

Dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Việt Nam

TS. TẠ QUANG TIẾN



Ảnh Hòa Tấn

1. Những yếu tố tác động

- Mức độ phát triển kinh tế xã hội (thu nhập bình quân đầu người, dân số...)
- Cơ sở pháp lý (các luật, văn bản dưới luật) về thương mại điện tử còn thiếu, một số luật hiện hành có những qui định chưa phù hợp với điều kiện ứng dụng công nghệ mới theo phương thức tự động hoá đang là những khó khăn bức xúc đối với hoạt động ngân hàng hiện nay.
- Cơ sở hạ tầng công nghệ (hạ tầng công nghệ quốc gia, trong các ngân hàng, các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế). Những năm gần đây mạng truyền thông quốc gia được đầu tư trang bị, nâng cấp lên rất nhiều. Tuy nhiên, hệ thống kênh truyền số liệu chưa được quan tâm đầu tư đúng mức, chưa thành hệ thống mạng quốc gia mà đang trong tình trạng ai cần thì đầu tư, gây không ít khó khăn cho phát triển nhanh ứng dụng công nghệ thông tin. Sự phát triển công nghệ thông tin không đồng đều giữa các cơ quan, các tổ chức kinh tế xã hội, giữa các vùng kinh tế cũng là những khó khăn cho mở rộng các dịch vụ ngân hàng nói

riêng và hiện đại hoá ngân hàng nói riêng.

- Tổ chức mạng lưới dịch vụ của các ngân hàng. Do qui mô và tính chất hoạt động của mỗi ngân hàng rất khác nhau, nên mỗi ngân hàng tổ chức mạng lưới riêng của mình. Có ngân hàng chỉ tổ chức với 4-5 chi nhánh ở vùng kinh tế phát triển, ngược lại có ngân hàng tổ chức mạng lưới chi nhánh khắp cả nước với hàng ngàn chi nhánh lớn nhỏ. Do vậy, mức độ sử dụng vốn đầu tư và mức độ trang bị kỹ thuật cũng rất khác nhau. Có ngân hàng đã tập trung hoá tài khoản toàn hệ thống, giao dịch theo phương thức online nhưng có ngân hàng vẫn thực hiện theo giải pháp phân tán. Công nghệ được áp dụng cũng rất khác nhau nhiều ngân hàng đã áp dụng công nghệ hiện đại như hệ điều hành UNIX, cơ sở dữ liệu thế hệ 4, nhưng nhiều ngân hàng đang phải dùng các sản phẩm phần mềm viết bằng Foxpro...

- Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng và quyết định cho mọi thành công. Trong hệ thống ngân hàng Việt nam nguồn nhân lực cho công nghệ thông tin

của các ngân hàng cũng rất khác nhau kể cả về số lượng và chất lượng cán bộ, kỹ sư. việc tuyển dụng và đào tạo đội ngũ cán bộ kỹ sư tin học chuyên nghiệp cho ngân hàng là một vấn đề khó khăn, tuyển vào đã khó, dữ được người làm việc càng khó hơn. Mặt khác đối với cán bộ nghiệp vụ ngân hàng cũng cần thường xuyên được nâng cao trình độ về mọi mặt mới theo kịp được trình độ phát triển của công nghệ. Đây là nhiệm vụ rất quan trọng mà bất kỳ ngân hàng nào ở VN cũng phải quan tâm và tích cực thực hiện.

- Trình độ dân trí, thói quen, phong tục tập quán của dân cư. Yếu tố này cũng ảnh hưởng rất lớn đến việc các ngân hàng phát triển các dịch vụ hiện đại. Trong các thói quen đặc biệt có tính phổ biến của người Việt Nam là thích dùng tiền mặt trong quan hệ mua bán. Chính yếu tố này đã tác động không nhỏ đến hoạt động ngân hàng khi đưa ra xã hội các dịch vụ hiện đại.

- Mục đích kinh doanh của mỗi ngân hàng là yếu tố quan trọng để các ngân hàng đưa ra những yêu cầu cụ thể cho đầu tư công nghệ sao cho đạt hiệu quả cao nhất.

2. Thực trạng kinh tế, xã hội VN

- Dân số trên 80 triệu (trong đó 80% là nông dân có thu nhập thấp). Tốc độ tăng trưởng GDP cao nhưng vẫn nằm trong số các nước nghèo.

- Thu nhập bình quân đầu người 400 USD/người.

- Hệ thống ngân hàng có vốn pháp định nhỏ 200-250 triệu USD. Ngân hàng có vốn pháp định lớn nhất cũng chỉ bằng vốn của một ngân hàng nhỏ trong khu vực.

- Dịch vụ NH mới phát triển: Nhiều nhất 36 dịch vụ; ít nhất 3 dịch vụ.

Những dịch vụ hiện đại ngân hàng VN đã áp dụng có hiệu quả.

(1). Những dịch vụ hiện đại các ngân hàng đã áp dụng:

- 8 NH đã có hệ thống kế toán tập trung tài khoản kết nối online.

- 55 NH và 215 chi nhánh tham gia hệ thống TTĐT liên NH.

- Ngân hàng đã có máy ATM: 15/48.

- Ngân hàng đã phát hành thẻ nội địa: 17/48.

- Ngân hàng đã phát hành thẻ quốc

tế: 5/48.

- Tham gia thanh toán quốc tế: 42/48.

- Thanh toán nội địa so với năm 2003 có 3/48 ngân hàng tăng từ 350-520%.

- Thanh toán quốc tế so với năm 2003 có 3/48 ngân hàng tăng từ 100-134%

(2). Số liệu chi tiết máy ATM, thẻ thanh toán và tài khoản cá nhân:

- Máy ATM: 1.107 máy, đến tháng 12/2005 dự kiến lắp thêm: 1.830 máy và đến 2006-2010 lắp thêm khoảng 6.325 máy. Khách hàng sử dụng máy ATM tăng đáng kể, do vậy việc lắp đặt thêm máy ATM đang được thực hiện tích cực. Đi đôi với tăng cường số lượng máy ATM việc xây dựng trung tâm chuyển mạch để kết nối các máy ATM và các thiết bị đầu cuối của các ngân hàng lại với nhau cũng đang khẩn trương triển khai.

- Tài khoản cá nhân đã mở tại các ngân hàng là 6.201 nghìn tài khoản. trong đó:

+ ngân hàng thương mại quốc doanh có: 5.399 nghìn tài khoản

+ ngân hàng thương mại cổ phần có: 742 nghìn tài khoản

+ các ngân hàng còn lại: 59 nghìn tài khoản. Đi đôi với việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng khách hàng tư nhân của các ngân hàng thương mại cũng đã quan tâm tới việc mở và sử dụng tài khoản tư nhân, trước hết là cho dịch vụ ATM.

- Số lượng thẻ thanh toán: Thẻ phát hành nội địa tính đến 30.5.2005 có 1.103 nghìn chiếc; dự kiến đến tháng 12.2005 phát hành thêm 1.576 nghìn chiếc; ước tính từ 2006 đến 2010 sẽ phát hành thêm 12.117 chiếc. Thẻ quốc tế đã phát hành 122 nghìn thẻ; dự tính đến tháng 12.2005 phát hành thêm 62 nghìn thẻ; ước tính từ 2006 đến 2010 phát hành thêm 2.197 thẻ. Qua số liệu thống kê cho thấy mức độ tăng trưởng thẻ trong nước nhanh hơn thẻ quốc tế. Từ cuối năm 2004 đến đầu năm 2005 số lượng phát hành thẻ trong nước tăng đột biến. Đối tượng dùng thẻ chủ yếu là sinh viên và công nhân làm việc tại các khu công nghiệp, khu chế xuất.

- Tương ứng với việc phát hành và sử dụng thẻ thanh toán trong ngân hàng giá trị giao dịch bằng thẻ cũng tăng lên

đáng kể. Theo số liệu thống kê số tiền giao dịch bằng thẻ đang tăng lên. Cụ thể, thẻ nội địa: Tổng số thanh toán tính đến 30.4.2005 đạt 11.480 tỷ đồng. Trong đó thanh toán bằng tiền mặt chủ yếu rút từ máy ATM là 10.459 tỷ đồng; chuyển khoản 972 tỷ đồng; các dịch vụ khác 49 tỷ đồng. Tổng doanh số thanh toán quốc tế đạt 1.597 tỷ đồng; trong đó tiền mặt là 1.527 tỷ đồng, chuyển khoản 72 tỷ đồng, không có các dịch vụ khác. Qua số liệu thống kê cho thấy doanh số thanh toán bằng thẻ tương đối lớn. Tuy nhiên chủ yếu thanh toán trong nước và bằng tiền mặt. Thanh toán nước ngoài và chuyển khoản còn rất hạn chế. - Thanh toán điện tử liên ngân hàng tăng trưởng rất nhanh, nếu năm 2002 khi hệ thống mới đưa vào hoạt động, mỗi ngày hệ thống chỉ giao dịch khoảng từ 2.000 đến 4.000 món. Nhưng đến nay đã tăng lên gấp bội, bình quân 10.000-18.000 giao dịch/ngày. Đặc biệt so với thiết kế hệ thống đã chịu tải tăng gấp 7 lần. Thiết kế ban đầu dự kiến chỉ có 7 ngân hàng thương mại tham gia, nay đã lên tới 54 ngân hàng; dự kiến 100-150 chi nhánh được kết nối nay đã có tới 215 chi nhánh đã kết nối. Một số Thành phố hệ thống đã quá tải như TP.HCM và Hà Nội.

3. Dự báo tốc độ tăng trưởng

- Số món giao dịch tăng: 31% năm
- Doanh số thanh toán (tiền) tăng: 24% năm

Với tốc độ tăng trưởng như trên, thì sau 2,5 năm tăng trưởng 200% số món; sau 3,5 năm tăng 200% số tiền.

- Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng: 20-25 ngàn giao dịch ngày, số tiền 10-15 ngàn tỷ đồng/ngày

- ATM 6,5 triệu-7 triệu chiếc

- Thẻ thanh toán 13-15 triệu, số tiền thanh toán 21-25 ngàn tỷ đồng

- Tổng số món thanh toán trong nền kinh tế: 8-15 triệu/ngày thay vì từ 2 đến 3 triệu giao dịch trực tuyến/ngày tại các ngân hàng thương mại như hiện nay.

- Các dịch vụ điện tử như Internet banking, Ebanking, Telbanking... sẽ

10 THÁCH THỨC HÀNG ĐẦU VỀ THANH TOÁN CỦA CÁC NGÂN HÀNG

1. Quản lý chưa hiệu quả và những rủi ro thanh toán
2. Đối mặt với những quy định và luật lệ về thanh toán
3. Đảm bảo độ tin cậy của hệ thống thanh toán
4. Xây dựng khả năng thanh toán trực tuyến
5. Hỗ trợ thương mại điện tử
6. Thay thế tất cả thủ tục giấy tờ bằng thanh toán điện tử
7. Nâng cấp hệ thống thanh toán trong nước và quốc tế
8. Quản trị thanh toán liên quan đến thư tín và tiền mặt
9. Giảm chi phí hoạt động
10. Quản trị thanh toán như một phần riêng biệt của kinh doanh.

(Theo Ông Graham Jones, Giám đốc Giải pháp thanh toán cho người tiêu dùng)

phát triển nhanh và chóng trở thành những dịch vụ được khách hàng và ngân hàng chấp nhận như một giao dịch truyền thống không thể thiếu trong hoạt động ngân hàng.

4. Những tác động chính

(1). Thay đổi mô hình tổ chức, phương pháp điều hành, phương thức giao dịch của NH. Cùng với việc đầu tư trang bị kỹ thuật, hiện đại hoá ngân hàng, việc tổ chức lại mô hình tổ chức của mỗi ngân hàng là một công việc phải làm đồng bộ. Nhiều bộ phận tổ chức mới ra đời, nhưng cũng nhiều bộ phận phải giải tán cho phù hợp với một ngân hàng hiện đại. Thực sự đầu tư trang bị kỹ thuật tạo nên một cuộc cải cách về tổ chức bộ máy nghiệp vụ, điều hành của mỗi ngân hàng. Trước đây điều hành trong môi trường thiếu thông tin hoặc thông tin chậm, nay điều hành phải dựa vào thông tin đã được cập nhật tức thời trên mạng máy tính; trước đây quan hệ giữa cán bộ bị quản lý và người bị quản lý là trực tiếp, thì nay nhiều mối quan hệ được thực hiện gián tiếp thông qua mạng máy tính. Phương thức giao dịch của ngân hàng cũng đã thay đổi căn bản, nhiều dịch vụ khách hàng quan hệ với ngân hàng thông qua các máy tự động, khách hàng quan hệ giao dịch với ngân hàng theo phương thức một cửa rất thuận tiện và nhanh chóng.

(2). Đơn giản hoá các thao tác

ng nghiệp vụ. Tự động hoá hoạt động nghiệp vụ ngân hàng đã đơn giản hoá nhiều khâu trong qui trình xử lý nghiệp vụ và giao dịch với khách hàng. Thực hiện phương pháp giao dịch một cửa, khách hàng có thể giao dịch với ngân hàng ở bất kỳ địa điểm nào, bất kỳ nhân viên giao dịch nào. Trong thanh toán khách hàng có thể yêu cầu ngân hàng chuyển tiền của mình đến bất kỳ địa điểm nào, bất kỳ ngân hàng nào với thời gian nhanh chóng chính xác mà không cần những thủ tục phiền hà như trước đây... Nhờ ứng dụng công nghệ hiện đại mà ngân hàng đã thực hiện được phong cách làm việc văn minh.

(3). Đảm bảo, nhanh chóng, an toàn, chính xác trong các giao dịch. Thực hiện giao dịch online nên xử lý số liệu đảm bảo tuyệt đối an toàn chính xác.

(4). Cập nhật thông tin quản lý điều hành và hoạt động kinh doanh. Hệ thống thông tin đầy đủ, chính xác và cập nhật vào bất cứ thời điểm nào là một thế mạnh mà trước đây không có được. Chính có thông tin nhạy bén chính xác mà công tác quản lý ngân hàng tốt hơn, kinh doanh hiệu quả cao hơn rất nhiều so với trước đây.

(5). Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ ngân hàng. Ứng dụng công nghệ mới bắt buộc phải từng bước nâng cao trình độ cán bộ ngân hàng. Đây là yếu tố then chốt, quyết định thành bại của mỗi ngân hàng, nếu không được quan tâm đúng mức sẽ rất khó khăn trong hoạt động và trụ vững trong cạnh tranh.

(6). Góp phần đổi mới kinh tế đất nước. Nhờ hiện đại hoá ngân hàng, đặc biệt là hiện đại hoá hệ thống thanh toán mà giải quyết một cách căn bản tình trạng ứ đọng vốn, không còn tình trạng vốn trôi nổi trên đường đi do thanh toán ách tắc trước đây. Chấm dứt tình trạng khan hiếm tiền mặt giả tạo thời kỳ những năm 80 đầu những năm 90 do ách tắc trong thanh toán. Vòng quay vốn trong toàn xã hội tăng lên, góp phần cho việc sử dụng vốn có hiệu quả trong sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân kinh doanh khác ■

(Trích Báo cáo *Chặng đường đổi mới - Hiện đại hoá ngân hàng VN*, TS. Tạ Quang Tiến, Cục trưởng Cục công nghệ tin học ngân hàng - Ngân hàng Nhà nước VN).

Công nghệ mới dành cho ngân hàng hiện đại: Rút tiền bằng điện thoại di động

Hiện nay, việc sử dụng điện thoại di động (ĐTDD) không còn xa lạ với người tiêu dùng. Số người sử dụng ĐTDD lên đến hàng tỷ người, còn nhiều hơn số người sử dụng thẻ thanh toán. Mới đây, Công ty TNHH Ngọc Linh đã "trình làng" một công nghệ mới thay thế cho thẻ ATM thông thường, đó là phương pháp rút tiền thuận tiện nhất: MobiCashATM.

Năm 2002, được phát triển bởi Compass Plus, MobiCashATM (công nghệ đằng sau việc rút tiền di động) và MoCashDispenserTM lần đầu tiên được giới thiệu như một công nghệ mới. Với sự chỉnh sửa cho phù hợp với các thị trường khác nhau và các đặc tính an ninh tiên tiến, MoCashDispenserTM là sự hiện đại hoá cơ bản các ATM truyền thống, nâng cấp cỗ máy truyền thống lên tới tiêu chuẩn của kỷ nguyên ngân hàng m - Commerce. MobiCashATM cho phép bất cứ khách hàng nào của ngân hàng rút tiền chỉ cần sử dụng ĐTDD tiêu chuẩn và không cần bất cứ sự chỉnh sửa nào về Hand-set hay thẻ Sim. Các giao dịch không cần thẻ ngân hàng, không cần bàn phím và các chức năng của máy ATM truyền thống sẽ làm giảm đáng kể việc ăn cắp mật khẩu (Password).

Để rút tiền qua MobiCashATM, bạn có thể đến tận nơi đặt hệ thống ATM và thực hiện việc rút tiền bằng ĐTDD đã gắn chip hoặc ngồi một nơi khác gửi thông tin đến máy rút tiền cho một người bạn. Việc rút tiền này được sử dụng thông qua sự trợ giúp của dịch vụ ngân hàng TranzWare Mobile, các thông tin được xác nhận và chuyển yêu cầu của khách hàng đến máy ATM. Việc gửi tin nhắn SMS rút tiền giúp cho người sử dụng khá nhiều thuận lợi về thời gian. Người sử dụng không cần phải chờ đợi làm thẻ ngân hàng như thẻ ATM truyền thống, mà ngân hàng sẽ cấp ngay cho bạn một con chip có số tài khoản để bạn có thể giao dịch chỉ trong một thời gian ngắn. Hơn nữa, công nghệ MobiCashATM sẽ cho phép đạt hiệu quả cao về mặt kinh tế so với việc phát triển hệ thống ATM truyền thống, đó là nhờ giao diện nhỏ gọn, giá thành thấp, MoCashDispenser có thể đặt ở trong các quầy rượu, các câu lạc bộ, nhà hàng, quán cà phê, khu vui chơi, giải trí, nhà ga, bến xe, rạp chiếu phim... mà ATM truyền thống không thể đạt hiệu quả về mặt kinh tế. Việc sử dụng ĐTDD để rút tiền sẽ giảm chi phí cho ngân hàng trong việc phát hành thẻ, hơn nữa, chức năng bảo mật của MobiCashATM khá cao. Các ngân hàng có thể yên tâm về tiêu chuẩn an ninh vì MoCashDispenser có trang bị một kết cấu 12mm UL291 mức 1 với nhiều cảm biến về mặt an ninh, chống phá hoại. Người ta chỉ có thể truy nhập từ bên trong với mã số nhận diện duy nhất của khách hàng. Sản phẩm cũng hỗ trợ các giao thức ATM chuẩn (bao gồm ISO 8583, NDC+, Diebol) để truy cập tới trung tâm xử lý và cấp phép giao dịch. Người sử dụng cũng hoàn toàn có thể yên tâm về hệ thống bảo mật của MobiCashATM. Bạn không cần lo lắng về tình trạng lộ mật khẩu khi sử dụng như sử dụng hệ thống ATM hiện hành. Cũng như khi sử dụng thẻ ATM thông thường, bạn có một con chip để tạo khi giao dịch, con chip này được gắn với ĐTDD tiện sử dụng. Đối với việc mất hoặc mượn ĐTDD, bạn cũng không lo mất mật khẩu vì MobiCashATM không lưu trữ bất kỳ thông tin nào về mã bảo mật truy cập dịch vụ ngân hàng trên máy ĐTDD và các dữ liệu cũng được mã hoá trong kênh liên lạc giữa ĐTDD của khách hàng với máy chủ xử lý và ATM.

Với hệ thống ngân hàng, mặc dù việc phát triển thẻ MobiCashATM đắt hơn so với việc sử dụng thẻ ATM thông thường, nhưng thị trường phát triển thẻ ATM thấp hơn rất nhiều so với thị trường sử dụng ĐTDD. Hơn nữa, với con chip chung dành cho tất cả các ngân hàng, MoCashDispenser còn giúp cho người sử dụng rút tiền một cách thuận tiện nhất, không cần phải đi tìm cột thẻ của từng ngân hàng để rút tiền. Mặc dù đây là công nghệ mới đang được đưa vào thử nghiệm, nhưng trong tương lai, đây sẽ là một triển vọng mới của ngành ngân hàng, một cơ hội để phát triển thị phần thẻ thanh toán ■