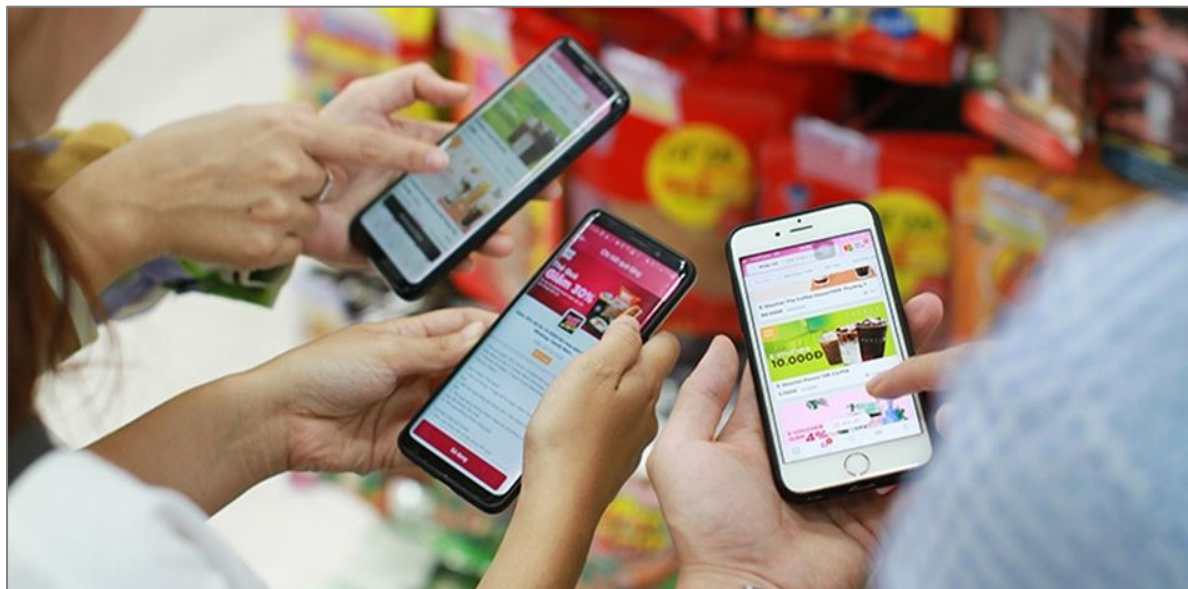


Sự thay đổi hành vi tâm lý sử dụng Ví điện tử trong thời điểm bùng nổ đại dịch Covid-19

Đào Thị Vân Anh – Đào Lê Minh Tú – Trần Lê Tú Anh – Vũ Thị Lan Anh – Nguyễn Thị Kiều Oanh



(KTGS) – Kể từ thời điểm cuối tháng 01/2020 cho đến nay, Việt Nam luôn trong tình trạng căng mình chống dịch Covid-19 do sự xuất hiện của chủng virus mới. Cùng với việc tuân thủ và thực hiện các hoạt động giãn cách xã hội từ Chính phủ, ta phải công nhận rằng người tiêu dùng ngày càng thanh toán online nhiều hơn trước đây. Nhờ có sự gia tăng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt đã làm thay đổi hành vi sử dụng hình thức thanh toán trực tuyến của người tiêu dùng, trong đó phổ biến nhất hiện nay chính là Ví điện tử.

Thói quen sử dụng Ví điện tử trước đại dịch Covid-19

Việc thay đổi thói quen người tiêu dùng là một thách thức rất lớn đối với các ví điện tử cả trong quá khứ lẫn hiện tại. Đặc biệt là ở trong quá khứ khi mà thói quen thanh toán bằng tiền mặt ở Việt Nam rất lớn cùng với tâm lý lo sợ lừa đảo và rủi ro trong quá trình thanh toán đã tạo nên một bộ phận người tiêu dùng Việt vẫn chọn hình thức thanh toán bằng tiền mặt.

Thực tế cho thấy có rất nhiều người ngại sử dụng các phương tiện thanh toán di động vì mức độ rủi ro của nó như mất tiền, đánh cắp thông tin cá nhân, lừa đảo,... Ngoài ra, nỗi sợ khi đối mặt với cuộc tấn công phần mềm độc hại hoặc bị rò rỉ dữ liệu

cũng là nguyên nhân khiến người tiêu dùng cảm thấy không an toàn khi sử dụng phương thức thanh toán hiện đại này.

Bên cạnh đó, một bộ phận người tiêu dùng Việt vẫn chưa bắt kịp những tiến bộ công nghệ đang diễn ra trên toàn cầu. Khá nhiều người dùng, đặc biệt là những khách hàng trong độ tuổi trung niên trở đi cảm thấy khá lo ngại khi sử dụng Ví điện tử, vì họ gặp khó khăn trong việc sử dụng công nghệ, cảm thấy việc kích hoạt tài khoản khá phức tạp, chẳng những phải xác thực thông tin tài khoản ngân hàng mà còn chụp ảnh chân dung, ảnh chứng minh nhân dân do yêu cầu những yêu cầu xác thực đến từ Ví điện tử.

Họ chưa đủ lòng tin, nhận thức về những hình thức thanh toán hiện đại nói chung và ví điện tử nói riêng. Sự thiếu hiểu biết khiến họ nghĩ rằng ví điện tử không phải là một phương tiện thanh toán thuận tiện, an toàn. Ngoài ra, cho đến hiện nay vẫn chưa có hành lang pháp lý đầy đủ và chính thức đối với hình thức thanh toán qua ví điện tử.

Vì vậy, với tâm lý người dân còn e ngại về độ an toàn của các dịch vụ thanh toán trực tuyến, đồng thời họ đã có thói quen sử dụng tiền mặt từ lâu thì bên cạnh việc gia tăng các tiện ích, các ví phải đặc biệt chú trọng đến việc phải bảo đảm an toàn, bảo mật cho khách hàng, tăng cường các biện pháp bảo vệ lợi ích hợp pháp của người sử dụng các dịch vụ thanh toán điện tử thì mới có thể phát triển nhanh, bền vững được.

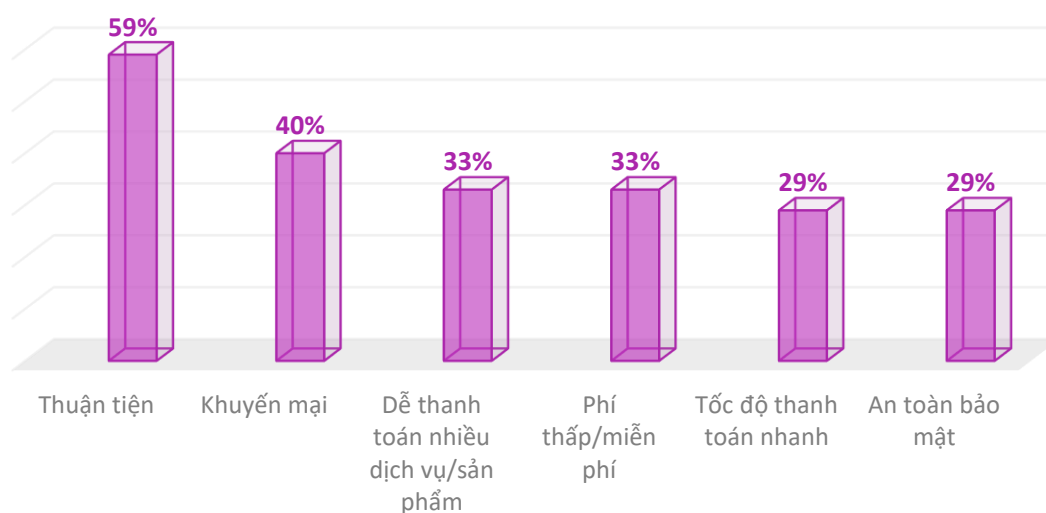
Nguyên nhân thay đổi hành vi sử dụng Ví điện tử đến từ đâu?

Như chúng ta đã biết, ngành Fintech - công nghệ tài chính đã xuất hiện cách đây rất lâu, tuy nhiên ngành này vẫn còn được xem là một ngành mới lạ. Chính vì vậy tâm lý của người tiêu dùng còn chưa có nhiều hiểu biết và đủ niềm tin vào việc thanh toán mà "không dùng tiền mặt". Năm 2019, đại dịch Covid-19 bùng nổ cũng là lúc ngành mới này có thể chứng minh được khả năng tiềm tàng của họ. Trong quãng thời gian đầy khó khăn, nhà nước thực hiện biện pháp hạn chế tiếp xúc gần ở mức khẩn cấp, do các ví điện tử được giới thiệu và sử dụng phổ biến hơn. Trong tình hình dịch căng thẳng, việc tiếp xúc trực tiếp khi mua - sử dụng các dịch vụ trong xã hội trở thành nỗi lo sợ của rất nhiều người.

Để giải quyết vấn đề này thì Ví điện tử sẽ là lựa chọn tốt nhất. Chính vì vậy Ví điện tử MoMo và một số ví khác đã được người tiêu dùng tìm đến và sử dụng chúng nhằm xóa bỏ tâm lý lo sợ lây lan dịch bệnh trong cộng đồng.

Bên cạnh đó, tâm lý người tiêu dùng ngày càng thay đổi dần trở nên thoải mái và có suy nghĩ thoáng hơn về ngành công nghệ tài chính. Các chuyên gia trong ngành đã tiến hành rất nhiều khảo sát nhằm thu thập dữ liệu về tâm lý cũng như hành vi của người tiêu dùng trong những năm gần đây. Các chuyên gia nhận định rằng ngày nay các Ví điện tử phát triển và được sử dụng một cách nhanh chóng mặt, qua đó ta dễ dàng nhận thấy tâm lý con người trở nên cởi mở hơn và thậm chí trở nên thích thú hơn trong việc sử dụng các dịch vụ điện tử hiện đại này. Theo những số liệu mà do Qundme thu thập được vào năm 2020 thì tâm lý người tiêu dùng thích sử dụng Ví điện tử là vì 6 lý do: Thuận tiện, khuyến mãi, dễ thanh toán nhiều dịch vụ/sản phẩm, phí thấp/miễn phí, Tốc độ thanh toán nhanh, An toàn bảo mật

Lý do sử dụng Ví điện tử



Ví điện tử MoMo trong thời gian tới

Trong giai đoạn hiện nay, bối cảnh đại dịch Covid-19 đang diễn biến ngày càng phức tạp, số lượng người sử dụng ví điện tử MoMo cũng tăng lên nhanh chóng, bởi vì sự thuận tiện của nó trong các hình thức thanh toán trực tuyến. MoMo có rất nhiều các tính năng như chuyển tiền, nạp card, thanh toán hoá đơn tiền điện, tiền nước, học phí, các hình thức mua sắm trực tuyến,... MoMo đang đảm nhiệm ngày càng tốt vai trò của mình trong việc giúp người dùng tiết kiệm thời gian và chi phí cho cuộc sống trong bối cảnh đại dịch Covid-19 này mà không cần phải tiếp xúc trực tiếp để thanh toán.

Hơn nữa việc sử dụng MoMo giúp cho người tiêu dùng thanh toán nhanh hơn các hoá đơn thay vì các thủ tục phức tạp vốn có.

Theo như bài báo cáo của Momo, nếu như vào năm 2016, khi MoMo lần đầu đạt tới con số 1 triệu người dùng, thì chỉ sau 5 năm, số lượng người sử dụng ví điện tử momo đã đạt đến con số khủng là khoảng 20 triệu người dùng. Riêng đợt dịch Covid-19, số người dùng mới của Ví điện tử này đã tăng 30-40%. Số lượng người thanh toán bằng ví điện tử khi đi ăn uống, đi siêu thị hay trả góp cho công ty tài chính cũng tăng.

Ví điện tử MoMo đã vượt qua nhiều đối thủ nặng kí khác trên thị trường hiện nay để vươn lên đứng đầu trong Top 10 Finance Applications bởi công ty Nghiên Cứu và Phân tích dữ liệu thị trường ứng dụng di động số 1 thế giới.



2020 Vietnam Top 10 Finance Applications by MAU

iOS & Google Play

RANK	APP	COMPANY
1	Ví MoMo	M_SERVICE
2	Vietcombank	Vietcombank
3	F@st Mobile	Techcombank
4	BIDV Smart Banking	BIDV
5	VietinBank iPay	VietinBank
6	ViettelPay	VIETTEL
7	ZaloPay	Zion Company
8	Agribank E- Banking	VNPAY
9	Ví điện tử AirPay	Vietnam Esports Development
10	ACB	Asia Commercial Bank

appannie.com

Top 10 is based on combined iPhone and Android Phone MAU estimates from App Annie Intelligence for 2019.

Ông Nguyễn Mạnh Tường, phó chủ tịch Hội đồng Quản trị Ví điện tử MoMo, cho biết: "Tính đến hiện nay, lượng người dùng ví MoMo đạt 20 triệu tài khoản, gấp 40 lần so với cách đây 5 năm. Quan trọng nhất là thói quen thanh toán của người dân đã thay đổi. Đây là tín hiệu khả quan cho sự phát triển về thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam - quốc gia được đánh giá có sự phát triển vượt bậc về số lượng người dùng smartphone và mạng xã hội với tỉ lệ thâm nhập Internet ở mức hơn 60%".

Như vậy, sự thay đổi hành vi tâm lý thanh toán tiền trong thời điểm dịch bệnh bùng nổ đã giúp cho người dân hình thành thói quen sử dụng ví điện tử để thanh toán tiền thay vì sử dụng tiền mặt như trước đây.

Điều đó hứa hẹn một tương lai của Ví điện tử sẽ là phương tiện được người dân sử dụng rộng rãi trong việc thanh toán cho mọi nhu cầu trong tất cả các lĩnh vực trong đời sống của họ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

[1] Tạp chí Nghiên cứu kinh tế, số 11 (2019), Upload ngày 07/08/2021 tại <https://vass.gov.vn/nghien-cuu-khoa-hoc-xa-hoi-va-nhan-van/Phat-trien-dich-vu-mobile-money-co-hoi-va-thach-thuc-tai-Viet-Nam-158>