**SỬ DỤNG DỊCH VỤ QR CODE TRONG THANH TOÁN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG- THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP.**

**Th.s Nguyễn Lê Nhân- Th.s Mai Thị Quỳnh Như**

**Khoa Kế toán- Đại học Duy Tân**

Hiện nay, hình thức thanh toán không dùng tiền mặt không còn quá xa lạ đối với các nước trên thế giới và các thành phố lớn ở Việt Nam. Các hoạt động thương mại quốc tế sôi động cùng với nhu cầu du lịch làm cho việc sử dụng thẻ thanh toán trở nên ngày càng phổ biến, nó cũng kéo theo nỗi lo về các vấn đề bảo mật. Điều này khuyến khích việc một loạt các ngân hàng ra mắt tính năng thanh toán qua QR Code trên ứng dụng Mobile Banking của mình, mang đến thêm sự tiện lợi và an toàn cho khách hàng.

1.**Dịch vụ Mobile Banking và QR code trong dịch vụ thanh toán bằng Mobile Banking**

Mobile Banking là dịch vụ ngân hàng trên điện thoại di động, cho phép khách hàng thực hiện nhiều loại giao dịch với thao tác đơn giản, tiện lợi chỉ trên chiếc điện thoại di động. Mobile Banking là một trong những dịch vụ trong hệ thống ngân hàng điện tử, đang ngày càng được ưa chuộng và sử dụng rộng rãi tại nhiều ngân hàng ở nhiều nước, nhiều khu vực trên thế giới bởi những lợi ích sẵn có của nó. Lợi ích của Mobile Banking được xét trên nhiều phương diện với các đối tượng như: Mobile Banking mang đến cho khách hàng sự nhanh chóng, tiện lợi và chính xác với các dịch vụ đa dạng, cho phép khách hàng có thể thực hiện việc tìm kiếm, tra cứu các thông tin liên quan đến tài khoản, lãi suất, tra cứu lịch sử giao dịch tài khoản vv… một cách nhanh chóng nhất.

QR code là dịch vụ thanh toán qua Mobile banking, một QR code có thể chứa một địa chỉ trang web, thời gian diễn ra một sự kiện, thông tin liên hệ, địa chỉ email, tin nhắn SMS, nội dung ký tự văn bản hay thậm chí là thông tin định vị vị trí. Tùy thuộc thiết bị đọc QR CODE mà bạn dùng khi quét, nó sẽ dẫn bạn tới một trang web, gọi đến một số điện thoại hoặc là xem một tin nhắn. Các QR code đang được sử dụng phổ biến nhất, và hiện là loại mã hai chiều thông dụng nhất hiện nay.QR code hiện nay vô cùng phổ  biến vì vậy độ ứng dụng của nó ở khắp mọi nơi như kiểm kê hàng hóa, thông tin sản phẩm, xuất sứ, nguồn gốc sản phẩm, kiểm kê thông tin cá nhân, sử dụng tại các bến xe bus, xe lửa, tàu điện ngầm…

**QR CODE :**



QR Code  là đoạn mã được quét bởi máy QR Code Reader. Tuy nhiên thay bằng sử dụng máy quét chuyên dụng thì bạn có thể sử dụng chiếc smartphone của mình để quét thông qua camera của máy. Hầu hết các ứng dụng hiện nay đều sử dụng QR code để hỗ trợ người dùng được chính xác nhất thay cho việc nhập mật mã thủ công sẽ có độ chuẩn xác không cao.

Có nhiều cách tạo QR code, có thể tạo trực tuyến chỉ cần vào nhập thông tin và trang web sẽ đưa ra QR code cho người sử dụng bạn có thể sử dụng dịch vụ của một số website ở dưới đây hoặc có thể tìm kiếm trên Google với từ khóa QR code creator hoặc QR code Generator, hoặc có thể **tạo bằng phần mềm điện thoại** QR Droid Code Scanner.

2.**Thực trạng sử dụng dịch vụ QR code trong thanh toán trên địa bàn thành phố Đà Nẵng hiện nay**

Thống kê của Bộ Thông tin và Truyền thông tính đến tháng 12/2018, Việt Nam có khoảng 137 triệu thuê bao di động, tăng 10,28% so với cùng kỳ năm 2017, trong số đó, thuê bao băng rộng di động (3G và 4G) là hơn 51 triệu thuê bao.

Với hơn 2 triệu dân tại thành phố Đà Nẵng, số liệu thuê bao di động tính đên hết tháng 12/ 2018 có gần 1 triệu thuê bao di động. Theo đánh giá của các chuyên gia, con số này sẽ tiếp tục tăng trong thời gian tới, đây chính là cơ hội tiềm năng để dịch vụ QR code phát triển tại Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng.

Đồng thời, năm 2018 cũng chứng kiến mức tăng trưởng vượt bậc về lượng người dùng cũng như doanh thu mà phương thức thanh toán bằng QR code mang lại. Theo các chuyên gia tài chính – ngân hàng, so với các hình thức thanh toán thẻ tín dụng thông thường, điểm nổi bật của QR Code là bên cạnh việc người dùng không cần phải mang theo thẻ bên người, QR Code còn giải quyết được bài toán về mất an toàn khi thanh toán qua thẻ tín dụng. Chính vì vậy hàng loạt các ngân hàng đã triển khai đã triển khai dịch vụ thanh toán bằng QR code cho khách hàng cá nhân trong thanh toán giao dịch chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, mua hàng cho nhiều dịch vụ đa dạng ở nhà hàng, siêu thị, cửa hàng, taxi, mua sắm online… mà không cần dùng tiền mặt, không lo lộ thông tin thẻ.

Một số ngân hàng thương mại đi đầu trong mở rộng ứng dụng thanh toán qua QR code vào ngân hàng trực tuyến  như VietinBank, Vietcombank, BIDV, Sacombank, TPBank, LienVietpost Bank... Cụ thể, VietinBank đưa ra phương thức thanh toán QR Pay sử dụng QR code trên ứng dụng iPay Mobile. BIDV triển khai QR Pay trên ứng dụng BIDV Smartbanking; QR Pay cũng được ứng dụng trên  Agribank E-Mobile Banking. Vietcombank liên tục nâng cấp VCB-Mobile B@nking với nhiều tính năng, ứng dụng QR code. Hay Sacombank đã ký kết với nhiều tổ chức quốc tế như Visa, Master, Union Pay, Samsung Pay… để triển khai các sản phẩm ứng dụng QR code.

***Bảng 2.1 Thống kê số lượng các ngân hàng tại Thành phố Đà Nẵng triển khai dịch vụ QR code trong thanh toán***

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên Ngân hàng** | **Dịch vụ triển khai thanh toán bằng mã QR code** |
| 1.VIB bank | Truy vấn tài khoản, thanh toán hóa đơn/ thẻ tín dụng, nạp tiền/ chuyển tiền, quản lý tài khoản. |
| 2. Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) | Truy vấn tài khoản, thanh toán hóa đơn/ thẻ tín dụng, nạp tiền/ chuyển tiền, quản lý tài khoản. |
| 3. Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam(Vietcombank) | Chuyển tiền cá nhân trong hệ thống, thanh toán gần 150 website bán hàng online, hoặc thanh toán tại hơn 600 điểm bán offline của các nhà cung cấp hàng hóa/dịch vụ có chấp nhận mã QR code |
| 4.Viettinbank | Khách hàng có thể mua hàng qua Catalogue, trên website mua sắm hay tại các trung tâm thương mại, cửa hàng tiện ích… |
| 5.BIDV bank |  Truy vấn thông tin tài khoản,thực hiện các giao dịchthanh toán trực tuyến ngay trên màn hình di động như Chuyển tiền, Tiền gửi Online, Thanh toán dư nợ thẻ tín dụng, Nạp tiền điện thoại, Mua mã thẻ cào, Thanh toán hóa đơn điện, nước, học phí, truyền hình, điện thoại…, Quản lý đầu tư, Trao đổi thông tin,... |
| 6. Ngân hàng Tiên Phong (TP bank) | Thanh toán dành cho ngành hàng mua sắm, ẩm thực, siêu thị, hàng không… |
| 7. Ngân hàng Liên Việt (Lienvietpost bank) | Thanh toán dành cho ngành hàng mua sắm, ẩm thực, siêu thị, hàng không… |
| 8. Ngân hàng Kỹ thương (Techcombank) | Khách hàng có thể mua hàng qua Catalogue, trên website mua sắm hay tại các trung tâm thương mại, cửa hàng tiện ích… |
| 9. Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn(Agribank) | Bên cạnh các tiện ích như chuyển khoản, nạp tiền điện thoại, thanh toán hóa đơn… giờ khách hàng có thể sử dụng chức năng mới Thanh toán bằng mã QR – QR Pay. QR Pay là tiện ích thanh toán hiện đại, đơn giản và an toàn được tích hợp vào ứng dụng Agribank E-Mobile Banking. Khách hàng sử dụng camera điện thoại quét mã QR để thực hiện nhanh một số giao dịch như chuyển khoản, thanh toán… |
| 10. Ngân hàng Hàng Hải (Maritime bank) | Giúp khách hàng kết nối và thanh toán tiện lợi  với địa điểm giao dịch mua sắm cũng như hàng trăm trang website bán hàng trực tuyến khác nhau như: Lotte Mart, Hotpot Story, Royal Tea, Klever fruits, Big Green… |
| 11. Ngân hàng quốc dân(NCB) | Thanh toán trên các website, sản phẩm, hóa đơn tại các địa điểm bán hàng như: cửa hàng, trung tâm thương mại, siêu thị, nhà hàng, quán cà phê, taxi..  |
| 12. Ngân hàng phương đông (OCB) | Truy vấn tài khoản, thanh toán hóa đơn/ thẻ tín dụng, nạp tiền/ chuyển tiền, quản lý tài khoản. |
| 13. Ngân hàng Quân đội (MB bank) | Thanh toán hóa đơn qua QRcode của MB cho phép khách hàng thực hiện quét mã QR trên hóa đơn thanh toán (tại siêu thị, nhà hàng, đặt hàng qua Internet,…) để thực hiện việc chi trả tiền hóa đơn. Khi thanh toán, khách hàng chỉ cần quẹt mã QR trên điện thoại di động qua thiết bị chấp nhận thẻ (POS) của nơi bán hàng để xác thực thông tin và hoàn tất giao dịch.  |

*(Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả)*

Tại Đà Nẵng, tính đến hết năm 2018 có hơn 10 ngân hàng triển khai thực hiện dịch vụ thanh toán bằng QR code và sẽ gia tăng số lượng ngân hàng tham gia triển khai ở năm 2019. Theo đại diện CT CP Giải pháp thanh toán Việt Nam (VNPAY), cho biết Việt Nam hiện có hơn 20.000 cửa hàng (merchants) chấp nhận thanh toán bằng VNPAY-QR với mức tăng trưởng người dùng lên tới 30% mỗi tháng và đặc biệt là tại Đà Nẵng số lượng cửa hàng chấp nhận thanh toán lên đến hơn 500 cửa hàng, đơn cử theo số liệu thống kê khoảng 3 tháng gần đây của Maritime Bank cũng cho thấy tổng doanh số thanh toán qua phương thức này ước tính bình quân trên 15 tỷ đồng/tháng, tốc độ tăng trưởng trên 26,2%/tháng ở Đà Nẵng.

***Bảng 2.2 Thống kê số lượng các điểm giao dịch chấp nhận thanh toán QR code tại thành phố Đà Nẵng.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Năm** | **Số lượng điểm giao dịch** |
| 2017 | 300  |
| 2018 | 500 |

*(Nguồn: Công ty cổ phần Giải pháp thanh toán Việt Nam (VNPAY))*

Trong 2 năm qua, dịch vụ QR code dần trở nên phổ biến với nỗ lực của nhiều bên. Bằng mã QR trên tài khoản ví điện tử như Payoo, MoMo, MOCA, hay Vimo, VTC Pay..., người dùng hiện có thể quét mã QR thanh toán ở nhiều nhà hàng, quán cà phê, siêu thị tiện lợi hay mua vé xe, thanh toán mua hàng trực tuyến.

Với các ví điện tử hay các ứng dụng của ngân hàng, người dùng có thể tra cứu, thanh toán và chuyển tiền bằng mã, đáp ứng mọi nhu cầu khác nhau. Các hệ thống Ministop, FamilyMart, Satra, Lotte Mart, Phong Vũ, Phúc Long... tại Đà Nẵng cũng đã triển khai ứng dụng tại cửa hàng của mình; FPTShop và CGV sắp tới cũng đưa hình thức thanh toán QR Code vào hoạt động, nhiều hàng hãng không như Vietnam Airlines, Vietjet và Jetstar cũng công bố chấp nhận thanh toán bằng QR Code và nhanh chóng được hưởng ứng tích cực.

***Bảng 2.3 Thống kê các đơn vị triển khai dịch vụ QR code tại Đà Nẵng***

|  |  |
| --- | --- |
| **STT** | **Tên đơn vị** |
| 1. | Vietnam Airlines |
| 2 | Vietjet  |
| 3 | Jetstar  |
| 4 | Lotte Mart |
| 5 | Các cửa hàng Duty Free |
| 6 | Phong Vũ |
| ………………………………………… | …………………………………… |

*(Nguồn: tác giả tự tổng hợp từ các thông tin của Doanh nghiệp)*

Có thể thấy doanh nghiệp không tốn nhiều chi phí đầu tư cho cơ sở hạ tầng ban đầu, có thể dễ dàng triển khai đại trà, nhanh chóng với chi phí thấp và ứng dụng rất đa dạng trong đời sống như thanh toán tại quầy, thanh toán trên hóa đơn, thanh toán trên website, Facebook, catalogue, tờ rơi, biển quảng cáo...

Các sản phẩm, dịch vụ chấp nhận trả tiền qua việc quét mã QR code ngày càng đa dạng, từ mua vé xem phim, trả tiền điện nước, mua sắm quần áo mỹ phẩm, đồ gia dụng...

3. **Một số giải pháp nhằm nâng cao ý định sử dụng dịch vụ đối với khách hàng cá nhân tại các ngân hàng TMCP trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.**

Với định hướng phát triển phát triển giai đoạn 2019-2020 làtăng cường công tác quảng bá và giới thiệu sản phẩm mới, cải thiện hệ thống ngân hàng và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động ngân hàng nhằm nâng cao khả năng tiếp cận với khách hàng. Đối với thị trường Đà Nẵng, thói quen thanh toán không dùng tiền mặt vẫn chưa phổ biến, đặc biệt các sử dụng thanh toán qua dịch vụ mobile banking. Do đó để sử dụng dịch vụ thanh toán bằng QR code , thiết nghĩ các ngân hàng nên giúp khách hàng tiếp cận thông tin và nâng cao nhận thức về dịch vụ này. Chỉ khi khách hàng biết đến dịch vụ này, họ mới có động cơ tìm hiểu các tính năng cũng như lợi ích của nó và có ý định tiến tới việc sử dụng dịch vụ.

***Một là, vấn đề về chi phí sử dụng dịch vụ***

Theo khảo sát về thái độ thanh toán của người tiêu dùng do Tổ chức thẻ Visa thực hiện vào tháng 10/2018 tại Đà Nẵng, có 70% người tham gia khảo sát cho biết ưa chuộng phương thức thanh toán điện tử hơn so với phương thức thanh toán truyền thống. Điều này cũng giải thích vì sao gần 30% số người được hỏi lựa chọn mang ít tiền mặt hơn so với thời điểm cách đây 5 năm.

Tuy nhiên, trong số những người đang sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử vẫn có 32% ý kiến không hài lòng với kênh giao dịch này. Phí dịch vụ được coi là yếu tố đầu tiên khiến khách hàng e ngại khi đến với dịch vụ QR code. Do đó, các ngân hàng nên có động thái giảm phí dịch vụ ngân hàng điện tử để thu hút khách hàng như áp dụng chương trình miễn phí đăng ký và sử dụng Internet Banking & Mobile Banking, miễn phí chuyển khoản nội bộ qua Internet Banking & Mobile Banking.

***Hai là, mức độ phổ biến thông tin dịch vụ***

Những năm vừa qua, cùng với tốc độ phát triển mạnh mẽ của công nghệ điện thoại thông minh, sức lan tỏa của mạng internet, sóng 3G, 4G kéo theo sự ra đời của nhiều giải pháp thanh toán di động như ví điện tử, công nghệ mPOS, thanh toán không tiếp xúc… Trong số này, nổi bật và trở thành xu hướng phổ biến gần đây là giải pháp dùng tính năng QR Pay trên ứng dụng ngân hàng, quét mã QR Code để thanh toán. Giải pháp này tận dụng hạ tầng có sẵn của ứng dụng di động ngân hàng, người dùng không cần tải thêm ứng dụng hay liên kết tài khoản ngân hàng như với các phương thức khác. Việc có thể thanh toán trực tiếp từ tài khoản ngân hàng giúp giải pháp này nhận được sự tin tưởng từ phía người dùng về mức độ bảo mật và an toàn thông tin.

Bên cạnh đó, thanh toán bằng tính năng QR Pay được đánh giá đơn giản, gọn nhẹ, dễ sử dụng và thân thiện cho người tiêu dùng. Với một lần quét, chỉ sau vài giây, khách hàng sẽ thanh toán thành công tại các nhà hàng, siêu thị, cửa hàng, taxi, các website thương mại điện tử... hay trên bất cứ sản phẩm nào có mã VNPAY-QR mà không cần sử dụng tiền mặt hay thẻ ngân hàng.

***Thứ ba, trang bị hệ thống máy ATM***

Ngân hàng có thể trang bị thêm hệ thống máy tính cá nhân tại các chi nhánh, phòng giao dịch dể nhân viên NH có thể trực tiếp giới thiệu về dịch vụ QR code cũng như chỉ dẫn khách hàng tiếp cận và thao tác trên hệ thống

Bên cạnh đó, ngân hàng nên chỉ dẫn rõ thông tin về việc sử dụng dịch vụ QR code mọi lúc mọi nơi, ví dụ có thể sử dụng QR code trong việc kiểm kê hàng hóa, thông tin sản phẩm hoặc có thể sử dụng tại Sử dụng tại các bến xe bus, xe lửa, tàu điện ngầm: người sử dụng khi quét mã QR Code của bến xe sẽ biết thông tin về các chuyến xe.

***Thứ tư, xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp chú trọng mối quan hệ với khách hàng.***

Cán bộ, nhân viên là khâu quyết định hiệu quả kinh doanh và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng. Kết quả này phụ thuộc rất lớn vào trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tính năng động sáng tạo, đạo đức nghề nghiệp, thái độ phục vụ của cán bộ ngân hàng, đó cũng là những vấn đề mà khách hàng phàn nàn nhiều nhất và mong muốn nhiều nhất từ ngân hàng.

Do vậy, để góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng và tạo được hình ảnh thân thiện trong lòng khách hàng thì việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên chính là một giải pháp rất quan trọng, có giá trị trong mọi giai đoạn phát triển của ngân hàng.

Nguyên tắc tôn trọng khách hàng, thể hiện ở việc nhân viên biết lắng nghe ý kiến khách hàng, biết khắc phục , ứng xử khéo léo để làm vừa lòng khách hàng.

Biết cách sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, có văn hóa, trang phục lịch sự, đón tiếp khách hàng với thái độ tươi cười, niềm nở.

Bên cạnh đó, sự khác biệt không chỉ ở chất lượng dịch vụ mà còn ở nét văn hóa trong phục vụ khách hàng, làm cho khách hàng thấy hài lòng và nhận thấy sự khác biệt khi chọn lựa sử dụng dịch vụ của ngân hàng.

Khuyến khích khách hàng chia sẻ về loại dịch vụ họ đang sử dụng, biết kiềm chế cảm xúc và tiếp nhận thông tin mang tính hai chiều, giúp nhân viên nắm bắt thông tin kipk thời để tư vấn cho lãnh đạo đưa ra những cải tiến về dịch vụ cũng như cắt giảm bớt các thủ tục không cần thiết trong hoạt động giao dịch.

Trong quá trình tiếp xúc trực tiếp, nhân viên nên biết chờ đợi, biết chọn điểm dừng biết tạo ấn tượng để khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng mình. Hiểu được tâm lý và nhu cầu của khách hàng, tư vấn cho họ về lợi ích khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

**Tài liệu tham khảo:**

[1] Trương Đức Bảo (2003)*, ngân hàng điện tử và các phương tiện điện tử*

[2] Nguyễn Đình Thắng (2009), *ứng dụng ngân hàng điện tử trong việc thanh toán*

*không dùng tiền mặt.*

[3] Số liệu thống kê của các NHTM tại Đà Nẵng năm 2017-2018.

[4] <https://vnpayment.vnpay.vn/QR-Pay-Cuoc-cach-mang-moi-trong-thanh-toan-di-dong.htm>

[5] <https://vnexpress.net/longform/thanh-toan-bang-qr-code-dang-bung-no-tai-viet-nam-3835991.html>

[6]https://news.zing.vn/3-uu-diem-cua-phuong-thuc-thanh-toan-bang-qr-code-post890199.html