



Ảnh Diệp Đức Minh

Sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử (E-Banking) tại Việt Nam

PGS. TS. TRẦN HOÀNG NGÂN & NGÔ MINH HẢI

Trong thời gian vừa qua, hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam đã có những bước chuyển biến mạnh mẽ về quy mô cũng như chất lượng dịch vụ ngân hàng. Đặc biệt, đã có một số ngân hàng mạnh dạn thử nghiệm và cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử cho khách hàng, mang lại sự thuận tiện, hiệu quả rất lớn cho khách hàng, ngân hàng và xã hội. Tuy nhiên, phần lớn khách hàng còn dè dặt, thăm dò và sử dụng còn hạn chế vì hình như những khái niệm như Home-banking, Phone-banking, Mobile-banking, Internet-banking,... còn tương đối mới mẻ và lạ lẫm. Do nhiều nguyên nhân (tài chính, con người, công nghệ...) nên một số ngân hàng cũng chưa có website và dịch vụ ngân hàng điện tử vẫn còn bỏ ngõ. Bài báo này được viết với mục đích giúp độc giả có một cái nhìn tổng quan về dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam cũng như giới thiệu về những dịch vụ ngân hàng điện tử đã, đang và sẽ được cung cấp cho khách hàng có tài khoản tại các ngân hàng thương mại Việt Nam.

1. Tổng quan về sự phát triển ngân hàng điện tử tại Việt Nam

1. Thương mại điện tử (TMĐT)

TMĐT là một khái niệm dùng để chỉ quá trình mua và bán một sản phẩm (hữu hình) hoặc dịch vụ (vô hình) thông qua một mạng điện tử (electronic network), phương tiện trung gian (medium) phổ biến nhất của TMĐT là Internet. Qua môi trường mạng, người ta có thể thiết lập giao dịch, thanh toán, mua bán bất cứ sản phẩm gì từ hàng hoá cho đến dịch vụ, kể cả dịch vụ ngân hàng. Theo dự báo của e-Marketer thì tổng thu nhập từ thương mại điện tử của thế giới sẽ đạt trên 2.7 tỷ USD trong năm 2004, doanh thu TMĐT tại VN vẫn còn hạn chế (khoảng 20 triệu USD). Theo thống kê chưa đầy đủ, do nhiều nguyên nhân tại VN nước ta mới có hơn 3.000 doanh nghiệp có website riêng chiếm khoảng 2% tổng số doanh nghiệp đã đăng ký kinh doanh, như vậy là còn quá khiêm tốn.

2. Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-Banking)

Ngân hàng điện tử được hiểu là các nghiệp vụ, các sản phẩm dịch vụ

ngân hàng truyền thống trước đây được phân phối trên các kênh mới như Internet, điện thoại, mạng không dây... Hiện nay, ngân hàng điện tử tồn tại dưới hai hình thức: hình thức ngân hàng trực tuyến, chỉ tồn tại dựa trên môi trường mạng Internet, cung cấp dịch vụ 100% thông qua môi trường mạng; và mô hình kết hợp giữa hệ thống ngân hàng thương mại truyền thống và điện tử hoá các dịch vụ truyền thống, tức là phân phối những sản phẩm dịch vụ cũ trên những kênh phân phối mới. Ngân hàng điện tử tại Việt Nam chủ yếu phát triển theo mô hình này.

3. Sự phát triển ngân hàng điện tử tại Việt Nam

Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử, ngân hàng điện tử tại Việt Nam cũng đã có được những bước tiến quan trọng. Tuy nhiên, do tính chất còn quá mới mẻ và do khách hàng cũng chưa thực sự quan tâm lắm tới những dịch vụ này, các ngân hàng thương mại tại Việt Nam vẫn đang thận trọng và dè dặt khi tung ra những sản phẩm dịch vụ mới. Cụ thể, đối với dịch vụ PC-banking, trên thị trường mới chỉ có

vài ngân hàng thương mại cung cấp dịch vụ ngân hàng tại nhà "home-banking" (Vietcombank, Incombank, ACB, Eximbank...) và 2 ngân hàng nước ngoài là ANZ và Citibank cung cấp. Dịch vụ Phone-banking, có các ngân hàng cung cấp là VCB, ACB, Techcombank, HSBC, ANZ và Citibank... Dịch vụ Mobile-banking thì có ngân hàng Incombank, ACB và Techcombank... ngoài ra, các ngân hàng khác chỉ mới dừng lại ở việc thiết lập các trang web chủ yếu để giới thiệu ngân hàng và cung cấp thông tin dịch vụ. Riêng Ngân hàng Nông nghiệp và PTNTVN đang triển khai thử nghiệm dự án E-banking.

Bên cạnh đó, để phục vụ cho hệ thống thanh toán cho TMDT, VASC đã xây dựng cổng thanh toán VASC Payment để làm cơ sở cho hệ thống thanh toán qua mạng Internet và hệ thống quản lý chứng chỉ số - VASCA (Certificate Authority), để cung cấp chữ ký điện tử và chứng nhận điện tử để làm cơ sở pháp lý cho giao dịch điện tử, tạo niềm tin cho khách hàng cũng như nhà cung cấp dịch vụ, là xương sống cho sự phát triển thương mại điện tử trong thời gian tới.

II. Giới thiệu một số dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam

Về nguyên tắc, thực chất của dịch vụ ngân hàng điện tử là việc thiết lập một kênh trao đổi thông tin tài chính giữa khách hàng và ngân hàng nhằm phục vụ nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng một cách nhanh chóng, an toàn và thuận tiện. Sau rất nhiều tìm tòi, thử nghiệm và ứng dụng, hiện nay dịch vụ ngân hàng điện tử được các ngân hàng thương mại Việt Nam cung cấp qua các kênh chính sau đây: ngân hàng tại nhà (home-banking, Internet-banking); ngân hàng tự động qua điện thoại (Phone-banking, mobile banking); ngân hàng qua mạng không dây (Wireless-banking)...

1. Dịch vụ ngân hàng tại nhà (home-banking):

Home-banking là kênh phân phối dịch vụ của ngân hàng điện tử, cho phép khách hàng thực hiện hầu hết các giao dịch chuyển khoản với ngân hàng (nơi khách hàng mở tài khoản) tại nhà, tại văn phòng công ty mà không cần

đến ngân hàng.

Ứng dụng và phát triển Home-banking là một bước tiến mau mắn của các ngân hàng thương mại Việt Nam trước sức ép rất lớn của tiến trình hội nhập toàn cầu về dịch vụ ngân hàng. Đứng về phía khách hàng, Home-banking đã mang lại những lợi ích thiết thực: nhanh chóng - an toàn - thuận tiện. Và khẩu hiệu "Dịch vụ ngân hàng 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần" chính là ưu thế lớn nhất mà mô hình ngân hàng "hành chính" truyền thống không thể nào sánh được. Hiện nay, dịch vụ Home-banking tại Việt Nam đã được nhiều ngân hàng tại Việt Nam ứng dụng và triển khai rộng rãi như: Ngân hàng Á Châu www.acb.com.vn; Ngân hàng công thương Việt Nam www.icb.com.vn; Ngân hàng ngoại Thương VN www.vcb.com.vn; Ngân hàng kỹ thương www.techcombank.com.vn; Ngân hàng xuất nhập khẩu Việt Nam www.eximbank.com.vn...

Dịch vụ ngân hàng điện tử đã có một lịch sử phát triển tương đối lâu dài trên thế giới, tuy nhiên tại Việt Nam mới chỉ là những bước đi chập chững ban đầu mang tính chất thăm dò, thử nghiệm của một vài ngân hàng. Trong tương lai không xa, dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ là vũ khí cạnh tranh tốt nhất của các ngân hàng thương mại do những ưu thế vượt trội của nó so với những dịch vụ truyền thống.

Dịch vụ ngân hàng tại nhà được xây dựng trên một trong hai nền tảng: hệ thống các phần mềm ứng dụng (Software Base) và nền tảng công nghệ web (Web Base), thông qua hệ thống máy chủ, mạng Internet và máy tính con của khách hàng, thông tin tài chính sẽ được thiết lập, mã hoá, trao đổi và xác nhận giữa ngân hàng và khách hàng. Mặc dù có một số điểm khác biệt, nhưng nhìn chung, chu trình sử dụng dịch vụ ngân hàng tại nhà bao gồm các bước cơ bản sau đây:

Bước 1: Thiết lập kết nối.

Khách hàng kết nối máy tính của mình với hệ thống máy tính của ngân hàng qua mạng Internet, sau đó truy cập vào trang web của ngân hàng phục vụ mình (hoặc giao diện người sử dụng của phần mềm). Sau khi kiểm tra và xác nhận khách hàng (User ID,

Password...), khách hàng sẽ được thiết lập một đường truyền bảo mật (https) và đăng nhập (login) vào mạng máy tính của ngân hàng.

Bước 2: Thực hiện yêu cầu dịch vụ.

Dịch vụ NHDT rất phong phú và đa dạng, có thể là truy vấn thông tin tài khoản, thiết lập nghiệp vụ chuyển tiền, hủy bỏ việc chi trả séc, thanh toán điện tử... và rất nhiều các dịch vụ trực tuyến khác.

Trên website (hoặc giao diện người sử dụng) có sẵn hệ thống Menu chọn lựa và hướng dẫn cụ thể các bước để thực hiện quá trình giao dịch. Tất cả mọi việc khách hàng phải làm chỉ là chọn dịch vụ, cung cấp thông tin theo yêu cầu của dịch vụ và của ngân hàng.

Bước 3: Xác nhận giao dịch, kiểm tra thông tin và thoát khỏi mạng (thông qua chữ ký điện tử, xác nhận điện tử, chứng từ điện tử...):

Khi giao dịch được thực hiện hoàn tất, khách hàng kiểm tra lại giao dịch và thoát khỏi mạng, những thông tin chứng

từ cần thiết sẽ được quản lý, lưu trữ và gửi tới khách hàng khi có yêu cầu.

Ví dụ: Dịch vụ Home-banking của ngân hàng TMCP Á Châu:

Trên cơ sở Ngân hàng Nhà nước đã cho phép sử dụng chữ ký điện tử trong thanh toán, giao dịch ngân hàng, Ngân hàng TMCP Á Châu đã phát triển hệ thống Homebanking để phục vụ nhu cầu thanh toán và chuyển tiền trong nước. Để sử dụng dịch vụ, khách hàng chỉ cần tới chi nhánh gần nhất của ACB và hoàn tất thủ tục đăng ký sử dụng dịch vụ. Với tài khoản tại Ngân hàng Á Châu, khách hàng có thể thực hiện tất cả các giao dịch thanh toán qua ngân hàng như:

- Chuyển khoản (funds transfer):

Khách hàng có thể chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng đến các tài khoản khác thuộc hệ

thống Ngân hàng Á Châu.

- Thanh toán hoá đơn (Bill payment): Khách hàng thanh toán các hoá đơn như cước phí điện, nước, điện thoại, Internet...

- Chuyển tiền (Money transfer): Khách hàng chuyển tiền từ tài khoản của mình đến các tài khoản khác mở tại hệ thống ACB hoặc người nhận tiền mặt bằng chứng minh nhân dân, passport... trong hoặc ngoài hệ thống ACB.

- Ngoài ra khách hàng có thể tra cứu thông tin tài khoản, thông tin tài chính, thông tin ngân hàng... một cách an toàn, bảo mật, chính xác và tiện lợi.

Đối với khách hàng là doanh nghiệp, quy trình thanh toán qua Home-banking được thực hiện tương đối phức tạp hơn với quy trình bảo mật, xác nhận an toàn hơn. Mỗi doanh nghiệp sẽ được hệ thống Home-banking cung cấp hai loại User có mã số truy cập, mật khẩu khác nhau được phân quyền. Lệnh thanh toán của khách hàng chuyển đến Ngân hàng thông qua hệ thống Home-banking được ký 2 chữ ký điện tử theo đúng quy định chứng từ của Ngân hàng Nhà nước và hầu hết được thực hiện ngay trong ngày làm việc.

2. Dịch vụ ngân hàng tự động qua điện thoại (Phone-banking)

Phone-banking là hệ thống tự động trả lời hoạt động 24/24, khách hàng nhấn vào các phím trên bàn phím điện thoại theo mã do ngân hàng quy định trước, để yêu cầu hệ thống trả lời thông tin cần thiết.

Cũng như PC-banking, dịch vụ ngân hàng được cung cấp qua một hệ thống máy chủ và phần mềm quản lý đặt tại ngân hàng, liên kết với khách hàng thông qua tổng đài của dịch vụ. Thông qua các phím chức năng được định nghĩa trước, khách hàng sẽ được phục vụ một cách tự động hoặc thông qua nhân viên tổng đài.

Khi đăng ký sử dụng dịch vụ Phone-banking, khách hàng sẽ được cung cấp một mã khách hàng, hoặc mã tài khoản và tùy theo dịch vụ đăng ký, khách hàng có thể sử dụng nhiều dịch vụ khác nhau. Nhìn chung, quy trình sử dụng dịch vụ Phone-banking như sau:

- Đăng ký sử dụng dịch vụ: Khách hàng phải cung cấp các thông tin cần thiết và ký vào hợp đồng đồng ý sử

dụng dịch vụ Phone-banking. Sau đó, khách hàng sẽ được cung cấp 2 số định danh duy nhất là mã khách hàng và mã khoá truy nhập hệ thống, ngoài ra khách hàng sẽ được cung cấp một mã tài khoản nhằm tạo sự thuận tiện trong giao dịch vững như đảm bảo an toàn và bảo mật.

- Xử lý một giao dịch: Khi khách hàng quay số tới tổng đài, nhập mã khách hàng và khoá truy nhập dịch vụ, theo lời nhắc trên điện thoại, khách hàng chọn phím chức năng tương ứng với dịch vụ mình cần thực hiện giao dịch. Khách hàng có thể thay đổi, chỉnh sửa trước khi xác nhận giao dịch với ngân hàng, chứng từ giao dịch sẽ được in ra và gửi tới khách hàng khi giao dịch được xử lý xong.

- Qua Phone-banking, khách hàng có thể sử dụng rất nhiều dịch vụ ngân hàng như: hướng dẫn sử dụng dịch vụ, giới thiệu thông tin về dịch vụ ngân hàng, cung cấp thông tin tài khoản và bảng kê các giao dịch, báo nợ, báo có, cung cấp thông tin ngân hàng như lãi suất, tỷ giá hối đoái, chuyển tiền, thanh toán hoá đơn và dịch vụ hỗ trợ khách hàng... thực hiện mọi lúc mọi nơi kể cả ngoài giờ hành chính. (ví dụ VCB HCM qua số 8225414..)

Ví dụ 1: Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại của Techcombank (Techcombank voice access) – Vocaly.

Ngân hàng kỹ thuật Việt Nam với sự hỗ trợ của Trung tâm công nghệ thông tin của Học viện bưu chính viễn thông (CDIT) đã xây dựng hệ thống dịch vụ giao dịch qua tổng đài tự động (Techcombank voice access) – gọi tắt là Vocaly. Để sử dụng dịch vụ này, khách hàng dùng điện thoại cố định hoặc điện thoại di động, gọi đến số 1570 sẽ được tổng đài tự động hướng dẫn các bước tiếp theo để hoàn tất giao dịch. Thông qua hướng dẫn chi tiết và các phím chức năng, sau khi xác nhận khách hàng, hệ thống Vocaly sẽ cung cấp cho khách hàng các dịch vụ sau:

- Nghe thông tin tài khoản và 2 biến động tài khoản gần nhất.

- Tra cứu thông tin hỗ trợ khách hàng (Lãi suất tiền gửi; tỷ giá quy đổi (mua vào – bán ra) các loại ngoại tệ; hộp thư ...

- Ngoài ra, khách hàng còn có thể thay đổi mật khẩu hoặc nghe những

hướng dẫn và thông báo mới của ngân hàng.

Ví dụ 2: Dịch vụ Phone-banking của ngân hàng Vietcombank TP.HCM.

Gọi 8225414, khách hàng sẽ được cung cấp nhanh các thông tin mới nhất liên quan đến tỷ giá các ngoại tệ, lãi suất tiền gửi, lãi suất tiền vay của Ngân hàng ngoại thương chi nhánh TP. HCM (Vietcombank HCM). Với hướng dẫn chi tiết và các phím số chức năng khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ như: nghe số dư tài khoản; nghe tỷ giá ngoại tệ; nghe lãi suất tiền gửi (đồng Việt Nam, USD); nghe lãi suất tiền vay và thay đổi mật mã... Ngoài dịch vụ truy cập nhanh, còn những dịch vụ cộng thêm mà khách hàng sẽ được cung cấp khi liên hệ trực tiếp với ngân hàng.

3. Dịch vụ ngân hàng qua ĐTDD (Mobile-banking):

Cùng với sự phát triển của mạng thông tin di động, dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam cũng đã nhanh chóng ứng dụng những công nghệ mới này.

Mobile - banking là một kênh phân phối sản phẩm dịch vụ ngân hàng qua hệ thống mạng điện thoại di động. Về nguyên tắc, đây chính là quy trình thông tin được mã hoá, bảo mật và trao đổi giữa trung tâm xử lý của ngân hàng và thiết bị di động của khách hàng (ĐTDD, Pocket PC, Palm...).

Dịch vụ này đã được Ngân hàng Á Châu và Ngân hàng kỹ thuật triển khai trong vài năm gần đây, và các ngân hàng khác cũng đã và đang bắt đầu xây dựng hệ thống và cung ứng dịch vụ Mobile-banking do tính chất thuận tiện, nhanh chóng đặc trưng của nó.

Ví dụ : Dịch vụ Mobile -banking của ngân hàng TMCP Á Châu:

Mobile-banking là một phương tiện phân phối sản phẩm dịch vụ ngân hàng của Ngân hàng Á Châu, khách hàng dùng điện thoại di động nhận tin theo mẫu của Ngân hàng, gửi đến số 997 để sử dụng dịch vụ. Tất cả các khách hàng đều có thể sử dụng dịch vụ Mobile-banking của Ngân hàng Á Châu với nhiều dịch vụ như:

- Dịch vụ cung cấp thông tin sản phẩm dịch vụ ngân hàng như tỷ giá, giá chứng khoán ...

- Dịch vụ cung cấp thông tin tài khoản cá nhân, số dư, bảng kê giao dịch, số dư lưu ký chứng khoán, thông

báo số dư tự động ...

- Dịch vụ thanh toán hoá đơn dịch vụ, mua sắm hàng hoá, thanh toán hoá đơn điện, nước, điện thoại...

- Dịch vụ môi giới chứng khoán (theo dõi thông tin tài khoản, đặt lệnh mua bán...)

Để đăng ký sử dụng dịch vụ, khách hàng đăng ký tại chi nhánh ACB gần nhất và được cấp mật mã sử dụng thanh toán trên hệ thống Mobile-banking. Khi khách hàng soạn tin nhắn theo quy định của ngân hàng cho từng dịch vụ gửi tới ngân hàng theo số 997 sẽ được ngân hàng thực hiện và thông báo kết quả thông tin, giao dịch theo yêu cầu cụ thể. Sau đây là một vài mẫu tin nhắn yêu cầu dịch vụ:

- Xem thông tin tỷ giá: ACB Tygia (Tg) {Loại ngoại tệ} : ACB Tygia USD EUR GOLD

- Xem thông tin giá chứng khoán: ACB GiaCK (CK) {Loại chứng khoán}: ACB GiaCK Rec Sam Hap

• Dịch vụ thanh toán thông qua hệ thống Mobile-banking: Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ này để thanh toán tiền mua sắm hàng hoá dịch vụ tại các siêu thị, nhà hàng, trang web bán hàng trên mạng... Khi khách hàng gửi tin nhắn yêu cầu thanh toán theo mẫu có sẵn, ngân hàng sẽ gửi tin nhắn để xác nhận giao dịch và thực hiện việc trả tiền cho các đại lý. Bên cạnh đó, khách hàng còn có thể sử dụng dịch vụ này để thanh toán hoá đơn (điện, nước, điện thoại và điện thoại di động...) hay thậm chí có thể giao dịch chứng khoán qua ĐTDD chỉ bằng vài tin nhắn đơn giản.

• Giao dịch chứng khoán trên Mobile - banking: (Khách hàng đến Công ty chứng khoán ACBS đăng ký sử dụng dịch vụ) và thực hiện giao dịch qua các tin nhắn theo mẫu như:

+ Đặt lệnh mua bán chứng khoán:

ACB Mua/Bán {Mã chứng khoán} {Số lượng} {Giá mua} {Loại lệnh}

VD : ACB Mua REE 100 21000 D0

+ Lệnh hủy giao dịch mua bán : ACB Hủy {Mã chứng khoán} {Số thứ tự lệnh}...

Quy trình cụ thể còn thông qua nhiều bước như xác nhận khách hàng, kiểm tra mật mã, xác định lệnh... được thực hiện chi tiết khi khách hàng sử

dụng thực sự dịch vụ của ngân hàng.

4. Internet banking:

Internet banking cũng là một trong những kênh phân phối các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, mang ngân hàng đến nhà, văn phòng, trường học, đến bất kỳ nơi đâu và bất cứ lúc nào. Với máy tính kết nối Internet, bạn sẽ được cung cấp và được hướng dẫn các sản phẩm, các dịch vụ của ngân hàng. Qua Internet banking các bạn có thể gửi đến ngân hàng những thắc mắc, góp ý với ngân hàng và được trả lời sau một thời gian nhất định. Tuy nhiên, với tính chất bảo mật không cao bằng dịch vụ ngân hàng tại nhà hoặc Kiosk-banking, dịch vụ Internet-banking vẫn còn được cung cấp hạn chế và đòi hỏi quá trình xác nhận giao dịch phức tạp hơn.

5. Kiosk ngân hàng:

Là sự phát triển của dịch vụ ngân hàng hướng tới việc phục vụ khách hàng với chất lượng cao nhất và thuận tiện nhất. Trên đường phố sẽ đặt các trạm làm việc với đường kết nối Internet tốc độ cao. Khi khách hàng cần thực hiện giao dịch hoặc yêu cầu dịch vụ, họ chỉ cần truy cập, cung cấp số chứng nhận cá nhân và mật khẩu để sử dụng dịch vụ của hệ thống ngân hàng phục vụ mình. Đây cũng là một hướng phát triển đáng lưu tâm cho các nhà lãnh đạo các ngân hàng thương mại Việt Nam.

III. Ưu nhược điểm, hướng phát triển

1. Ưu điểm :

- Về phía khách hàng: Ưu điểm lớn nhất của dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng chính là sự tiện nghi và luôn sẵn sàng của dịch vụ ngân hàng. Bây giờ, khách hàng chỉ cần gửi một tin nhắn lúc nửa đêm thay vì phải xin phép sắp ra ngoài trong giờ làm việc chỉ để đóng tiền điện thoại cho vợ là một ưu thế rõ rệt nhất của ngân hàng điện tử. Khách hàng có thể tiếp cận với ngân hàng điện tử mọi lúc mọi nơi. Bên cạnh đó, dịch vụ ngân hàng điện tử với công nghệ hiện đại đã tiết kiệm được thời gian và giảm chi phí dịch vụ cho khách hàng. Ngoài ra, khách hàng được thông tin nóng hổi nhất như biến động tỷ giá, tra cứu thông tin tài chính của đối tác... Và hơn nữa, với những tiêu chuẩn chuẩn hoá, khách hàng được phục vụ

tận tụy và chính xác thay vì phải tùy thuộc vào thái độ phục vụ khác nhau của các nhân viên ngân hàng.

+ Về phía ngân hàng : Các giao dịch ngân hàng được tự động hoá không chỉ mang lại lợi ích cho khách hàng mà còn mang lại lợi ích thiết thực cho ngân hàng. Thông qua những dịch vụ mới, những kênh phân phối mới, ngân hàng có thể mở rộng đối tượng khách hàng, phát triển thị phần, giảm chi phí, thu hút nguồn vốn huy động từ tiền gửi thanh toán của khách hàng, tăng thêm lợi nhuận... Bên cạnh đó, ứng dụng và phát triển những công nghệ ngân hàng hiện đại cũng giúp cho các ngân hàng luôn tự đổi mới, hoà nhập và phát triển không chỉ ở thị trường trong nước mà còn hướng tới thị trường nước ngoài.

2. Nhược điểm :

Tại Việt Nam, tiến trình phát triển ngân hàng điện tử đã đạt được những thành công nhất định, tuy nhiên bên cạnh đó còn có những hạn chế như:

- Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử còn chưa thoả mãn khách hàng ở những cấp độ cao hơn như việc gửi tiền mặt vào tài khoản, việc đăng ký sử dụng dịch vụ... còn phải tới trực tiếp giao dịch tại chi nhánh ngân hàng, hoặc các dịch vụ ngân hàng điện tử chất lượng cao hơn còn chưa được phát triển như dịch vụ quản lý quỹ đầu tư, dịch vụ địa ốc, cho thuê tài chính...

- Cơ sở hạ tầng còn yếu kém như chất lượng mạng, tốc độ đường truyền, lỗi kỹ thuật hoặc thiết bị đầu cuối không đảm bảo chất lượng dẫn tới chất lượng dịch vụ chưa cao. Bên cạnh đó, các hệ thống ngân hàng điện tử của các ngân hàng còn phát triển tương đối độc lập, chưa có sự phối hợp, liên thông cần thiết nhằm phát huy cao nhất hiệu quả của dịch vụ mới này.

- Giao dịch ngân hàng điện tử còn phụ thuộc nhiều vào chứng từ lưu trữ truyền thống, chưa thể điện tử hoá mọi chứng từ giao dịch. Ngoài ra, việc sử dụng chữ ký điện tử, chứng nhận điện tử chưa được phổ biến rộng rãi và chưa thể hiện được ưu thế so với chữ ký thông thường.

- Bên cạnh đó, những rủi ro mới như hacker (tín tặc), virus máy tính có thể có những tác hại rất lớn không chỉ đối với ngân hàng mà còn đối với khách hàng, gây mất lòng tin của khách

hàng đối với dịch vụ ngân hàng.

- Một lý do quan trọng nữa đó là quy mô và chất lượng của TMĐT còn rất thấp và phát triển chậm, cần có một hệ thống TMĐT đủ mạnh để cung cấp tất cả hàng hoá dịch vụ trên mạng, tạo tiền đề cho dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển.

3. Hướng phát triển :

Trong tương lai, với trình độ và tốc độ hiện đại hoá công nghệ ngân hàng như hiện nay, các ngân hàng Việt Nam đang nỗ lực ứng dụng công nghệ mới, phát triển dịch vụ mới để tăng sức cạnh tranh, nhanh chóng hoà nhập với khu vực và thế giới. Từ những webpage giới thiệu dịch vụ ngân hàng (Giai đoạn Brochure-ware), tới website cung cấp dịch vụ ngân hàng (Giai đoạn E-commerce), các ngân hàng Việt Nam đang hướng tới việc cung cấp những dịch vụ ở cấp độ cao hơn, tăng sự chia sẻ thông tin giữa các ngân hàng, đối tác (Giai đoạn E-business) và tiến tới xây dựng mô hình ngân hàng điện tử (E-bank hay E-enterprise) thực sự, tận dụng được sức mạnh thực sự của mạng toàn cầu và cá nhân hoá dịch vụ ngân hàng cho từng đối tượng khách hàng chuyên biệt*.

IV. Giải pháp phát triển và kiến nghị

1. Đối với chính phủ và các cơ quan quản lý:

Để dịch vụ ngân hàng điện tử thực sự đi vào đời sống và phát huy được toàn diện những ưu thế cũng như những lợi ích của nó đòi hỏi phải có sự đầu tư, sự quan tâm đúng đắn của các nhà quản lý, khách hàng và bản thân các ngân hàng. Nhưng nhìn chung cần phát triển đồng bộ các giải pháp sau:

- Đẩy mạnh phát triển TMĐT, khuyến khích, đãi ngộ các đối tượng là các nhà đầu tư, các doanh nghiệp, các tổ chức tài chính... đầu tư kinh doanh buôn bán trên mạng, từ đó tạo nhu cầu kinh doanh, thanh toán, giao dịch... tạo ra lượng khách hàng tiềm năng cho dịch vụ NHĐT sau này.

- Xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật, các luật và nghị định nhằm quản lý tiến trình kinh doanh trên mạng, là căn cứ để giải quyết tranh chấp. Xây dựng chuẩn chung và cơ sở pháp lý cho văn bản điện tử, chữ ký điện tử và chứng nhận điện tử.

- Để tạo điều kiện cho các chứng từ điện tử đi vào cuộc sống, cần xây dựng hệ thống các tổ chức, cơ quan quản lý, cung cấp, công chứng chữ ký điện tử và chứng nhận điện tử. Xây dựng một trung tâm quản lý dữ liệu trung ương để giúp cho việc xác nhận, chứng thực chứng từ điện tử được nhanh chóng và chính xác. .

- Phát triển hạ tầng cơ sở công nghệ thông tin mà Internet, thực hiện tin học hoá các tổ chức kinh doanh dịch vụ, các ngân hàng và tổ chức tín dụng, nâng cao tốc độ đường truyền Internet, giảm thiểu cước phí... tạo điều kiện cho toàn dân có thể sử dụng các dịch vụ trực tuyến cho sinh hoạt hằng ngày cũng như công việc kinh doanh.

2. Đối với bản thân các ngân hàng thương mại:

- Ngân hàng điện tử là một bước phát triển không mới nhưng tất yếu cho tất cả các ngân hàng thương mại trong xu thế hội nhập toàn cầu. Do vậy, để đi tới, đón đầu và ứng dụng hiệu quả dịch vụ ngân hàng điện tử, bản thân các ngân hàng phải thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

- Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, nghiên cứu, ứng dụng và triển khai công nghệ, dịch vụ mới, nghiên cứu, rút kinh nghiệm và phát triển có chọn lọc những dịch vụ mới phù hợp với khả năng của ngân hàng, của đối tượng khách hàng tiềm năng.

- Nghiên cứu phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử, cung cấp các dịch vụ ở cấp độ cao cấp hơn và mang lại nhiều lợi nhuận hơn như dịch vụ quản lý quỹ đầu tư, dịch vụ địa ốc, cho thuê tài chính..., điện tử hoá các thủ tục, chứng từ đăng ký, tiến tới xây dựng những chi nhánh ngân hàng điện tử hoạt động hoàn toàn trên môi trường mạng (E-branch)

- Đặc biệt chú trọng tới vấn đề bảo mật và an ninh mạng do tác hại của hacker, virus máy tính không chỉ đơn thuần là thiệt hại vật chất mà còn là uy tín, chất lượng của ngân hàng. Luôn cập nhật công nghệ bảo mật, sử dụng tường lửa, chương trình chống virus, hệ thống backup dữ liệu luôn hoạt động an toàn và thông suốt.

- Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng đó là phải xây dựng và đào tạo đội ngũ cán bộ công nhân viên

cả về nghiệp vụ ngân hàng và công nghệ thông tin. Bảo đảm cho nguồn nhân lực của hệ thống ngân hàng luôn được cập nhật công nghệ mới, tiến bộ khoa học kỹ thuật mới để nhanh chóng công nghệ ngân hàng, tạo năng lực cạnh tranh cao cho ngân hàng.

Dịch vụ ngân hàng điện tử đã có một lịch sử phát triển tương đối lâu dài trên thế giới, tuy nhiên tại Việt Nam mới chỉ là những bước đi chập chững ban đầu mang tính chất thăm dò, thử nghiệm của một vài ngân hàng. Trong tương lai không xa, dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ là vũ khí cạnh tranh tốt nhất của các ngân hàng thương mại do những ưu thế vượt trội của nó so với những dịch vụ truyền thống. Để phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam, không chỉ từ sự nỗ lực của bản thân các ngân hàng mà còn phải có sự ủng hộ và đầu tư của Chính phủ, các tổ chức kinh tế và quan trọng nhất là của khách hàng. Hiện đại hoá dịch vụ ngân hàng, đi trước và ứng dụng những công nghệ mới, cung ứng những dịch vụ mới mà tiêu biểu là dịch vụ ngân hàng điện tử chính là chìa khoá thành công cho các ngân hàng thương mại Việt Nam ■

* Xem bài: Vài nét về sự phát triển ngân hàng điện tử trên thế giới, Tạp chí Ngân hàng, 5.2004

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS. Vũ Sĩ Tuấn (Đại học ngoại thương), Từ thực tế châu Âu nhìn lại một số vấn đề cơ bản về ngân hàng điện tử, Tạp chí Nghiên cứu châu Âu, số 5 (53), 2003.
2. Trang thông tin giới thiệu sản phẩm dịch vụ trên website của các Ngân hàng Á Châu, Ngân hàng kỹ thương, Ngân hàng công thương Việt Nam, Citibank, HSBC, Ngân hàng Đông Á, Ngân hàng Vietcombank, website của VASC, Tài liệu tham khảo từ Internet.
3. Tạp chí PCWorld Việt Nam 1999, 2000, 2001.
4. MCSE – Microsoft, Ecommerce Solution – web Technology, 2000.
5. Solution Architects, InforSys, Intel, Consumer e-banking & Online Corporate Banking Solutions.
6. Tạp chí điện tử I-Today, Tổng quan về hội thảo E-banking 2002 và E-banking Expo 2003.
7. TS. Nguyễn Văn Sơn – TS. Nguyễn Đức Trí – TS. Ngô Thị Ngọc Huyền, Hỏi đáp về thương mại điện tử, 2001
8. PGS.TS. Trần Hoàng Ngân, Tiến bộ-ngân hàng và thanh toán quốc tế, Đại học kinh tế TP.HCM.