/QĐ-NHNN ngày 17/12/2021 của NHNN, về ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ, về phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025. Đồng thời, Chi nhánh đã tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên ban hành Kế hoạch số 311/KH-UBND ngày 07/02/2022 về việc triển khai thực hiện Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Điện Biên giai đoạn 2021-2025 (Kế hoạch số 311/KH-UBND).

Ngay sau khi UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 311/KH-UBND, ngày 15/02/2022, NHNN tỉnh đã ban hành Kế hoạch hành động số 141/KH-ĐBI của ngành Ngân hàng thực hiện Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt để chỉ đạo kịp thời tới các NHTM trên địa bàn, KBNN tỉnh.

NHNN tỉnh đã chỉ đạo Các TCTD trên địa bàn chú trọng phát triển dịch vụ ngân hàng đa dạng có hàm lượng công nghệ cao, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng của người dân; chú trọng công tác đổi mới và tăng cường đào tạo nguồn nhân lực, xây dựng đội ngũ cán bộ ngân hàng đủ năng lực, phẩm chất đạo đức đáp ứng yêu cầu công việc trong tình hình mới.

Đồng thời, NHNN tỉnh thường xuyên chỉ đạo các TCTD đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát nhằm hạn chế rủi ro, phòng ngừa và ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật trong nội bộ. Ban hành văn bản cảnh báo các TCTD trên địa bàn tỉnh về tình hình tội phạm trong hoạt động ngân hàng, loại hình phạm tội, cách thức, thủ đoạn phạm tội và các kẽ hở, bộ phận dễ bị tội phạm tấn công, qua đó tăng cường nâng cao cảnh giác của các cán bộ, nhân viên và bộ phận nghiệp vụ trong việc phòng ngừa tội phạm mạng, tội phạm công nghệ cao.

Các TCTD trên địa bàn đã chú trọng đầu tư cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ mới, phát triển đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, tiện ích cung cấp đến khách hàng với nhiều kênh phân phối hiện đại như internet banking, mobile banking, ATM, CMD, POS, QR code... dựa trên nền tảng công nghệ số đáp ứng tốt hơn nhu cầu về dịch vụ ngân hàng, tiến tới TTKDTM theo chủ trương của Chính phủ.

### **1. Một số kết quả nổi bật trong hoạt động TTKDTM**

### ***1.1. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn và bảo vệ người tiêu dùng trong TTKDTM***

Thực hiện Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia và Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ công, Đề án thúc đẩy TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025, trong thời gian vừa qua Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã phối hợp với Đài truyền hình Việt Nam thực hiện chương trình truyền thông giáo dục tài chính “tiền khéo, tiền khôn” được phát sóng trên kênh VTV3.

Triển khai thực hiện Kế hoạch số 311/KH-UBND ngày 07/2/2022 của UBND tỉnh, NHNN tỉnh đã chủ động phối hợp với Đài Phát Thanh truyền hình tỉnh Điện Biên, Báo Điện Biên Phủ thực hiện thông tin tuyên truyền về Đề án TTKDTM tới toàn thể Nhân dân trên địa bàn tỉnh, từng bước hạn chế tối đa thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán bằng nhiều hình thức thiết thực, phù hợp, hiệu quả.

Các NHTM trên địa bàn đã chủ động truyền thông, quảng cáo, giới thiệu sản phẩm dịch vụ TTKDTM của đơn vị mình đến các tổ chức cá nhân và hộ gia đình trên các phương tiện Báo Điện Biên Phủ, Đài PTTH tỉnh Điện Biên, treo băng rôn, phát tờ rơi... Đồng thời, chú trọng công tác hướng dẫn khách hàng về các quy trình thanh toán an toàn; triển khai nhiều chương trình khuyến mãi nhằm thu hút khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng số.

### ***1.2. Phát triển các dịch vụ thanh toán hiện đại***

Thời gian qua, Ngành ngân hàng đã tích cực, chủ động ứng dụng thành tựu của CMCN 4.0 để nâng cấp, triển khai, đa dạng các sản phẩm, dịch vụ TTKDTM trên nền tảng số hóa đáp ứng nhu cầu thanh toán một cách thuận tiện, hiệu quả phù hợp với xu thế phát triển của thế giới và hành vi tiêu dùng của khách hàng. Cụ thể:

Ứng dụng công nghệ cốt lõi như trí tuệ nhân tạo AI triển khai sản phẩm dịch vụ thanh toán hiện đại để định danh khách hàng (E-KYC) khi mở tài khoản mà khách hàng không cần phải đến quầy giao dịch.

Các TCTD tiếp tục đẩy mạnh triển khai ứng dụng Smartbanking đối với khách hàng (Ipay, Lienviet24h, Agribank Emobile-banking, ABBANK ditizen, BIDV Smartbanking và đến ngày 01/3/2023 NHCSXH cũng đã triển khai dịch vụ Mobile banking đến tất cả khách hàng cá nhân) trên các thiết bị di động (điện thoại thông minh, máy tính bảng...). Đây trở thành kênh TTKDTM chủ đạo trong quá trình số hóa của các NHTM, đồng thời giúp khách hàng giảm nhiều thời gian, thủ tục giấy tờ khi không phải giao dịch trực tiếp tại ngân hàng. Ngoài ra, các NHTM đã thực hiện liên kết với một số ví điện tử được NHNN cấp phép như Momo, Airpay, Vimo, Senpay, Zalopay, Shopee, Moca... nhằm thúc đẩy TTKDTM trong thương mại điện tử.

Đẩy mạnh phủ sóng các sản phẩm QRcode trên cơ sở mã QR dành cho các đối tượng là hộ kinh doanh kinh doanh cá thể, cửa hàng, siêu thị trên địa bàn tỉnh, qua đó giúp cho khách hàng có thể thực hiện giao dịch thanh toán một cách thuận lợi, nhanh chóng, góp phần gia tăng các sản phẩm dịch vụ tại các NHTM, tính đến cuối năm 2022 trên địa bàn tỉnh ước có trên 3000 điểm chấp nhận thanh toán bằng

QR code.

Các NHTM trên địa bàn tiếp tục mở rộng đầu tư hệ thống ATM, POS đến trung tâm huyện, thị xã, thành phố, nhằm tạo điều kiện thuận lợi, an toàn cho người dân giảm lượng thanh toán tiền mặt, giảm chi phí của xã hội. Hệ thống ATM, POS trên địa bàn luôn hoạt động ổn định, các điểm bố trí lắp đặt phù hợp với tình hình thực tế, hệ thống ATM luôn đáp ứng được nhu cầu về rút tiền và chuyển tiền và thường xuyên được giám sát đảm bảo về an ninh, an toàn cho khách hàng. Trong năm 2022 Ngân hàng No&PTNT Chi nhánh tỉnh Điện Biên đã khai trương và đưa vào hoạt động 02 máy gửi, rút tiền tự động AUTOBANK CDM đầu tiên trên địa bàn tỉnh việc đưa vào vận hành 02 máy CDM trên đã giúp cho ngân hàng tiết giảm được một phần chi phí vận hành, chi phí kiểm quỹ, tiếp quỹ ATM, giảm áp lực cho giao dịch tại quầy tiến tới thay thế dần các Phòng giao dịch truyền thống.

Đến cuối năm 2022 tổng số tài khoản cá nhân trên địa bàn là 235.905 tài khoản với số dư ước khoảng 1.503 tỷ đồng. Hiện trên địa bàn có 34 máy ATM và 131 thiết bị POS được lắp đặt tại các huyện, thị, thành phố.

Hệ thống ATM, POS trên địa bàn luôn hoạt động ổn định, các điểm bố trí lắp đặt phù hợp với tình hình thực tế, hệ thống ATM luôn đáp ứng được nhu cầu về rút tiền và chuyển tiền. Chủ động bố trí cán bộ trực theo dõi hệ thống máy ATM, đảm bảo cho các máy ATM hoạt động tốt và thường xuyên được giám sát đảm bảo về an ninh, an toàn cho khách hàng. Tiếp quỹ kịp thời, không để xảy ra hiện tượng máy ATM không giao dịch được do hết tiền. Xử lý nhanh các thắc mắc và yêu cầu tra soát của khách hàng, các khiếu nại về việc máy ATM giữ thẻ, khách hàng quên mã PIN, máy ATM không trả tiền... đều được giải quyết kịp thời, nhanh chóng, chính xác. Qua kiểm tra, giám sát trên địa bàn chưa phát hiện trường hợp các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thẻ có hành vi sử dụng thẻ ngân hàng không đúng quy định của pháp luật.

### ***1.3. Đẩy mạnh thanh toán điện tử trong khu vực dịch vụ hành chính công***

Thời gian qua, các NHTM trên địa bàn đã phối hợp chặt chẽ với các Sở, ban, Ngành, doanh nghiệp thực hiện các chương trình nhằm thúc đẩy TTKDTM nói chung cũng như thanh toán điện tử trong khu vực dịch vụ công. Cụ thể:

- Thu/chi ngân sách nhà nước: Các NHTM trên địa bàn phối hợp của đơn vị với các cơ quan (Thuế, Hải quan, Kho bạc ...) hoàn thiện kết nối giữa hạ tầng thanh toán để phục vụ yêu cầu phối hợp thu ngân sách nhà nước (thuế xuất nhập khẩu, thuế nội địa, thuế thu nhập cá nhân, TNDN...) thực hiện dịch vụ nộp thuế điện tử cho các đơn vị, tổ chức kinh tế, hộ gia đình bằng nhiều hình thức thanh toán khác nhau qua tài khoản mở tại ngân hàng như tại quầy giao dịch, qua Cổng thanh toán thuế điện tử, qua Internet banking...

- Đối với dịch vụ thanh toán tiền điện, tiền nước, tiền học phí, viện phí: Các NHTM trên địa bàn tỉnh đã chủ động thực hiện ký kết hợp đồng với các đơn vị có liên quan (*Công ty Điện lực Điện Biên, Điện lực Thành phố và các huyện, thị trong*

*tỉnh; Công ty Cổ phần Cấp nước Điện Biên, Sở Y tế tỉnh Điện Biên ...)* để triển khai thực hiện các hình thức thanh toán hóa đơn qua ngân hàng, với các hình thức thanh toán chủ yếu như: thanh toán tại quầy, thanh toán theo hình thức khấu trừ tự động (Auto debit) hoặc qua các kênh thanh toán điện tử (internet banking, mobile banking...), triển khai lắp đặt POS, QR code tại các điểm có phát sinh nhu cầu thanh toán; trực tiếp đến các trường THPT trên địa bàn để mở tài khoản thanh toán và cung cấp các sản phẩm dịch vụ NH cho các học sinh THPT đủ 15 tuổi trở lên, vừa hỗ trợ thúc đẩy thanh toán học phí qua tài khoản, vừa nâng cao tỷ lệ người dân có tài khoản thanh toán gắn với căn cước công dân.

- Đối với dịch vụ thanh toán trợ cấp an sinh xã hội: Các NHTM đã ký thỏa thuận liên ngành với BXXH tỉnh triển khai biện pháp thúc đẩy TTKDTM trong các chương trình trợ cấp an sinh xã hội, chi trả lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội, trợ cấp thất nghiệp qua tài khoản cá nhân mở tại Ngân hàng. Đầu năm 2023, thực hiện Kế hoạch số 452/KH-UBND ngày 16/02/2023 về triển khai thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt cho đối tượng bảo trợ xã hội tại công đồng và người có công với cách mạng trên địa bàn tỉnh Điện Biên. NHNN tỉnh đã trực tiếp chỉ đạo NHTM Cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Điện Biên là đơn vị đầu mối phối với với Sở Lao động Thương binh và Xã hội tỉnh Điện Biên và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện việc chi trả trợ cấp hàng tháng cho các đối tượng bảo trợ xã hội tại cộng đồng và người có công với cách mạng trên địa bàn tỉnh. Tính đến cuối tháng 2/2022 Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Điện Biên đã tiến hành mở được 1.500 tài khoản ASXH tại khu vực thành phố và thị xã Mường Lay.

## **2. Một số khó khăn vướng mắc còn tồn tại**

- Sự thuận tiện của tiền mặt và thói quen của người dân, tâm lý ngại thay đổi phương thức thanh toán trong mua bán hàng hóa cũng là rào cản khiến khách hàng ưu tiên sử dụng thanh toán bằng tiền mặt, mặt khác ngày càng có nhiều tội phạm công nghệ cao xuất hiện khiến người dân e ngại việc thanh toán qua tài khoản ngân hàng.

- Trình độ người dân trên địa bàn tỉnh không đồng đều; dân sinh sống tại khu vực xa trung tâm, nhóm người cao tuổi, hộ nghèo, hộ cận nghèo là những nhóm dân cư có sự am hiểu về các dịch vụ thanh toán của ngân hàng và công nghệ số còn hạn chế; việc người dân thiếu điện thoại thông minh có kết nối internet để thực hiện kết nối và sử dụng các dịch vụ tiện ích của ngân hàng nói riêng cũng như các dịch vụ số nói chung còn hạn chế.

- Công tác truyền thông của một số đơn vị phối hợp với Ngành ngân hàng còn hạn chế, chưa quyết liệt trong việc đẩy mạnh các hoạt động TTKDTM trong hoạt động của đơn vị. Việc tiếp cận, hiểu biết về các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại còn hạn chế nên dẫn đến việc khó khăn trong công tác tuyên truyền, triển khai, thuyết phục người dân trong việc mở tài khoản và sử dụng các dịch vụ tiện ích của ngân hàng.

- Việc khai thác phần mềm VneID trong hoạt động ngân hàng còn gặp vướng mắc: Chính phủ ban hành Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 quy định về định danh và xác thực điện tử, theo đó cho phép các tổ chức như ngân hàng có thể khai thác thông tin về công dân qua hệ thống định danh và xác thực điện tử để xác minh thông tin nhận biết khách hàng; tuy nhiên tại thời điểm hiện nay vẫn chưa có văn bản hướng dẫn triển khai Nghị định số 59/2022/NĐ-CP.

- Đối với việc xác thực giao dịch tại ATM bằng thẻ CCCD gắn chip, hiện tại chưa có quy định và tiêu chuẩn kỹ thuật cho các thiết bị đầu đọc thẻ CCCD gắn chip để xác minh, nhận biết khách hàng.

### **3. Phương hướng đẩy mạnh TTKDTM trong thời gian tới**

Trong thời gian tới, Ngành ngân hàng trên địa bàn tỉnh xác định tiếp tục bám sát các chỉ đạo của Chính phủ, NHNN Việt Nam, UBND tỉnh về hoạt động TTKDTM, tiếp tục triển khai và quán triệt thực hiện nghiêm túc tới toàn thể công chức, người lao động tại đơn vị và các TCTD trên địa bàn tỉnh về các nhiệm vụ, giải pháp đẩy mạnh TTKDTM của ngành ngân hàng. Cụ thể như:

- Nêu cao tinh thần quyết tâm cao độ trong triển khai hoạt động TTKDTM khi phối hợp với các đơn vị ngoài ngành, coi đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng trong công cuộc đẩy mạnh chuyển đổi số.

- Chủ động phối hợp với Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động Thương binh và Xã hội triển khai mở tài khoản tài khoản thanh toán cho người dân, đưa ra các giải pháp phục vụ mục tiêu thanh toán trực tuyến, không dùng tiền mặt trong khám, chữa bệnh, đóng học phí, chi trả chế độ trong thực hiện các Chính sách an sinh xã hội cho các đối tượng thụ hưởng từ nguồn ngân sách Nhà nước.

- Các NHTM tăng cường đẩy mạnh công tác tuyên thông về lợi ích của TTKDTM để người tiêu dùng và các doanh nghiệp bán lẻ có kiến thức, kỹ năng áp dụng TTKDTM thành thói quen, hoạt động thường xuyên khi chi tiêu; chủ động đưa ra những cảnh báo để khách hàng biết cách quản lý tài khoản của mình, tránh được các rủi ro phát sinh do tội phạm công nghệ cao; đồng thời, song song với việc phát triển các kênh thanh toán mới cũng cần chú trọng các giải pháp liên quan tới hạ tầng, bảo mật để giảm thiểu rủi ro, đảm bảo tài sản cho khách hàng, từ đó tạo niềm tin của khách hàng khi mở tài khoản, sử dụng các dịch vụ của ngân hàng.

- Tiếp tục cảnh báo về thủ đoạn của các tội phạm lừa đảo chiếm đoạt tài sản, phát hiện và ngăn chặn kịp thời các giao dịch đáng ngờ, đảm bảo an ninh, an toàn hệ thống thanh toán trên địa bàn tỉnh. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật, chế tài xử lý và phương thức, thủ đoạn sử dụng không gian mạng vi phạm pháp luật.

- Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn cán bộ, công chức và người lao động trong ngành Ngân hàng, nâng cao trình độ, kỹ năng và khả năng tư vấn cho khách hàng tham gia sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ Ngân hàng./.