Mức phí mà các tổ chức tín dụng (TCTD) áp dụng đối với dịch vụ thẻ và lãi suất khi khách hàng thanh toán số dư thẻ tín dụng quá hạn hiện nay có phù hợp? Ngân hàng Nhà nước (NHNN) có giải pháp gì để kiểm soát, qua đó khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ và đẩy mạnh phát triển thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM)? Vụ trưởng Vụ Thanh toán NHNN Bùi Quang Tiên đã trả lời xung quanh những vấn đề này.

***- Ông có đánh giá như thế nào trước việc nhiều khách hàng phản ánh hiện nay một chiếc thẻ phải “gánh” quá nhiều loại phí?***

- **Trả lời**: Hưởng ứng chủ trương phát triển TTKDTM của Chính phủ, dưới sự chỉ đạo của NHNN, các TCTD nhiều năm qua đã đẩy mạnh cung ứng các dịch vụ thanh toán mới gắn với tăng cường tiện ích, nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng xu hướng dịch chuyển từ thanh toán tiền mặt sang TTKDTM của người dân và doanh nghiệp. Ở chiều ngược lại, người dân và doanh nghiệp cũng ngày càng đón nhận tích cực hơn các dịch vụ mà ngân hàng cung ứng nhằm thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển - rút tiền an toàn, thuận tiện, tiết kiệm thời gian và chi phí giao dịch thông qua hệ thống ATM, thiết bị đọc thẻ POS, dịch vụ ngân hàng qua Internet, qua điện thoại di động hay tin nhắn SMS.

Xác định thu phí dịch vụ nào, ở mức bao nhiêu là quyền tự quyết của các TCTD đã được quy định tại Điều 91 Luật Tổ chức tín dụng năm 2010; NHNN chỉ can thiệp, điều tiết loại, mức phí của các ngân hàng trong trường hợp có diễn biến bất thường ảnh hưởng đến an toàn hệ thống.

Trên thực tế, các loại phí dịch vụ luôn đi kèm các loại dịch vụ ngân hàng cung cấp tới khách hàng. Trong đó với xu hướng đẩy mạnh cung cấp các dịch vụ mới tới khách hàng, lượng phí dịch vụ cũng tăng lên theo số lượng dịch vụ được các ngân hàng cung ứng ra thị trường. Tuy nhiên, tùy theo loại dịch vụ mà khách hàng lựa chọn, sử dụng, khách hàng chỉ phải trả phí đối với dịch vụ mà khách hàng lựa chọn sử dụng. Khách hàng có quyền lựa chọn việc sử dụng các dịch vụ thanh toán cũng như ngân hàng phù hợp nhất dành cho mình và các ngân hàng luôn mong muốn cung cấp những dịch vụ tốt nhất tới khách hàng của mình cũng như không thu thêm bất cứ khoản phí nào khác ngoài biểu phí đã công bố.

***- Khách hàng phản ánh rằng, nhiều loại phí ngân hàng thu không thực sự hợp lý và quá cao như: Phí thanh toán Internet Banking đối với ngân hàng ngoại hệ thống 11.000 đồng/lần; phí 9.000 đồng/tháng nếu số dư bình quân tháng nhỏ hơn 200.000 đồng, phí tin nhắn 5.500 đồng – 11.000 đồng/ tháng... Ông có ý kiến gì về vấn đề này?***

**- Trả lời:** Về bản chất, phí dịch vụ thanh toán chính là giá của sản phẩm, dịch vụ do ngân hàng cung ứng. Thu phí dịch vụ nào, ở mức bao nhiêu là quyền tự quyết của các TCTD theo đúng quy định của pháp luật và phải niêm yết công khai, minh bạch Biểu phí của ngân hàng mình trên website, quầy giao dịch... Khách hàng hoàn toàn có quyền lựa chọn sử dụng các dịch vụ thanh toán cũng như ngân hàng phù hợp nhất dành cho mình và các ngân hàng luôn phải có trách nhiệm cung cấp những dịch vụ tốt nhất tới khách hàng của mình cũng như không được thu thêm bất cứ khoản phí nào khác ngoài biểu phí đã công bố.

***- Lãi suất khi thanh toán số dư thẻ tín dụng quá hạn của một số ngân hàng đang áp dụng lên tới 30%/năm, thậm chí khách hàng còn bị phạt thêm lãi suất trả chậm thêm 4%/năm. Trong khi mặt bằng lãi suất cho vay hiện nay chỉ dao động ở mức bình quân 8-10%/năm. Như vậy có hợp lý không, thưa ông?***

**- Trả lời:** Ở Việt Nam hiện nay, có rất nhiều ngân hàng cung cấp dịch vụ thẻ tín dụng cho khách hàng nên thị trường dịch vụ thẻ cạnh tranh cao đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Khác với thẻ ATM chi tiêu bằng tiền sẵn có trong tài khoản, khi sử dụng thẻ tín dụng, chủ thẻ không cần phải trả tiền mặt ngay khi mua hàng. Thay vào đó, ngân hàng ứng trước tiền cho người bán hàng hóa, dịch vụ và chủ thẻ sẽ trả sau cho ngân hàng số tiền giao dịch đã ứng trước đó khi đến kỳ thanh toán. Trường hợp khách hàng hoàn trả toàn bộ đúng hạn theo sao kê thẻ tín dụng thì sẽ được miễn lãi (trong vòng từ 30 đến 45 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch), không phải chịu phí bất kỳ khoản phí hay lãi vay nào cả.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy, một số khách hàng thường không thanh toán hoặc chỉ thanh toán số dư tối thiểu (một phần dư nợ thẻ tín dụng) thay vì thanh toán đúng hạn toàn bộ số tiền mua sắm trong kỳ sao kê. Trong trường hợp đó, khách hàng phải chịu một khoản lãi vay thẻ tín dụng và/hoặc trả phí chậm trả đối với số tiền chưa được hoàn trả. Lãi suất thẻ tín dụng thuộc nhóm lãi suất cho vay tiêu dùng cá nhân, mang tính thỏa thuận theo quy định pháp luật và được các ngân hàng công bố công khai theo biểu phí dịch vụ của ngân hàng trong từng thời kỳ tại quầy giao dịch và trên website. Mức lãi vay áp dụng đối với khách hàng giao động từ 18-30%/năm tùy từng ngân hàng.

***- NHNN có căn cứ và cơ chế nào để kiểm soát được phí dịch vụ thẻ đảm bảo nó luôn ở mức hợp lý so với chi phí đầu tư, yếu tố đầu vào các dịch vụ này để đảm bảo quyền lợi của người sử dụng?***

**- Trả lời:** Hiện nay, cung ứng dịch vụ có thu phí của các ngân hàng, trong đó có dịch vụ thanh toán là phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, nguyên lý kinh doanh, đảm bảo nguyên tắc cạnh tranh-công khai-minh bạch.

***Thứ nhất,*** phù hợp với quy định pháp luật hiện hành về phí dịch vụ thanh toán. Theo quy định tại Luật các tổ chức tín dụng và Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về TTKDTM, TCTD được quyền ấn định và phải niêm yết công khai các mức phí cung ứng dịch vụ trong hoạt động kinh doanh; đồng thời, TCTD và khách hàng có quyền thỏa thuận về phí dịch vụ thanh toán trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng theo quy định của pháp luật.

***Thứ hai***, phù hợp với nguyên tắc thỏa thuận, bù đắp chi phí trong hoạt động kinh doanh, cung ứng dịch vụ. Cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hay các dịch vụ tiện ích khác trong xã hội mà không phải là dịch vụ công, nhìn chung được thực hiện trên cơ sở thỏa thuận giữa nhà cung ứng dịch vụ và người sử dụng dịch vụ, trong đó có thỏa thuận về loại dịch vụ và phí/giá dịch vụ. Thu phí dịch vụ giúp các tổ chức cung ứng bù đắp được chi phí, tạo điều kiện gia tăng tiện ích và nâng cao chất lượng dịch vụ.

***Thứ ba,*** đảm bảo nguyên tắc cạnh tranh, công khai-minh bạch. Biểu phí dịch vụ thanh toán mà các ngân hàng tại Việt Nam hiện đang áp dụng phù hợp với quy định của pháp luật; và tương đồng với thực tiễn, thông lệ về áp dụng phí dịch vụ thanh toán của các ngân hàng trên thế giới và trong khu vực.

Về nguyên tắc và phù hợp với thông lệ quốc tế, NHNN không can thiệp trực tiếp vào mối quan hệ thu-trả phí giữa ngân hàng và khách hàng mà để cho thị trường tự điều tiết trên cơ sở thỏa thuận, phù hợp với Luật Các tổ chức tín dụng cũng như Nghị định của Chính phủ. Tuy nhiên, trường hợp thị trường có diễn biến bất thường hay một số loại phí thị trường không thể tự điều tiết được, NHNN vẫn sẽ can thiệp. Hoặc là, gián tiếp thông qua khuyến khích các ngân hàng cạnh tranh cung ứng sản phẩm, dịch vụ phù hợp đi đôi với đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ. Hoặc, NHNN sẽ can thiệp thông qua thiết lập biểu khung phí hoặc mức phí trần đối với một số loại phí nhất định có ảnh hưởng lớn đến toàn xã hội nếu thị trường không thể tự điều tiết được.

NHNN vẫn tiếp tục thường xuyên theo dõi, tổng hợp Biểu phí của các TCTD; lắng nghe những phản ánh của người dân, cơ quan báo chí để kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh bất thường theo đúng quy định của pháp luật.

***- Nếu các ngân hàng cố tình đưa ra các quy định bất hợp lý, thu tiền của khách, người sử dụng có thể khiếu nại lên NHNN để xử lý không?***

- ***Trả lời***: Khách hàng có thắc mắc, khiếu nại về quy định thu phí bất hợp lý trước tiên cần liên hệ trực tiếp tới ngân hàng phục vụ mình để được giải đáp và xử lý. Trường hợp ngân hàng cố tình thu sai về mức và loại phí so với biểu phí đã công bố hoặc thu phí không phù hợp với quy định pháp luật, khách hàng có thể khởi kiện nếu gây thiệt hại cho khách hàng hoặc phản ánh với NHNN qua kênh khiếu nại và NHNN sẽ tiếp nhận, cho kiểm tra, xử lý theo đúng quy định pháp luật.

*(Cnth theo Tạp chí thnh)*