

TỔNG CÔNG TY DỊCH VỤ SỐ VIETTEL

BÁO CÁO MÔ TẢ SẢN PHẨM DỰ THI GIẢI THƯỞNG SẢN PHẨM CÔNG NGHỆ SỐ MAKE IN VIET NAM NĂM 2020

Hạng mục: Sản phẩm số xuất sắc nhất



1. Tên của sản phẩm công nghệ số:

ViettelPay

2. Tính sáng tạo và độc đáo của sản phẩm:

ViettelPay là hệ sinh thái thanh toán số - tài chính số, sản phẩm kết hợp giữa ngân hàng và Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel, Tổng Công ty thứ 8 trực thuộc Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội Viettel. Kế thừa lợi thế từ Tập đoàn Viettel (*30 năm kinh nghiệm phủ sóng viễn thông, cung cấp giải pháp công nghệ tại 11 quốc gia và có hơn 110 triệu khách hàng trên thế giới*), với phương châm ở đâu có sóng viễn thông thì ở đó có hạ tầng và dịch vụ số, ViettelPay được xây dựng và phát triển với nhiều tính năng nổi bật, hướng tới phổ cập hóa tài chính số - thanh toán số tới mọi miền đất nước: từ thành thị tới nông thôn, từ nơi biển đảo tới các vùng sâu vùng xa.

Hệ sinh thái số ViettelPay bao gồm: ứng dụng ViettelPay (với đầy đủ các tính năng tiện ích số: chuyên tiền, thanh toán hóa đơn, mua sắm, bảo hiểm, vay, tiết kiệm,...), công thanh toán và dịch vụ thu hộ - chi hộ.

2.1 Nêu khác biệt của sản phẩm dự thi với những sản phẩm quốc tế và trong nước hiện nay (khác biệt về phân khúc thị trường hoặc về công nghệ hoặc kết hợp nhiều kỹ thuật)

Việt Nam là thị trường tiềm năng với các ứng dụng tài chính số và thương mại điện tử. Hiện nay, gần 40 tổ chức không phải là ngân hàng đã được phép cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán với các ứng dụng ví điện tử, thanh toán số,... Hầu hết các ứng dụng ví điện tử hay ứng dụng của ngân hàng đều yêu cầu người dùng phải có kết nối internet, có tài khoản ngân hàng, hay sử dụng smartphone.

Được xây dựng theo hướng tiếp cận đơn giản, giao diện thân thiện với người dùng, ViettelPay cho phép *tất cả người dân Việt Nam – không phân biệt lứa tuổi, không cần thiết có tài khoản ngân hàng hay smartphone, dù ở thành thị hay nông thôn* đều có thể sử dụng các dịch vụ tài chính số:

- Đăng ký đơn giản – Sử dụng dễ dàng:

- + Đăng ký bằng số điện thoại tất cả các nhà mạng, không cần tài khoản ngân hàng.
- + Sử dụng được trên cả smartphone và feature phone: Tải ứng dụng trên App Store, CH

Play (với smartphone) hoặc bấm gọi *998# (với điện thoại thường, thuê bao Viettel) để sử dụng dịch vụ.

+ Miễn phí đăng ký, miễn phí duy trì, không yêu cầu số dư tối thiểu.

- Hệ thống kênh phủ khắp toàn quốc:

+ Mạng lưới điểm giao dịch và chấp nhận thanh toán khắp 63 tỉnh thành, tiếp cận khách hàng tới đơn vị xã.

+ Nhân viên làm việc tới 20h hàng ngày tại các cửa hàng giao dịch Viettel kể cả ngày lễ tết/ tổng đài chăm sóc khách hàng sẵn sàng hỗ trợ 24/7 (nhân viên của các đơn vị khác hầu hết chỉ làm việc giờ hành chính, không hỗ trợ trong ngày lễ tết).

+ Cho phép khách hàng rút tiền bằng thẻ vật lý tại các ATM trên toàn quốc.

=> ViettelPay là dịch vụ tài chính dành cho tất cả mọi người, có thể sử dụng ở bất kỳ nơi đâu, vào mọi thời điểm, hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch thiết yếu trong cuộc sống: chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, mua sắm,...

2.2 Định hình/phù hợp xu hướng

Việt Nam là thị trường tiềm năng với các ứng dụng tài chính số:

- Xấp xỉ 97 triệu dân, với gần 146 triệu thuê bao di động, 68 triệu người sử dụng internet (theo báo cáo *Vietnam Digital 2020* của Wearesocial và Hootsuite).

- Các dịch vụ thanh toán điện tử được phát triển đa dạng: gần 40 tổ chức không phải ngân hàng được cấp phép hoạt động dịch vụ Trung gian thanh toán.

- Cơ sở hạ tầng được chú trọng: Cả nước hiện có hơn 19.000 máy ATM và hơn 260.000 máy POS.

- Chính sách pháp lý trong hoạt động thanh toán có nhiều điểm thay đổi tích cực, ngày càng hoàn thiện, tạo điều kiện thuận lợi ứng dụng công nghệ mới, hiện đại hóa hạ tầng thanh toán.

Đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid-19, thanh toán điện tử - hướng đến xã hội không tiền mặt là xu hướng phát triển tất yếu trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, cũng là một cách phòng, chống dịch hiệu quả.

ViettelPay, với hệ sinh thái số đầy đủ tính năng đáp ứng mọi nhu cầu của người Việt, sẽ góp phần thúc đẩy tài chính toàn diện, hướng đến xây dựng xã hội số, phổ cập thanh toán – tài chính số tới mọi miền tổ quốc.

3. Công nghệ, chất lượng sản phẩm

3.1 Nêu các công nghệ mới được ứng dụng trong sản phẩm (Ai, Bigdata, IoT, Blockchain,...)

Được xây dựng và phát triển bởi đội ngũ kỹ sư công nghệ với nhiều năm kinh

nghiệm làm việc tại Tập đoàn Viettel, ViettelPay đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật hiện đại nhất:

- Công nghệ trí tuệ nhân tạo áp dụng trong định danh khách hàng (KYC): đảm bảo khách hàng thật, cho phép Viettel nhận diện các trường hợp giả mạo, ngăn ngừa gian lận, đánh giá và giám sát rủi ro.
- Công nghệ xử lý dữ liệu lớn (Big DATA): cho phép tùy biến trải nghiệm đến từng người dùng nhằm đưa ra các gợi ý dịch vụ phù hợp nhất với khách hàng (hệ thống recommendation: ví dụ các hoá đơn điện/ nước/ internet/ truyền hình đến hạn, hệ thống thanh toán định kỳ tự động, các chương trình khuyến mãi, ...).
- Công nghệ bảo mật an toàn thông tin, cảnh báo, ngăn chặn rủi ro và bảo vệ quyền lợi của khách hàng.
- Công nghệ USSD của nhà mạng: cho phép khách hàng không cần sử dụng smartphone, không cần kết nối internet cũng có thể sử dụng tính năng, tiện ích qua thao tác soạn cú pháp tin nhắn.
- Cung cấp giải pháp thanh toán mới và hiện đại, thay thế kênh giao dịch truyền thống (QR code, công thanh toán, ứng dụng ViettelPay,... và trong tương lai dự kiến là Mobile Money).

3.2 Độ tin cậy của sản phẩm

Độ tin cậy của sản phẩm được thể hiện ở khả năng thực hiện đúng như cam kết ngay từ ban đầu của nhà cung cấp dịch vụ với khách hàng. Cụ thể đối với ViettelPay, sự tin cậy được thể hiện bởi 4 yếu tố:

- Sự đảm bảo: uy tín của thương hiệu Viettel và đội ngũ tư vấn, hỗ trợ khách hàng tại thời điểm đăng ký dịch vụ.
- Sự hữu hình: thông tin được cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời nhằm đảm bảo khách hàng nắm bắt được các nội dung liên quan đến dịch vụ muốn sử dụng.
- Sự cảm thông: đội ngũ CSKH với chuyên môn cao, hỗ trợ 24/7 sẵn sàng phục vụ, giải đáp thông tin và vướng mắc của KH.
- Độ phản hồi: Thời gian xử lý giao dịch và kể cả giải quyết các khiếu nại đều được thể hiện bằng các cam kết rõ ràng đến khách hàng.

3.3 Sự tiện lợi của sản phẩm đối với người dùng

Hệ sinh thái ViettelPay cho phép người dùng sử dụng các tính năng, tiện ích số bằng nhiều phương thức khác nhau:

- Ứng dụng ViettelPay trên điện thoại với đa dạng tính năng (chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, các nhóm dịch vụ tài chính ngân hàng,...). Người dùng có thể sử dụng trên cả smartphone và featurephone (thông qua việc soạn cú pháp, với người dùng mạng

Viettel).

- Công thanh toán ViettelPay: cho phép khách hàng thanh toán bằng nhiều nguồn tiền (ViettelPay, thẻ nội địa, thẻ quốc tế,...) chỉ qua vài thao tác trên website hay ứng dụng.

- Dịch vụ chi hộ, thu hộ: Tận dụng mạng lưới kênh khắp 63 tỉnh thành phủ rộng tới từng phường xã, với hơn 15.000 nhân viên địa bàn, 4.000 cửa hàng trực tiếp, siêu thị xuất nhập khẩu và bưu cục chính thức của Viettel, ViettelPay cung cấp dịch vụ thu hộ, chi hộ - là cánh tay nối dài cho các đối tác.

Về độ phủ, hệ sinh thái ViettelPay có mạng lưới điểm giao dịch và chấp nhận thanh toán trên khắp toàn quốc, tới từng phường, xã, cùng đội ngũ nhân viên làm việc cả ngày lễ, sẵn sàng phục vụ khách hàng tại bất kỳ nơi đâu, vào bất kỳ ngày nào.

3.4 Hiệu năng của sản phẩm

Được xây dựng theo tiêu chuẩn ngân hàng kết hợp cùng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại do Viettel phát triển, ViettelPay tối ưu hiệu năng cung cấp dịch vụ đến khách hàng.

Mỗi giây, ViettelPay có khả năng tiếp nhận và xử lý cùng lúc hàng nghìn giao dịch khác nhau. Tỷ lệ thành công của các giao dịch luôn đạt tiêu chuẩn $\geq 99,98\%$, các giao dịch tài chính được xử lý chỉ trong $\sim 0,05s$. Các giao dịch gặp vấn đề sẽ được Viettel tự động thực hiện lại hoặc liên lạc với khách hàng nhanh chóng để xác nhận nhằm đảm bảo quyền lợi của người dùng trong mọi trường hợp.

3.5 Khả năng bảo trì, bảo hành của sản phẩm

ViettelPay được cung cấp trực tuyến tới người dùng cuối thông qua môi trường kết nối viễn thông (cả 2G và internet) nhằm đảm bảo sản phẩm “tiếp cận” đến người dùng luôn là mới nhất, trải nghiệm tốt nhất.

Viettel tổ chức bộ máy vận hành dịch vụ 24/7 từ khâu xây dựng, triển khai, giám sát, bảo trì kết hợp với quy trình kiểm soát chặt chẽ và tối ưu nhằm đảm bảo dịch vụ được thông suốt, ổn định theo thời gian thực. Với tiêu chí lấy khách hàng làm trọng tâm, ViettelPay hỗ trợ khách hàng trên nhiều kênh, đáp ứng 24/7 để đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho người dùng:

- Hotline miễn phí giải đáp thắc mắc: 1800 9000
- Đội ngũ chăm sóc khách hàng trả lời, tư vấn, hướng dẫn khách hàng ngay trên fanpage Facebook ViettelPay.
- Hỗ trợ khách hàng tìm hiểu thông tin hướng dẫn sử dụng, góp ý nhanh, liên hệ hotline tư vấn,.. ngay trên app ViettelPay.
- Chatbot tư vấn trực tiếp trên website các chương trình khuyến mại, ưu đãi khách hàng.
- Mạng lưới điểm giao dịch khắp toàn quốc hoạt động tới 20h mỗi ngày, sẵn sàng phục vụ khách hàng giải quyết mọi vấn đề phát sinh vào tất cả các ngày, kể cả ngày lễ, Tết.

3.6 Tính an toàn, bảo mật thông tin

ViettelPay được xây dựng dựa trên các tiêu chuẩn cao nhất của ngân hàng nhà nước về đảm bảo an toàn dịch vụ, bảo mật thông tin cung cấp các dịch vụ tài chính ngân hàng, trung gian thanh toán. Trong đó, nguyên tắc cao nhất là: các thông tin về khách hàng bao gồm thông tin cá nhân, thông tin tài khoản, thông tin giao dịch đều được bảo mật tuyệt đối.

Ngoài ra, sau khi trải qua hàng loạt bài kiểm duyệt gắt gao gồm Self-Assessment Questionnaire (Bộ câu hỏi tự thẩm định) và Vulnerability Scan (Quét lỗ hổng hệ thống) của Trustwave, ViettelPay nhận được chứng chỉ Bảo mật toàn cầu PCI DSS. Chuẩn bảo mật PCI DSS được đưa ra bởi PCI Security Standards Council (bao gồm các thành viên là các tổ chức thẻ quốc tế: Visa Inc, MasterCard Worldwide, American Express, Discover Financial Services, JCB International). Đây được coi là một chứng chỉ quan trọng cho bất kỳ doanh nghiệp nào có phát hành thẻ thanh toán nhằm giúp đưa ra những chuẩn mực về bảo mật thông tin thẻ và được áp dụng trên toàn cầu.

Đặt an toàn thông tin là một trong những ưu tiên quan trọng nhất, Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel đã kết hợp cùng Công ty An ninh mạng Viettel* (Viettel Cyber Security) đưa sản phẩm ViettelPay lên nền tảng phát hiện lỗ hổng bảo mật [SafeVuln](#) (được xây dựng bởi VCS). Theo đó, người dùng phát hiện lỗ hổng bảo mật trên ViettelPay có thể báo cáo trên nền tảng SafeVuln và nhận được tiền thưởng.

**Đơn vị trực thuộc Tập đoàn Viettel, chuyên nghiên cứu phát triển và cung cấp dịch vụ an toàn thông tin mạng cho nhiều tổ chức, doanh nghiệp lớn trong và ngoài nước như Vietnam Airlines, MB, các cơ quan nhà nước,...*

4. Công đoạn cốt lõi của sản phẩm do người Việt Nam thực hiện (Nêu các chứng nhận sở hữu trí tuệ hoặc hợp đồng KHCN hoặc thuyết minh chi tiết của sản phẩm)

ViettelPay là hệ sinh thái thanh toán số và tài chính số cho người Việt do Viettel xây dựng, phục vụ cả đối tượng khách hàng doanh nghiệp (B2B) và khách hàng cá nhân (B2C).

- Với khách hàng doanh nghiệp: ViettelPay cung cấp các giải pháp dịch vụ trung gian thanh toán:

- *Dịch vụ thu/ chi hộ:* là “cánh tay nối dài” của đối tác, tận dụng lợi thế mạng lưới kênh phủ khắp 63 tỉnh thành, nhân viên làm việc cả ngày nghỉ, ngày lễ của Viettel, cho phép đối tác ủy quyền ViettelPay thu/ chi hộ tiền lương, thưởng, hoa hồng,... cho cán bộ, nhân viên. Dịch vụ thu/ chi hộ cho phép đối tác tối ưu nguồn nhân lực, minh bạch thu – chi, tiếp cận tới nhiều khu vực với thời gian làm việc linh hoạt hơn.
- *Cổng thanh toán:* Khách hàng có thể thanh toán, đặt hàng trực tuyến và nhanh

chống thông qua công thanh toán của Viettel với đa dạng nguồn tiền: thẻ quốc tế, thẻ nội địa, ViettelPay,..

- *Điểm chấp nhận thanh toán:* Khách hàng sử dụng ViettelPay thanh toán nhanh chóng, đơn giản chỉ qua vài thao tác trên điện thoại tại các điểm chấp nhận thanh toán của Viettel trên toàn quốc.

- Với khách hàng cá nhân: ViettelPay đáp ứng hầu hết các nhu cầu hàng ngày của người Việt:

+ Đa dạng nguồn tiền - cho phép khách hàng tiếp cận dịch vụ dễ dàng thông qua:

- *Liên kết thẻ ngân hàng nội địa*
- *Nạp tiền tại các điểm giao dịch khắp 63 tỉnh thành*
- *Nhận tiền qua tài khoản và số thẻ ViettelPay*

+ Nhóm dịch vụ tài chính:

- *Chuyển, nhận tiền:*
 - Chuyển khoản (liên ngân hàng, tới số điện thoại, số tài khoản, số thẻ)
 - Chuyển nhận tiền qua mã QR ViettelPay
 - Chuyển tiền mặt tận tay người nhận, chuyển tiền nhanh 2-4h, khắp 63 tỉnh thành Việt Nam.
- *Gửi tiết kiệm, vay, đầu tư số:* thủ tục đơn giản, thao tác nhanh chóng ngay trên điện thoại.
- *Thẻ ATM vật lý:* cho phép rút tiền tại các ATM trên toàn quốc và thanh toán dễ dàng.
- *Thẻ mastercard ViettelPay:* cho phép phát hành thẻ trả trước quốc tế phi vật lý trên ứng dụng, không mất phí duy trì hay chứng minh tài chính, dùng để thanh toán online tại các đơn vị chấp nhận thẻ.

+ Nhóm dịch vụ viễn thông: nạp điện thoại, mua thẻ cào, mua data 3G/4G,...

+ Nhóm dịch vụ khác:

- *Thanh toán hóa đơn dễ dàng:* điện, nước, truyền hình, internet, viễn thông, trả nợ tín dụng... (có thể đăng ký thanh toán tự động hàng tháng).
- *Mua sắm, du lịch:* đặt vé tàu xe, máy bay, đặt khách sạn, mua vé xem phim, đặt đồ ăn, café, mua quà tặng,...ngay trên điện thoại.

5. Tính năng sản phẩm (dễ sử dụng, tương thích, tùy biến, mở rộng,...)

5.1 Khả năng mở rộng và năng lực cung cấp dịch vụ cho lượng người dùng lớn

Ra mắt vào tháng 6/2018, chỉ trong chưa đầy 2 năm triển khai, ViettelPay đã có

hơn 10 triệu khách hàng, với hệ sinh thái số đầy đủ các tính năng, dịch vụ, đáp ứng mọi nhu cầu của người Việt Nam và mạng lưới điểm giao dịch, chấp nhận thanh toán phủ rộng khắp toàn quốc.

Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel đặt các mục tiêu trọng tâm lớn từ nay tới năm 2025: có 26 triệu khách hàng trên hệ sinh thái và phát triển 600.000 điểm chấp nhận thanh toán, cung cấp dịch vụ, đồng thời triển khai thí điểm dịch vụ Mobile Money – hạt nhân quan trọng thúc đẩy phổ cập thanh toán số, tài chính số tại Việt Nam.

6. Tính cấp thiết của bài toán mà sản phẩm mà đang giải quyết tại Việt Nam

6.1 Chứng minh ảnh hưởng của nền tảng đến các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân

Thanh toán số (không dùng tiền mặt) đang được chú trọng phát triển tại Việt Nam, tuy nhiên vẫn phải đối mặt với nhiều khó khăn, hạn chế:

- Gần 70% dân số Việt Nam sống tại khu vực nông thôn, gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ tài chính - ngân hàng.
- Chỉ có gần 50% dân số Việt Nam sử dụng smartphone (theo báo cáo Thị trường quảng cáo số Việt Nam - Adsota) và được tiếp cận với các tiện ích số.
- Các đơn vị chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt chủ yếu tập trung tại các thành phố lớn: Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng,...
- Việc tiếp cận tài chính còn nhiều rào cản, chưa phù hợp với đại đa số người dân: Phí giao dịch, phí duy trì tài khoản cao, thủ tục mở tài khoản phức tạp,...

Để phổ cập tài chính số, thanh toán không dùng tiền mặt đến đại đa số người dân, đặc biệt là người dân vùng nông thôn, hệ sinh thái ViettelPay:

- Xây dựng mạng lưới điểm giao dịch & chấp nhận thanh toán phủ rộng khắp toàn quốc.
- Xây dựng hệ sinh thái số tài chính toàn diện dành cho tất cả mọi người: đa dạng sản phẩm với tiện ích cơ bản hàng ngày (thanh toán hóa đơn, viễn thông, trả góp, tiết kiệm, đầu tư, vay,...); người dùng không cần internet/ smartphone/ tài khoản ngân hàng cũng có thể sử dụng tiện ích số,...
- Cung cấp giải pháp thanh toán số nhanh chóng, tiện lợi cho người dân.

Với doanh nghiệp, hệ sinh thái ViettelPay tận dụng mạng lưới kênh phủ khắp toàn quốc và hạ tầng công nghệ hiện đại, là “cánh tay nối dài” kết nối đối tác với khách hàng, nhân viên thông qua dịch vụ thu/ chi hộ, công thanh toán, điểm chấp nhận thanh toán,... Từ đó, ViettelPay hỗ trợ nhà cung cấp dịch vụ/ doanh nghiệp tiếp cận khách hàng và xây dựng cộng đồng người dùng.

Qua đó, hệ sinh thái ViettelPay góp phần tạo thói quen thanh toán không dùng tiền mặt với người dân Việt Nam, từ đó góp phần xây dựng xã hội số, kinh tế số.

6.2 Vấn đề đang giải quyết có ý nghĩa như thế nào trong chuỗi giá trị sản phẩm

Trong bối cảnh cách mạng 4.0 hiện nay, xây dựng nền kinh tế số là nhiệm vụ trọng yếu, với nền tảng quan trọng là hạ tầng thanh toán số, tài chính số. ViettelPay không chỉ xây dựng hệ sinh thái với đa dạng các dịch vụ, sản phẩm, mà còn cung cấp giải pháp, công nghệ số hiện đại cho doanh nghiệp và cá nhân, góp phần hoàn thiện hạ tầng thanh toán số.

Hệ sinh thái ViettelPay mang lại các giải pháp tài chính toàn diện tại Việt Nam, cụ thể:

- Cung cấp giải pháp thanh toán mới và hiện đại, thay thế kênh giao dịch truyền thống (QR code, công thanh toán, ứng dụng ViettelPay,... và trong tương lai là Mobile Money).

- Bổ sung các dịch vụ tài chính trên nền tảng giao dịch số: chuyển tiền, thanh toán, tiết kiệm, tín dụng, bảo hiểm,... trực tuyến, đơn giản, nhanh chóng chỉ qua vài thao tác trên điện thoại.

- Tiết kiệm thời gian, công sức di chuyển, giảm chi phí cho người dùng: thanh toán tiền điện, nạp tiền điện thoại, gửi tiết kiệm, đầu tư số,... với nhiều ưu đãi.

- Khắc phục rủi ro mất tiền mặt, nâng cao tính minh bạch trong giao dịch cá nhân và quản lý tài chính doanh nghiệp: thông qua dịch vụ thu chi hộ, công thanh toán,...

7. Mô hình, chiến lược và quy mô thị trường

7.1 Thị phần của sản phẩm

ViettelPay hoạt động kinh doanh trong nước với mạng lưới điểm giao dịch và chấp nhận thanh toán kéo dài khắp toàn quốc. Hệ thống kênh của ViettelPay phủ rộng tới từng phường xã trên toàn quốc với hơn 15.000 nhân viên địa bàn, 4.000 cửa hàng trực tiếp, siêu thị xuất nhập khẩu,...

Sản phẩm có khả năng tiếp cận tới toàn bộ thị trường Việt Nam, đa dạng tập khách hàng: khách hàng nông thôn, thành thị, vùng sâu vùng xa; khách hàng dùng smartphone và feature phone; thuê bao tất cả các loại mạng, thuộc mọi lứa tuổi.

7.2 Doanh thu của sản phẩm trong 03 năm liền kề

- Năm 2018: ~ hơn 1.900 tỷ đồng

- Năm 2019: ~ hơn 2.800 tỷ đồng

7.3 Số lượng người/Doanh nghiệp/Tổ chức sử dụng

Hệ sinh thái số ViettelPay hiện tại có hơn 10 triệu người sử dụng và hơn 1.000 đối tác khắp toàn quốc.

7.4 Mô hình và chiến lược kinh doanh

ViettelPay được phát triển theo định hướng hệ sinh thái số cho phép tất cả người dân tiếp cận với các tiện ích số, đáp ứng nhu cầu của cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp.

Cụ thể, hệ sinh thái ViettelPay được xây dựng gồm đa dạng sản phẩm:

- Với người dùng cuối (B2C): cho phép khách hàng chuyển tiền, thanh toán,... dễ dàng trên cả smartphone và feature phone, sử dụng các tiện ích số tại các điểm giao dịch và chấp nhận thanh toán khắp toàn quốc.

- Với doanh nghiệp (B2B): Cung cấp đa dạng dịch vụ thuộc hệ sinh thái như:

+ Công thanh toán ViettelPay

+ Dịch vụ thu hộ/ chi hộ

Hiện tại, TCT Dịch vụ số Viettel cũng đang xây dựng và phát triển Mobile Money – nền tảng hạt nhân của thanh toán số, dự kiến sẽ được triển khai sử dụng trên ViettelPay ngay khi được cấp phép.

8. Tác động kinh tế, xã hội

8.1 Đánh giá tác động kinh tế, xã hội

Tại Việt Nam hiện nay, chỉ có gần 50% dân số sử dụng smartphone, gần 70% dân số sống tại khu vực nông thôn khó có thể tiếp cận với dịch vụ tài chính - ngân hàng.

ViettelPay cho phép người dùng sử dụng không cần có tài khoản ngân hàng, cũng không cần có smartphone, đồng thời có nhiều chính sách miễn phí kích thích khách hàng đăng ký và giao dịch khi chuyển tiền, thanh toán,...

Đặc biệt, khi được cấp phép triển khai Mobile Money (thanh toán, tiêu dùng giá trị nhỏ bằng tài khoản viễn thông), ViettelPay sẽ giúp phổ cập thanh toán số - tài chính số tới mọi vùng miền trên tổ quốc. Bằng cách tạo thói quen cho người dân sử dụng ViettelPay/ Mobile Money, Viettel sẽ thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, góp phần kiến tạo xã hội số 4.0, thu hẹp khoảng cách số giữa nông thôn - thành phố.

8.2 Chứng minh cụ thể về việc giúp tăng năng suất

ViettelPay, thông qua việc kết nối các đơn vị cung cấp hàng hoá dịch vụ đến khách hàng cuối, giúp cho việc tiếp cận khách hàng tiềm năng đơn giản và hiệu quả hơn so với các kênh truyền thống.

Hàng tháng, ViettelPay xử lý hàng triệu giao dịch thanh toán với giá trị tương đương hàng chục ngàn tỷ đồng, dòng tiền trên ViettelPay năm 2019 đạt hơn 130.000 tỷ đồng. Viettel giúp các đối tác gia tăng doanh số, mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ, hiện đại hoá cơ sở hạ tầng chấp nhận thanh toán trên toàn quốc với thời gian ngắn nhất, chi phí thấp nhất và thủ tục đơn giản nhất.

ViettelPay có kinh nghiệm triển khai với hơn 1.000 đối tác, trong đó có nhiều

tập đoàn, công ty lớn đa dạng các lĩnh vực: điện, nước, tài chính, bảo hiểm, giáo dục, giải trí, du lịch... như EVN, FE, Home, OCB, PV Oil, Bamboo Airways,...

Tiêu biểu như, phối hợp triển khai thanh toán tiền điện cùng Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN), ViettelPay cung cấp dịch vụ tra cứu, thanh toán hóa đơn nhanh chóng trên ứng dụng, đồng thời cho phép khách hàng lưu hóa đơn để theo dõi, nhắc thanh toán khi đến hạn. Khách hàng có thể thanh toán tiền điện trên khắp 63 tỉnh thành, thậm chí không cần kết nối internet hay mất công sức di chuyển để nộp tiền, đồng thời giảm tải gánh nặng, tiết kiệm thời gian cho nhân viên EVN không cần tới thu tiền điện từng hộ dân.

8.3 Chứng minh việc áp dụng sản phẩm giúp tiết kiệm chi phí sản xuất

Đối với các tổ chức, doanh nghiệp hợp tác B2B, hệ sinh thái ViettelPay giúp đơn vị tiết kiệm chi phí sản xuất, tối ưu hiệu quả ngân sách.

Thông qua việc có sẵn mạng lưới kênh phân phối rộng khắp đến từng phường xã, cộng với tập khách hàng sẵn có, sẵn tiền trong tài khoản, sẵn hành vi mua sắm và thanh toán trực tuyến; các đơn vị cung cấp hàng hoá, dịch vụ trên nền tảng ViettelPay sẽ tiết kiệm được tối đa các chi phí liên quan đến truyền thông, bán hàng, CSKH, ... Từ đó, các doanh nghiệp có thể điều phối tốt hơn các nguồn lực của sản xuất, tập trung vào nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ.

8.4 Thời gian đã triển khai sản phẩm

Chính thức ra mắt sản phẩm vào tháng 6/2018, ViettelPay đã được triển khai trong chưa đầy 2 năm, tuy nhiên đã có tới hơn 10 triệu khách hàng trên toàn quốc.

8.5 Đánh giá tác động tốt tới môi trường

Các hoạt động thanh toán trên ViettelPay đều có thể thực hiện trực tuyến tại bất kỳ nơi đâu, không tốn thời gian, chi phí di chuyển, góp phần giúp bảo vệ môi trường.

Ngoài ra, trong bối cảnh dịch Covid-19 diễn biến khó lường như hiện nay, thanh toán trên ViettelPay cũng góp phần giúp người dùng hạn chế tiếp xúc, phòng ngừa dịch bệnh.

8.6 Đánh giá tác động tốt tới văn hóa

Thông qua các hoạt động truyền thông và đào tạo khách hàng sử dụng các tính năng trên hệ sinh thái, ViettelPay góp phần giúp người dùng hình thành thói quen thanh toán không tiền mặt, đặc biệt là những người dân ở vùng sâu, vùng xa, chưa có điều kiện tiếp xúc với thanh toán số. Từ đó, ViettelPay góp phần kiến tạo xã hội số, nền kinh tế số 4.0, phổ cập thanh toán - tài chính số, thu hẹp khoảng cách công nghệ giữa thành thị - nông thôn.

9. Khả năng mở rộng ra thị trường quốc tế

9.1 Thị phần và tiềm năng thị trường quốc tế

Bên cạnh việc triển khai ViettelPay tại thị trường Việt Nam, Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel cũng đang cung cấp các dịch vụ ví điện tử, giải pháp thanh toán số cho 8 thị trường ví tại nước ngoài của Viettel, với hơn 50 triệu khách hàng, trải dài từ Châu Phi, Châu Mỹ tới Châu Á, tiêu biểu như: MytelPay (Myanmar), Lumicash (Burundi), Halopesa (Tanzania),...

Các sản phẩm ví của Viettel đã đạt nhiều giải thưởng trong và ngoài nước như giải thưởng Sao Khuê (MytelPay), International Stevie Awards (Lumicash), “Nhà cung cấp dịch vụ tài chính tốt nhất Timor 2019” (Telemor), v.v...

9.2 Mô hình, chiến lược kinh doanh tại thị trường quốc tế

Hiện nay, ViettelPay đang triển khai dịch vụ trong nước. Dựa trên kinh nghiệm xây dựng và phát triển ViettelPay tại Việt Nam, trên thị trường quốc tế, Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel triển khai cung cấp giải pháp thanh toán số cho 08 thị trường ví tại Châu Phi, Châu Mỹ và Châu Á.

Các dịch vụ thanh toán số cho phép khách hàng dễ dàng thực hiện các giao dịch tài chính như chuyển tiền, thanh toán... chỉ qua vài thao tác trên điện thoại di động tại mọi nơi, mọi lúc. Cùng với ViettelPay, trong tương lai, các sản phẩm ví tại nước ngoài của Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel có thể liên kết góp phần thúc đẩy thanh toán số không chỉ tại Việt Nam mà còn trên toàn thế giới.

Chúng tôi cam đoan mọi thông tin cung cấp là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác của các thông tin này./.

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2020

**Đại diện pháp luật của
Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel**



TỔNG GIÁM ĐỐC

Phạm Trung Kiên

