

Phát triển thanh toán viện phí không dùng tiền mặt: nghiên cứu điển hình tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam chi nhánh Hoàng Mai

Đỗ Thị Bích Mai

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (VietinBank)

Đẩy mạnh công tác thanh toán viện phí không dùng tiền mặt (TTVPKDTM) rất cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, song song với bệnh án điện tử, hướng tới bệnh viện thông minh và phát triển hoạt động ngân hàng. Bài nghiên cứu đi sâu phân tích thực trạng TTVPKDTM tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam (VietinBank) - Chi nhánh Hoàng Mai để làm rõ điểm đạt được và hạn chế của TTVPKDTM. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao TTVPKDTM tại Việt Nam.

1. Cơ sở lý luận của nghiên cứu

Nghị định số 101/2012/NĐ-CP và Nghị định số 80/2016/NĐ-CP và Thông tư 46/2014/NHNN nêu rõ: "Dịch vụ TTKDTM là các dịch vụ thanh toán qua tài khoản ngân hàng và một số dịch vụ khác thực hiện thanh toán không qua tài khoản ngân hàng". Như vậy, có thể hiểu, dịch vụ TTKDTM là loại hình dịch vụ được các NHTM cung cấp để khách hàng thanh toán hàng hóa và dịch vụ qua tài khoản của khách hàng mở tại ngân hàng mà không sử dụng đến tiền mặt.

Sự phát triển của thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế thị trường là yêu cầu thiết yếu của sự phát triển vượt bậc nền kinh tế hàng hóa. Trong điều kiện nền kinh tế thị trường phát triển, khối lượng hàng hóa trao đổi trong nước cũng như với nước ngoài tăng nhanh yêu cầu phải có cách thức trả tiền thuận tiện, an toàn, nhanh chóng, tiết kiệm đó là thanh toán chuyển khoản.

Thanh toán viện phí không dùng tiền mặt là một hoạt động dịch vụ thanh toán được thực hiện bằng cách sử dụng các công cụ/phương thức thanh toán để bù trừ tiền từ tài khoản/hạn mức tiền của người phải trả sang tài khoản của người thụ hưởng hoặc được bù trừ lẫn nhau thông qua đơn vị cung ứng DVTT tại các bệnh viện và cơ sở y tế.

TTVPKDTM không chỉ tạo ra kênh thanh toán đơn giản, an toàn, tiết kiệm, thuận lợi cho khách hàng mà còn là một giải pháp kết nối phát triển bệnh viện thông minh, kết nối tài khoản thanh toán tại ngân hàng với bệnh án điện tử, giúp việc theo dõi hồ sơ sức khỏe của bệnh nhân xuyên suốt toàn quốc và lịch sử bệnh án giúp điều trị và khám bệnh thuận hơn; đồng thời giúp cho bệnh viện, cơ sở y tế không phải quản lý tiền mặt, chịu rủi ro tiền mặt.

Để đánh giá sự phát triển TTVPKDTM tại NHTM, chỉ tiêu định tính và các chỉ tiêu định lượng thường

được sử dụng. Đối với chỉ tiêu định tính, các nhà nghiên cứu thường đo lường dựa trên ba tiêu chí: (i) mức độ hài lòng của khách hàng về TTVPKDTM; (ii) mức độ an toàn và chính xác, kịp thời trong TTVPKDTM; (iii) tiện ích các dịch vụ đi kèm.

Bên cạnh đó, một số chỉ tiêu định lượng được sử dụng để lượng hoá sự phát triển TTVPKDTM tại NHTM như sau:

(i) Mức độ tăng trưởng doanh số từ TTVPKDTM: Chỉ tiêu này cho biết số tiền khách hàng thực hiện thanh toán theo các hình thức TTVPKDTM năm nay tăng hay giảm bao nhiêu phần trăm so với năm trước.

(ii) Mức độ tăng trưởng thu nhập từ TTVPKDTM: Chỉ tiêu mức độ tăng trưởng thu nhập từ hoạt động TTVPKDTM cho biết tổng số tiền ngân hàng thu từ hoạt động TTVPKDTM năm nay tăng hay giảm bao nhiêu phần trăm so với chỉ tiêu này ở năm trước.

(iii) Mức độ gia tăng số món thanh toán không dùng tiền mặt: Nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ hoạt động TTVPKDTM đã và đang được phát triển và hoạt động thu hút khách hàng được đẩy mạnh.

(iv) Mức gia tăng số lượng khách hàng thực hiện TTVPKDTM tại NHTM: Chỉ tiêu cho thấy càng nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán viện phí không dùng tiền mặt thì chứng tỏ các khách hàng tin tưởng vào tính an toàn chính xác và nhanh chóng của các hình thức thanh toán tại ngân hàng.

(v) Chi phí đầu tư vào TTVPKDTM tại NHTM: chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ ngân hàng trong năm nay đã đầu tư hơn về các trang thiết bị hiện đại phục vụ cho TTVPKDTM, đồng thời quan tâm xúc tiến các hoạt động quảng cáo, tuyên truyền các tiện ích khi sử dụng các hình thức TTVPKDTM của ngân hàng cho mọi người nhằm mục tiêu gia tăng số lượng khách hàng, tăng thu nhập từ hoạt động TTVPKDTM cho ngân hàng. Tuy nhiên chỉ tiêu này không nên quá cao vì chi phí này sẽ làm giảm thu nhập của ngân hàng.

(vi) Số lượng máy ATM, POS, máy xếp hàng tự động: Để có thể tiếp cận và thu hút khách hàng các NHTM hiện nay đang không ngừng gia tăng số lượng máy ATM, máy POS về cả số lượng và chất lượng trên khắp toàn quốc nhằm mở rộng và phát triển TTKDTM nói chung trong đó có TTVPKDTM.

(vii) Chi phí giao dịch thanh toán viện phí không dùng tiền mặt: Chi phí cũng là một tiêu chí cạnh tranh của các NHTM trên lĩnh vực TTVPKDTM. Ngân hàng nào có mức chi phí giao dịch thấp hơn sẽ dễ dàng trong việc thu hút khách hàng sử dụng các dịch vụ, các hình thức thanh toán qua ngân hàng hơn.

Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (VietinBank) được biết đến là một trong 4 ngân hàng TMCP Nhà nước lớn nhất Việt Nam. Với vị thế là một trong những ngân hàng hàng đầu của Việt Nam, VietinBank là đơn vị tiên phong trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng tài chính hiện đại với tiêu chuẩn quốc tế tới các doanh nghiệp tại Việt Nam với mạng lưới rộng khắp. VietinBank Chi nhánh Hoàng Mai là chi nhánh cấp I trực thuộc VietinBank. Sau 12 năm đi vào hoạt động, VietinBank chi nhánh Hoàng Mai đã có những bước phát triển vượt bậc cả về quy mô, thị phần, sự đa dạng sản phẩm cũng như về chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh. Những năm gần đây, VietinBank tập trung vào phát triển doanh thu và lợi nhuận từ TTKDTM với mức tăng doanh thu 14,56 % và 26,11% trong năm 2017 và 2018 tương ứng. Tuy nhiên, TTVPKDTM vẫn còn là một khía cạnh mới khai thác, cần có sự đánh giá về thực trạng và tính hiệu quả. Bài nghiên cứu sẽ đi sâu đánh giá sự phát triển của TTVPKDTM tại VietinBank Chi nhánh Hoàng Mai dựa trên các chỉ tiêu định tính và định lượng.

2. Thực trạng phát triển thanh toán viện phí không dùng tiền mặt tại NH TMCP Công Thương Việt Nam CN Hoàng Mai

2.1 Phân tích thực trạng thanh toán viện phí không dùng tiền mặt tại VietinBank CN Hoàng Mai

Phân tích qua chỉ tiêu định tính

i. Mức độ hài lòng của khách hàng về TTVPKDTM

Hàng năm, VietinBank CN Hoàng Mai đều được đánh giá xếp loại A trong mạng lưới hoạt động của cả ngân hàng về duy trì quan hệ với khách hàng. Theo thống kê của chi nhánh có đến hơn 96% khách hàng hài lòng với các hình thức TTVPKDTM của chi nhánh.

Các cán bộ, nhân viên của chi nhánh luôn được đào tạo nâng cao nghiệp vụ, thái độ phục vụ tôn trọng khách hàng, nhẹ nhàng, lịch sự hướng dẫn tận tình cho khách hàng. Chi nhánh không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, khách hàng đến giao dịch tại chi nhánh được lấy số xếp hàng tự động, khách hàng thực hiện giao dịch theo thứ tự

không chen lấn, ngoài ra chi nhánh còn có phòng khách hàng ưu tiên giành để phục vụ các khách hàng VIP, tại phòng khách hàng ưu tiên này khách hàng có thể ngồi xem vô tuyến, được phục vụ bánh kẹo, cà phê... và được nhân viên ngân hàng phục vụ riêng. Chính sự khác biệt này mà khách hàng đến giao dịch tại chi nhánh ngày càng đông và hoàn toàn hài lòng về dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Thêm vào đó là biểu phí thanh toán cũng được chi nhánh cạnh tranh ở mức thấp nhất giúp cho ngân hàng luôn giữ chân được những khách hàng trung thành đồng thời có thể để thu hút thêm nhiều khách hàng mới nhằm mục đích phát triển hình thức TTVPKDTM và nâng cao lợi nhuận qua hàng năm.

ii. Mức độ an toàn, chính xác của hệ thống thanh toán: Chi nhánh luôn đặt mục tiêu giảm thiểu rủi ro cho các giao dịch thanh toán lên hàng đầu, hoạt động thanh toán luôn đảm bảo tuyệt đối an toàn. Chi nhánh đã thành lập ban thẩm định quản lý rủi ro tín dụng, phân rõ trách nhiệm của từng bộ phận rà soát, đánh giá, kiểm tra nhằm hạn chế rủi ro phát sinh, đảm bảo an toàn chính xác của mọi giao dịch. Khai thác và xây dựng các trang web trực tuyến bằng internet, mạng điện thoại di động... để khách hàng tiện thanh toán. Đồng thời chi nhánh cũng trang bị thêm các thiết bị hiện đại, công nghệ tiên tiến để tăng tốc độ giao dịch giữa các tài khoản với nhau.

Phân tích qua chỉ tiêu định lượng

TTVPKDTM qua các phương tiện thanh toán được VietinBank CN Hoàng Mai kết hợp cùng các bệnh viện triển khai từ năm 2013. Thời gian đầu triển khai trung bình mỗi ngày trung bình chỉ có 5 - 7 bệnh nhân/ngày tham gia, với những tiện ích của việc thanh toán viện phí không dùng tiền đến thời điểm hiện tại số lượng bệnh nhân sử dụng dịch vụ thanh toán viện phí không dùng tiền mặt đạt 800 - 1.000 bệnh nhân /ngày. Năm 2015, số lượng Thẻ khám bệnh phát hành cho bệnh nhân là 156.905 thẻ, đến năm 2016 phát hành 169.995 thẻ, tăng 13.090 thẻ so với năm 2015. Năm 2017, phát hành 170.976 thẻ, tăng 0,5% so với năm 2016. Năm 2018, phát hành 180.758 thẻ tăng 9.782 thẻ so với năm 2018, tăng 106% so với năm 2017.

Thanh toán viện phí trực tuyến tăng mạnh qua các năm từ năm 2015 đến năm 2018. Năm 2015, thanh toán viện phí trực tuyến là 87,58 tỷ đồng, đến năm 2016, thanh toán viện phí trực tuyến là 158,7 tỷ đồng, tăng 181% so với năm 2015. Năm 2017, thanh toán viện phí trực tuyến 192,2 tỷ đồng, tăng 33,5 tỷ đồng so với năm 2016. Số liệu thanh toán viện phí trực tuyến năm 2018 là 209 tỷ đồng tăng 109% so với cả năm 2017.

Năm 2015, thanh toán viện phí không dùng tiền mặt qua POS là 58 tỷ đồng, đến năm 2016, thanh toán viện phí qua POS đạt 105 tỷ đồng, tăng 47 tỷ đồng so với năm 2015. Năm 2017, thanh toán viện phí qua

POS đạt 198 tỷ đồng, tăng 88,57% so với năm 2016. Đặc biệt, Năm 2018, thanh toán viện phí qua POS tăng vọt đạt 280 tỷ đồng, tăng 82 tỷ đồng so với cả năm 2017 và tăng trưởng 141% so với năm 2017.

Thanh toán viện phí không dùng tiền mặt được thực hiện trong lộ trình triển khai bệnh án điện tử. Thẻ khám bệnh tích hợp thẻ ATM với hồ sơ bệnh án điện tử đem lại nhiều lợi ích cho bệnh nhân và bệnh viện; Thẻ không chỉ dùng với chức năng thanh toán mà còn có chức năng sổ khám bệnh điện tử. Với bệnh nhân khám và điều trị sử dụng thanh toán viện phí không dùng tiền mặt sử dụng Thẻ khám bệnh, mỗi Thẻ có mã số sê đơn nhất gắn liền với bệnh nhân, thông tin về hồ sơ bệnh án được số hóa gắn với mã thẻ. Lịch sử khám bệnh, hồ sơ bệnh án điện tử được lưu trữ giúp bệnh nhân, bác sĩ theo dõi được quá trình bệnh, đưa ra được các giải pháp điều trị kịp thời; bệnh nhân lưu giữ Thẻ khám bệnh thay thế cho sổ khám bệnh truyền thống, thông tin bệnh được lưu trữ trên hệ thống bệnh viện an toàn, không bị mất thông tin so với lưu trữ sổ khám bệnh truyền thống.

2.2 Đánh giá hạn chế trong thực trạng thanh toán viện phí không dùng tiền mặt tại Vietinbank Hoàng Mai

Bên cạnh những kết quả đạt được, Vietinbank Hoàng Mai còn bộc lộ những hạn chế sau:

Mặc dù chi nhánh ngân hàng đã có được những thành tựu đáng khích lệ nhưng vẫn còn một số hạn chế cụ thể như sau:

Thứ nhất: Trong tỷ trọng doanh số thanh toán qua các hình thức TTVPKDTM thì thanh toán trực tuyến chiếm một tỷ trọng rất nhỏ, chủ yếu là các giao dịch thanh toán qua thẻ khám chữa bệnh và máy POS. Trong khi các các nghiên cứu thanh toán điện tử tại các tổ chức thanh toán như thanh toán qua mã QR code, mã hóa thông tin thẻ, xác thực sinh trắc học, thanh toán phi tiếp xúc... đang phát triển rất nhanh.

Thứ hai: Trong TTVPKDTM tỷ trọng khách hàng thanh toán qua trang Web, qua máy xếp hàng tự động còn chưa cao. Chủ yếu là thanh toán tại trực tiếp tại các quầy tiếp đón trong bệnh viện, cơ sở y tế. Trên thế giới hình thức thanh toán tự động rất thuận tiện và được ưa chuộng nhưng tại Việt Nam nói chung và VietinBank Hoàng Mai nói riêng thì hình thức này còn ít được nhiều người lựa chọn.

3. Giải pháp nâng cao công tác phát triển thanh toán viện phí không dùng tiền mặt

Từ những đánh giá phân tích tổng quan và thực trạng TTVPKDTM, tác giả xin đưa ra một số các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác TTVPKDTM tại VietinBank CN Hoàng Mai như sau:

Thứ nhất, VietinBank cần hoàn thiện hành lang

pháp lý và cơ chế chính sách.

Vietinbank cần rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định liên quan đến TTKDTM tại ngân hàng. Đặc biệt, Chi nhánh cần kiến nghị với Hội sở về các quy định về các cơ chế, chính sách và các phương tiện, dịch vụ TTKDTM mới, dịch vụ trung gian trong hoạt động thanh toán, hoạt động thương mại điện tử. Mặt khác, Chi nhánh cần ban hành các quy định về trách nhiệm và quyền hạn của bên cung ứng dịch vụ thanh toán, bên sử dụng dịch vụ thanh toán và bên thứ 3

Thứ hai, VietinBank cần tăng cường chất lượng phục vụ. Bộ Y tế, bệnh viện, bệnh nhân và VietinBank Hoàng Mai cùng phối hợp nâng cao chất lượng dịch vụ TTVPKDTM. Trong đó, Vietinbank phải đi tiên phong trong tăng cường chất lượng phục vụ để thu hút khách hàng thông qua:

- Đào tạo nguồn nhân lực có chuyên môn vững vàng, cung cấp dịch vụ tới khách hàng tốt nhất nhằm hướng tới sự hài lòng của khách hàng.

- Trang cấp thêm máy móc thiết bị hỗ trợ việc TTVPKDTM như lắp đặt các kios đăng ký khám bệnh và tái khám giúp bệnh nhân không phải xếp hàng đăng ký khám mà có thể chủ động đăng ký và lựa chọn bác sỹ.

- Xây dựng trang web kết nối với phần mềm bệnh viện giúp bệnh nhân có thể đăng ký hẹn khám và lựa chọn bác sỹ khám, thanh toán viện phí mà không cần đến bệnh viện, giảm thiểu quá tải tại các bệnh viên công và tiết kiệm chi phí cho bệnh nhân.

Thứ ba, VietinBank cần phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin

- Chi nhánh cần tăng cường đầu tư hiện đại hóa cơ sở hạ tầng. Đặc biệt là mở rộng triển khai các phương thức thanh toán điện tử hiện đại như IB, Homebanking, thanh toán qua các ứng dụng QRPay, kết nối ERP...

- Phát triển cơ sở hạ tầng CNTT: Đồng bộ hạ tầng CNTT giữa bệnh viện và ngân hàng, đồng bộ phần mềm giữa các bệnh viện để dịch vụ thanh toán viện phí không dùng tiền mặt được kết nối nhanh chóng và thông suốt./.

Tài liệu tham khảo

Chính Phủ, 2012. Nghị định 101/2012/NĐ-CP, Tháng 11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt. Hà Nội.

Chính Phủ, 2016. Nghị định 80/2016/NĐ-CP, Tháng 07/2016 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 101/2012/NĐ-CP. Hà Nội.

Ngân hàng nhà nước Việt Nam, 2014. Thông tư 46/2014/TT-NHNN, Tháng 12/2014 của Thống đốc NHNN Về việc Hướng dẫn về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Hà Nội.