

WEBSITE TRONG HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG

Phạm Bảo Lâm*

Trong những năm gần đây, toàn cầu hoá và phát triển công nghệ, nổi lỏng qui chế đang chuyển hoá cấu trúc tài chính, các dịch vụ tài chính thay đổi nhanh chóng trên khắp thế giới nhờ chủ yếu vào những tiến bộ công nghệ. Tại nhiều nước các dịch vụ ngân hàng điện tử được thực hiện chủ yếu qua Internet, và ngày càng có nhiều ngân hàng thực hiện các dịch vụ ngân hàng điện tử thông qua các “website giao dịch”, đặc biệt là những ngân hàng có qui mô lớn, đối với những ngân hàng có qui mô nhỏ xu hướng xây dựng các “website cung cấp thông tin” về ngân hàng và các sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng cung cấp để thu hút các khách hàng tiềm năng cũng đang ngày càng phổ biến.

Tại Việt Nam Internet đang ngày càng trở nên phổ biến và ngày càng có nhiều người có thể sử dụng mạng Internet để mua hàng, tìm kiếm thông tin và thiết lập các mối quan hệ kinh doanh. Đã đến lúc các ngân hàng cần tính tới việc xây dựng và phát triển các website cho riêng mình để có thể cung cấp các dịch vụ ngân hàng điện tử cho khách hàng hoặc ít nhất cũng

Phó Vụ trưởng

Vụ Hợp tác Quốc tế NHNNVN (*)

là để quảng bá hình ảnh ngân hàng và thu hút khách hàng về với ngân hàng mình. Để các ngân hàng có thêm thông tin tham khảo trong quá trình xây dựng website riêng của mình, trong phạm vi bài viết này chúng tôi xin giới thiệu về website của một số ngân hàng trên thế giới.

- Chase Manhattan Corporation, New York, USA: <http://www.chase.com>: Là công ty mẹ và có nhiều hoạt động khác nhau, bao gồm huy động vốn, tư vấn, kinh doanh thương mại, tài trợ thương mại, quản lý tài sản, cung cấp các dịch vụ ngân hàng và có mạng lưới trên 45 nước tại Bắc Mỹ, Châu Mỹ Latinh, Châu Âu, Châu Á Thái Bình Dương, Châu Phi, Trung Đông với tổng tài sản vào khoảng 366 tỷ USD.



- Bank of Scotland, Edinburgh, Scotland: <http://www.bankofscotland.co.uk/>. Là ngân hàng thanh toán bù trừ hàng đầu của Anh với 325 chi nhánh, chủ yếu đóng ở Scotland, ngân hàng này cung cấp đầy đủ các dịch vụ

ngân hàng bán lẻ và ngân hàng bán buôn cho các khách hàng và các cá nhân, các tổ chức kinh doanh và các tổ chức chuyên ngành, tổng tài sản có khoảng 60 tỷ USD.



- Keppel Bank of Singapore, Singapore: <http://www.keppelbank.com.sg/>: Là một ngân hàng thương mại, ngân hàng này cung cấp rất nhiều loại sản phẩm và dịch vụ, bao gồm cung cấp các khoản tài chính, dịch vụ cầm cố và thuê mua, dịch vụ giao nhận, môi giới chứng khoán, quản lý đầu tư, dịch vụ lưu ký chứng khoán và bảo hiểm. Tổng tài sản có của ngân hàng này vào khoảng 20 tỷ USD.

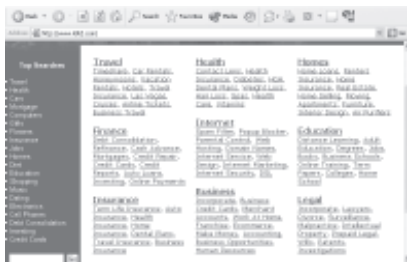


- Bangkok Bank, Bangkok, Thailand: <http://www.bbl.co.th/>: Là ngân hàng thương mại lớn nhất

Thái Lan, và là một trong những ngân hàng lớn nhất khu vực Đông Nam Á, ngân hàng này cung cấp rất nhiều dịch vụ tài chính, bao gồm đầu tư, các dịch vụ ngân hàng cung cấp cho các doanh nghiệp và các cá nhân, tổng tài sản có là 40 tỷ USD.



- International Trade & Investment, Ltd, Bahamas: <http://www.itilt.com/>: Cung cấp các dịch vụ ngân hàng hải ngoại, các dịch vụ đầu tư và quản lý tài sản ở Bahamas, bao gồm các hoạt động công ty đầu tư từ hải ngoại, các dịch vụ quản lý đầu tư gián tiếp thông qua việc kết hợp chặt chẽ với Alliance Investment Management và việc mở tài khoản.



Đặc điểm các website của các ngân hàng:

Các ngân hàng mong muốn đạt được gì thông qua việc thành lập các website?

Chase Manhattan Corporation: là một trong số 100 nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng

Internet hàng đầu. Chase cung cấp mọi dịch vụ qua mạng cho khách hàng thông qua một website được xây dựng và hoàn thiện ở mức độ cao, website này được kết nối với ChaseShop.com, Chase Capital Partners, Chase H&Q và các địa chỉ ở nước ngoài.

Khách hàng cung cấp các thông tin mới nhất về Chase, mọi dịch vụ và sản phẩm tài chính hiện hành cũng như trong tương lai của Chase, các giải pháp công nghệ và dịch vụ. Mạng trực tuyến của Chase hiện cho phép khách hàng Mỹ được truy cập trực tuyến, trong đó cung cấp các giải pháp thích hợp cho các dịch vụ tài chính như lập kế hoạch tài chính, dịch vụ bảo hiểm cho khách hàng là cá nhân, thanh toán thuế, cung cấp khoản vay và cho thuê, thanh toán lương và các dịch vụ cho các doanh nghiệp nhỏ, dịch vụ ngân hàng đầu tư, dịch vụ lưu ký, quản lý tiền mặt, quản lý tài sản, quản lý cổ phần cho khách hàng là doanh nghiệp và tổ chức.

Bank of Scotland: chỉ những người cư trú tại nước Anh mới sử dụng được website của ngân hàng, ngoại trừ những thông tin liên quan tới một số sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bởi các chi nhánh của ngân hàng đặt tại nước ngoài cho các khách hàng nằm ngoài nước Anh. Ngoài mục đích phổ biến thông tin, trang chủ về dịch vụ internet của ngân hàng (HOBS) còn cho phép

các khách hàng tiếp cận mọi thông tin về các tài khoản giao dịch, thực hiện chuyển tiền giữa các tài khoản, và đưa ra các lệnh thu/chi về séc du lịch và gửi các thông báo tới quầy trợ giúp của HOBS. Dịch vụ cầm cố qua mạng trực tuyến của ngân hàng tại Hà Lan cho phép các khách hàng mua nhà người Hà Lan có thể được đề nghị cung cấp dịch vụ cầm cố và nhận quyết định của ngân hàng một cách trực tuyến. Website này cũng được thiết kế với phần mềm tính toán để giúp cho các khách hàng có thể tính toán được số tiền vay, các khoản tiền thanh toán tổng và vòng hàng tháng, chi phí bảo hiểm nhân thọ và các kế hoạch tiết kiệm... Website cũng được sử dụng để giới thiệu về các dịch vụ ngân hàng qua Internet với đặc điểm là có thể nhận quyết định của ngân hàng về việc cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng một cách trực tuyến, và từ website này các khách hàng có thể kết nối với trung tâm điện thoại, điều này cho phép các khách hàng có thể liên lạc bằng điện thoại với các cán bộ ngân hàng khi đang thực hiện giao dịch trực tuyến ngân hàng và cung cấp cho khách hàng các sản phẩm mới như thẻ thông minh thông qua việc liên kết với International Mondex.

Keppel Bank of Singapore: cung cấp thông tin về dịch vụ ngân hàng bán lẻ, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho doanh nghiệp, dịch vụ ngân quỹ và đầu tư, dịch vụ ngân hàng quốc tế và dịch vụ ngân

hàng internet. Dịch vụ ngân hàng internet hiện chỉ áp dụng đối với những người cư trú ở Singapore. Dịch vụ ngân hàng internet cho phép các khách hàng có thể tra cứu về số dư tài khoản, bảng sao kê, chuyển tiền, thanh toán hoá đơn, kiểm tra việc thanh toán séc, đặt lệnh ngừng thanh toán séc, cập nhật thông tin về tài khoản cá nhân....

Bangkok Bank: Website được sử dụng để cung cấp thông tin về ngân hàng, các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng. Những người sử dụng website này chỉ có thể tải các thông tin và các mẫu đơn từ trên mạng nhưng không thể liên hệ với ngân hàng, ngay cả qua email. Các thông tin liên quan tới sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng như dịch vụ ngân hàng đầu tư, các dịch vụ ngân hàng cung cấp cho các thẻ nhân và pháp nhân, các loại thẻ tín dụng, các mức lãi suất của ngân hàng, các mạng lưới hoạt động của ngân hàng, các bài nghiên cứu, các chỉ số kinh tế và các thông báo của ngân hàng.

International Trade & Investment: Website cung cấp các thông tin về ngân hàng và các dịch vụ ở nước ngoài của ngân hàng như các lý do: tại sao nên đầu tư ra nước ngoài, lựa chọn các đại lý ở hải ngoại, khía cạnh pháp lý của hoạt động đầu tư hải ngoại, các dịch vụ ngân hàng, bảo vệ về thuế và tài sản. Website này được kết nối với website The Adkisson Analysis, đây là website chuyên cung cấp những

thông tin chi tiết, cập nhật về các vấn đề bảo vệ tài sản và giải pháp.

Các ngân hàng luôn cố gắng tạo được độ tin cậy và sức hấp dẫn cho website của mình

Trong số các website trên thì website của Ngân hàng Chase Manhattan và Bank of Scotland là những website có tính bảo mật cao, có các hướng dẫn cụ thể và chỉ dẫn đầy đủ, rõ ràng về các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng. Các website của những ngân hàng này không chỉ cung cấp thông tin mà còn chào mời các dịch vụ ngân hàng cho các khách hàng, vì vậy đặc tính an toàn và bảo mật thông tin là một trong những yếu tố được quan tâm hàng đầu. Các ngân hàng này đã áp dụng những công nghệ mới nhất về bảo mật trên mạng internet. Mọi thông tin, dữ liệu về tài khoản của khách hàng khi truy cập vào các website giao dịch này đã được mã hoá bằng khoá mã 128 bit để đảm bảo sự riêng tư và độ an toàn của thông tin. Ngoài ra, các khách hàng muốn truy cập vào các trang web giao dịch này phải dùng trình duyệt hỗ trợ khoá mã 128 bit như Netscape Navigator hoặc Internet Explorer. Tóm lại, để tạo một môi trường an toàn cho giao dịch trên mạng của khách hàng, qua đó góp phần tăng cường lòng tin và khuyến khích các khách hàng tham gia vào các giao dịch điện tử qua mạng với ngân hàng, các ngân hàng đã áp dụng các công cụ bảo vệ khác nhau

như sử dụng mật khẩu, các khoá mã cá nhân, khoá mã công khai và các chương trình mã hoá dữ liệu.

Nhu cầu của khách hàng luôn đa dạng và phong phú, do vậy để có thể thu hút và tạo thêm các tiện ích cho khách hàng của mình, nhiều ngân hàng xây dựng website không chỉ chào mời các dịch vụ ngân hàng điện tử mà ngân hàng có thể cung cấp cho khách hàng của mình, mà đôi khi các website này còn được kết nối với các tổ chức có uy tín về cung cấp các dịch vụ tài chính hỗ trợ khác cho khách hàng như dịch vụ về đầu tư, quản lý quỹ..., Chase Manhattan là một trong những ngân hàng đi theo hướng này. Một số ngân hàng lại cố gắng tạo ấn tượng và thu hút khách hàng bằng chính các biểu trưng (logo) của ngân hàng mình, ví dụ như Ngân hàng Scotland, Banking Direct, Keycard, Autoteler, HOBS, Mortgage Hotline, Super Squirrel... Tuy nhiên, không một website nào chỉ ra rằng ngân hàng của họ là thành viên trong một tổ chức có uy tín hoặc được công nhận bởi một tổ chức khác bởi vì điều này có thể là không cần thiết đối với những ngân hàng vốn đã có uy tín từ hiện diện thương mại. Chỉ có International Trade & Investment đã cố tạo lòng tin cho khách hàng của mình thông qua việc sử dụng tới hình ảnh con dấu của WebAssured.

Khi xây dựng website, các ngân hàng thường cố gắng tạo cho người sử dụng cảm giác

đơn giản, thoải mái khi truy cập vào website của ngân hàng mình thông qua việc đưa ra các chỉ dẫn rõ ràng về các loại hình dịch vụ hoặc sản phẩm của ngân hàng, các khách hàng có thể truy cập tìm hiểu về các thông tin chung của ngân hàng tại các trang chủ hoặc truy cập vào trang của một loại hình dịch vụ, sản phẩm cụ thể của ngân hàng. Đối với mỗi dịch vụ hoặc sản phẩm, khách hàng có thể có được thông tin về tính an toàn, các đặc điểm của sản phẩm hoặc dịch vụ và những hỗ trợ cần thiết. Việc đưa ra được những chỉ dẫn rõ ràng, rành mạch là rất quan trọng, đặc biệt là đối với các “website giao dịch” của các ngân hàng cung cấp các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng qua mạng internet. Ngoài ra, tại một số website của ngân hàng, các khách hàng khi tham gia vào các giao dịch qua mạng với ngân hàng còn có thể liên lạc trực tiếp với các đơn vị liên quan của ngân hàng để hỏi thêm thông tin hoặc nhận được các ý kiến tư vấn về các sản phẩm, dịch vụ mà khách hàng quan tâm hoặc để hoàn tất giao dịch...

Để tạo ấn tượng cho khách hàng, khi thiết kế website các ngân hàng đều cố gắng tìm tòi một cách thể hiện riêng. Bên cạnh yếu tố tiện ích và sử dụng, yếu tố về chất lượng nghệ thuật của trang web cũng được các ngân hàng chú trọng. Như website của ngân hàng Chase Manhattan đã đưa ra hình ảnh để tạo ấn tượng của một tổ chức mang tính toàn cầu lớn

với nhiều loại hình sản phẩm, dịch vụ, trong khi đó Bank of Scotland cố tạo lập một hình ảnh của một ngân hàng có uy tín, Keppel lại xây dựng trang web với hình ảnh của các tòa nhà cao ốc và các hình ảnh chuyển động... Nói tóm lại, khi thiết kế trang web cho ngân hàng các nhà thiết kế luôn tìm tòi, khai thác triệt để những hình ảnh luôn sinh động, hấp dẫn mang những nét đặc trưng riêng của ngân hàng để nhằm thu hút và tạo ấn tượng đối với khách hàng, còn yếu tố về âm thanh lại rất hiếm khi được khai thác, sử dụng trong các website của ngân hàng.

Đối với các ngân hàng Việt nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng đang ngày càng gay gắt, chi phí cho các hình thức quảng bá truyền thông còn cao thì các ngân hàng có thể

tính đến việc xây dựng một website riêng cho mình, và tùy thuộc vào cơ sở công nghệ, tiềm lực của mỗi ngân hàng, các ngân hàng có thể xây dựng “website giao dịch” hoặc website cung cấp thông tin”, hoặc kết hợp cả hai ở mức độ phù hợp với khả năng quản lý và trình độ phát triển công nghệ. Với website của mình, các ngân hàng có thể: (i) Tăng cường khả năng giao tiếp của ngân hàng với các khách hàng hiện tại cũng như tiềm năng; (ii) Quảng bá và giới thiệu về ngân hàng, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng và cung cấp các dịch vụ ngân hàng (khi ngân hàng xây dựng và phát triển các trang web giao dịch) 24 giờ/ Ngày, 7 ngày/1tuần; và (iii) Từng bước tạo sự tin nhiệm của khách hàng về chất lượng dịch vụ, sản phẩm của ngân hàng. ■

■ Theo BVOM, qua đánh giá của Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn, sản lượng lương thực cả năm có thể đạt 38,6-38,9 triệu tấn tăng từ 1,1 đến 1,4 triệu tấn so với năm 2003. Năng suất lúa bình quân toàn miền Bắc đạt trên 45 tạ/ha, cao hơn vụ mùa năm trước khoảng 2,5 tạ/ha. Trong đó, lượng gạo thơm và nếp XK đến nay đã đạt hơn 100.000 tấn, bằng 2,5% tổng lượng gạo đã XK, tăng 25.000 tấn so với cả năm 2003 với gần gấp 2 lần năm 2.000 (lượng gạo thơm không tính vào chỉ tiêu hạn mức XK gạo cả năm).

■ Theo Tuổi trẻ/BVOM, chủ tịch Hiệp hội Nghề nuôi về chế biến thủy sản An Giang (AFA) Nguyễn Hữu Khánh cho biết AFA vừa có cuộc họp với các doanh nghiệp chế biến thủy sản xuất khẩu tỉnh An Giang và các ngân hàng thống nhất giữ vững giá mua cá nguyên liệu 12.000 đ/kg đối với cá tra nuôi hầm thịt trắng loại 1 và loại thịt vàng là 10.000 đ/kg, đồng thời gia hạn nợ cho người nuôi. Đây là việc làm thiết thực nhằm hỗ trợ tiêu thụ cá tra, cá basa.