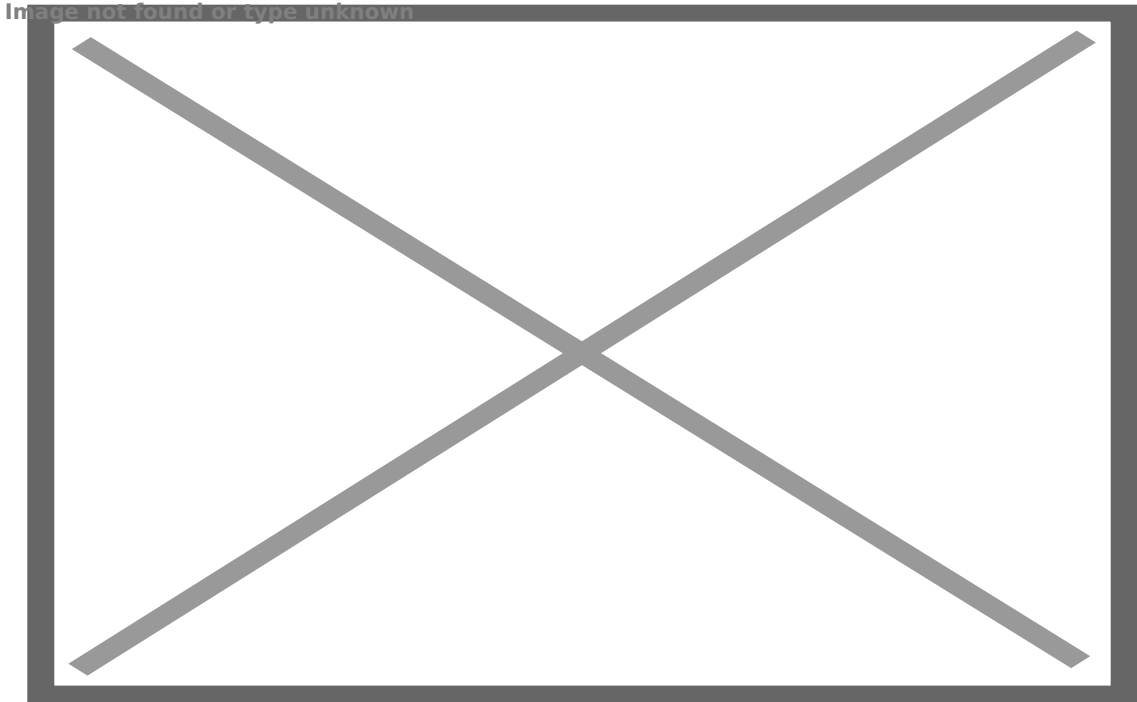


Giải bài toán cước phí tin nhắn dịch vụ ngân hàng

14:08 28/02/2022

Tác giả: Nguyễn Hợi

Thời gian gần đây, nhiều tổ chức tín dụng thực hiện chính sách miễn phí chuyển tiền trên các ứng dụng số. Điều này trở thành một trong những động lực quan trọng thúc đẩy xu hướng giao dịch trực tuyến tăng trưởng mạnh mẽ hơn.



Người dân thực hiện thanh toán qua app của ngân hàng được miễn phí giao dịch.

Tuy nhiên đi cùng với đó, các ngân hàng lại đang đối mặt với gánh nặng cước phí SMS Banking (tin nhắn dịch vụ ngân hàng) khi phải trả cho nhà mạng cao gấp ba lần dịch vụ tin nhắn thông thường.

Theo khảo sát, kể từ năm 2021 trở về trước, trung bình các ngân hàng thu phí tin nhắn SMS đối với khách hàng khoảng 11.000 đồng/tháng. Thế nhưng kể từ đầu năm 2022, nhiều ngân hàng đã điều chỉnh tăng mức phí này lên sát với mức phí nhà mạng thu của ngân hàng.

Phí SMS tăng cao, nhiều khách hàng hủy dịch vụ

Những ngày gần đây, nhiều người dùng dịch vụ SMS Banking không khỏi bàng hoàng khi số tiền cước phí bị trừ tăng gấp 5-7 lần so tháng trước đó. Sau cú sốc này, không ít khách hàng đã chủ động hủy dịch vụ hoặc chuyển qua dịch vụ nhận tin nhắn qua app (ứng dụng) để không phải tiếp

tục trả mức phí quá cao này. Anh Lương Anh Tài (Hà Nội) là một trong những khách hàng như vậy khi thực hiện lệnh hủy dịch vụ sau khi bị trừ phí tin nhắn SMS tháng 1/2022 lên tới 77.000 đồng.

Theo anh Tài, phía ngân hàng Vietcombank - nơi anh mở tài khoản - đã gửi thông báo việc tăng phí SMS Banking từ 11.000 đồng/tháng lên 11.000 - 77.000 đồng/tháng tùy số lượng tin nhắn.

Cụ thể, nếu số lượng tin nhắn trong tháng dưới 20 tin, Vietcombank thu phí 11.000 đồng/tháng; từ 20 đến dưới 50 tin nhắn là 27.500 đồng/tháng; từ 50 đến dưới 100 tin là 55.000 đồng/tháng; từ 100 tin nhắn trở lên là 77.000 đồng/tháng. “Thực tình lúc ấy tôi cũng không để ý lắm, nhưng sau khi bị trừ tài khoản 77.000 đồng, tôi mới biết số lượng giao dịch thanh toán hàng tháng của tôi nhiều như vậy. Do đó sau khi cân nhắc, tôi đã hủy sử dụng dịch vụ SMS Banking để chuyển sang nhận thông tin biến động tài khoản miễn phí từ app”, anh Tài cho biết.

Ngoài Vietcombank, nhiều ngân hàng cũng áp dụng mức thu phí mới, ngang với mức phí các nhà mạng từ năm 2022, như BIDV thu 9.900 đồng đối với 15 tin nhắn/tháng, từ 16 đến 50 tin nhắn thu 33.000 đồng, từ 51 đến 100 tin nhắn thu 60.500 đồng và hơn 100 tin nhắn thu 77.000 đồng.

Techcombank thu phí 15 tin nhắn/tháng 13.200 đồng, từ 16 đến 30 tin nhắn 19.000 đồng, từ 31 đến 60 tin nhắn 44.000 đồng, từ 61 tin nhắn trở lên 82.500 đồng;... Như vậy theo tính toán, với mức phí mới này, nếu một người thường xuyên sử dụng Mobile Banking một năm sẽ phải trả tin nhắn cho nhà mạng khoảng một triệu đồng cho mỗi số điện thoại đăng ký nhận tin nhắn SMS Banking.

Hưởng ứng lời kêu gọi của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, nhiều tổ chức tín dụng đã miễn phí giao dịch online để chia sẻ khó khăn với khách hàng, đồng thời khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ Mobile Banking, Internet Banking, góp phần phòng, chống dịch bệnh, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt theo chủ trương của Chính phủ.

Tuy nhiên, đi cùng với sự tăng trưởng của thanh toán online, các ngân hàng đang phải đối mặt với bài toán cước phí tin nhắn SMS. Bởi khi lượng giao dịch online tăng cao, các ngân hàng phải gửi tin nhắn OTP (mật khẩu giao dịch một lần qua tin nhắn SMS) và tin nhắn thay đổi số dư nhiều hơn, đồng nghĩa với mức chi phí tin nhắn cũng tăng theo.

Gia tăng ưu đãi trên app

Số liệu mới nhất từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho thấy, những năm gần đây, thanh toán không dùng tiền mặt đang có bước tăng trưởng ngày càng nhanh.

Theo đó, năm 2021, giao dịch về số lượng và giá trị qua kênh điện thoại di động tăng tương ứng hơn 73% và gần 90% so cùng kỳ. Hoạt động thanh toán của các tổ chức tín dụng cũng đã có sự đổi mới mạnh mẽ, dựa trên nền tảng công nghệ cao như ứng dụng trên thiết bị di động (app), trung gian thanh toán (NAPAS), ví điện tử,... đã đáp ứng nhu cầu thanh toán của người dân và doanh nghiệp một cách đầy đủ, minh bạch và an toàn.

Các ngân hàng đã và đang chuyển hướng mạnh sang khuyến khích khách hàng sử dụng kênh ngân hàng số để thay thế tin nhắn dịch vụ ngân hàng, đặc biệt, một số ngân hàng đã thực hiện miễn, giảm toàn bộ phí chuyển tiền và phí duy trì trên kênh ngân hàng số.

Hiện nay, ngân hàng thường chỉ thu phí đối với dịch vụ thông báo thay đổi số dư và không thu phí đối với tin nhắn gửi OTP. Để gửi tin nhắn đến cho khách hàng, ngân hàng phải mua dịch vụ tin nhắn SMS và trả phí cho các nhà mạng viễn thông. Mức giá cước nhà mạng đang thu đối với tin nhắn dịch vụ ngân hàng cao gấp ba lần so với tin nhắn thông thường. Cụ thể, Mobifone và Vinaphone thu 820 đồng/tin nhắn, Viettel thu 785 đồng/tin nhắn. Trong khi cước phí tin nhắn của các nhà mạng này với khách hàng cá nhân chỉ từ 99 - 350 đồng/tin nhắn.

Lãnh đạo Khối Ngân hàng số MB Bank chia sẻ: Chúng tôi đang áp dụng mức 13.200 đồng/tháng (đã gồm thuế) đối với dịch vụ tin nhắn SMS Banking. Đây là mức giá được tính toán dựa trên số tin nhắn bình quân một khách hàng nhận được khoảng 13 đến 15 tin/tháng.

Trong khi đó, giá cước tin nhắn ngân hàng phải trả cho nhà mạng hiện rất cao. Từ năm 2015 về trước, các công ty viễn thông chỉ thu phí 150-320 đồng/tin nhắn nhưng vài năm gần đây mức phí tăng lên gấp từ 2,5 đến 5 lần. Đồng thời, hiện các ngân hàng cũng đang phải trích lợi nhuận để bù đắp cho nhiều chi phí khác như: đầu tư hệ thống, đối tác thứ ba, hệ thống chuyển mạch, công ty viễn thông,... Do đó, với quy mô vốn đầu tư cho công nghệ lên đến hàng nghìn tỷ đồng mà dịch vụ nào cũng miễn phí thì ngân hàng sẽ không trụ nổi.

Đồng quan điểm, TS Nguyễn Quốc Hùng, Tổng Thư ký Hiệp hội Ngân hàng cho biết, cước phí tin nhắn dịch vụ ngân hàng đang cao hơn gấp ba lần so với phí tin nhắn bình thường. Nếu các tổ chức tín dụng thu phí tin nhắn dịch vụ ngân hàng của khách hàng cao tương ứng sẽ mang tiếng, nhưng nếu miễn phí thì không thể “gánh” được, nhất là trong bối cảnh đang hỗ trợ khách hàng giảm lãi suất cho vay.

Do đó, các tổ chức tín dụng cần rà soát và xem xét lại để hạn chế đến mức thấp nhất việc sử dụng dịch vụ tin nhắn SMS, chuyển sang thông báo số dư qua app ngân hàng. Đây cũng là một giải pháp giảm chi phí cho khách hàng.

Việc thông báo số dư qua app ngân hàng hay thông qua các hình thức thanh toán điện tử khác vẫn bảo đảm được sự an toàn, thông suốt, không ảnh hưởng đến các hoạt động khác.

Tuy nhiên, tác dụng của việc sử dụng tin nhắn dịch vụ ngân hàng cũng không thể phủ nhận nhưng cần phải bảo đảm mức phí đó ở mức tương xứng. “Trong bối cảnh các tổ chức tín dụng đã miễn phí toàn bộ cước phí cho khách hàng, thì phí tin nhắn dịch vụ ngân hàng của nhà mạng cũng nên xem xét, điều chỉnh lại. Các bên nên cùng ngồi lại để đưa ra mức phí hợp lý, bảo đảm quyền lợi, lợi ích của chính các nhà mạng, các tổ chức tín dụng và của khách hàng”, ông Hùng nêu rõ.

Theo nhandan.vn

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/giai-bai-toan-cuoc-phi-tin-nhan-dich-vu-ngan-hang>