VẤN ĐỀ AN NINH THẺ - NHỮNG VỤ VIỆC LIÊN QUAN VÀ GIẢI PHÁP

(Tiếp theo kỳ số 09)

PGS., TS. Trần Hoàng Ngân
Nguyễn Thị Thùy Linh*

2. Giải pháp cho vấn đề an ninh trong thanh toán và sử dụng thẻ

Để có thể khắc phục được những hạn chế hiện tại nhằm thu hút khách hàng đến với dịch vụ thanh toán bằng thẻ thì đòi hỏi phải có sự lưu tâm, nỗ lực, và phối hợp đồng bộ từ nhiều phía, từ đó phát triển thẻ thanh toán theo những định hướng lâu dài. Cụ thể cần thực hiện một sự đồng bộ trong phối hợp giữa các bên có liên quan:

Đối với ngân hàng phát hành:

Nâng cao năng lực về công nghệ

Năng lực về công nghệ là một trong những lợi thế cạnh tranh rất lớn của các ngân hàng hiện nay, bởi lẽ yếu tố này sẽ quyết định chất lượng dịch vụ của các sản phẩm mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng cũng như sự an toàn khi sử dụng sản phẩm đó. Khi xây dựng được một sự vững mạnh và hiện đại về năng lực công nghệ, ngân hàng mới đối phó được với các loại tội phạm về thẻ, bảo đảm sự an toàn cho chính bản thân mình và cho cả khách hàng. Một số những trục trặc của các vụ việc được liệt kê ở trên cũng xuất phát từ sự không tương thích về trình độ công nghệ giữa các ngân hàng khi tham gia cùng một hệ thống thanh toán, có ngân hàng đã sử dụng công nghệ hiện đại, mới nhất, nhưng cũng lại có ngân hàng vẫn chưa đạt đến cùng mức nên trong quá trình xử lý thông tin sẽ gặp phải một số trục trặc, dẫn đến những điều phiền toái cho khách hàng.

Hiện nay, các ngân hàng Việt Nam mới đang phát triển hệ thống thẻ từ, loại thẻ có tính bảo mật rất yếu, trong khi trên thế giới các ngân hàng đã chuyển sang hệ thống thẻ thông minh (smart card), sử dụng theo chuẩn của EMV (nhóm các tổ chức thẻ lớn nhất thế giới là Europay, Master Card và Visa). Theo quy định của EMV, từ 1/1/2006 khu vực Châu Á-Thái Bình Dương sẽ phải chuyển sang dùng smart card, còn trong vòng 4 đến 6 năm nữa, gần như tất cả các tổ chức tài chính trên thế giới sẽ chuyển sang sử dụng thẻ thông minh. Các quốc gia như Malaysia hay Singapore đều có một tổ chức của Chính phủ đứng ra quản lý việc chuyển đổi hệ thống thẻ từ sang hệ thống smart card, toàn bộ các ngân hàng sẽ phải làm theo chương trình của Chính phủ. Trong khi đó, ở Việt Nam vẫn chưa có một định hướng nào từ phía Chính phủ được đưa ra cho vấn đề thẻ thanh toán. Như vậy, các ngân hàng thương mại Việt Nam cũng có thể thực hiện từng bước thay thế dần việc phát hành các thẻ từ với sự lệ thuộc vào mã số PIN bằng việc phát hành thẻ thông minh, hướng đến mục tiêu năm 2010 sẽ hoàn toàn sử dụng các loại thẻ thông minh với những công nghệ hiện đại kết hợp như là nhận dạng dấu vân tay hay giọng nói... trong các phương thức thanh toán.

Trường Đại học Kinh tế TP.HCM(*)

Chú trọng chất lượng về nhân sự

Phát triển được một đội ngũ nhân viên am hiểu về chuyên môn và có phẩm chất đạo đức tốt cũng là một trong những biện pháp giúp ngân hàng có thể phát triển hoạt động phát hành thẻ một cách an toàn và tốt nhất. Bởi lẽ, dù cho công nghệ có hiện đại đến đâu thì một khâu nào đó trong quá trình xử lý cũng phải có tác động của bàn tay con người. Cho nên đối với những khâu, những bước không thể tự động hóa được thì cần phải có những nhân viên trung thực và có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc đảm nhiệm, sau đó mới đến khâu kiểm tra, kiểm soát để đảm bảo không một sự gian lận nào có thể thực hiện được.

Nâng cao trình độ của khách hàng - những người sử dụng thẻ

Thường xuyên tổ chức tập huấn trang bị và nâng cao kiến thức cho những người sử dụng thẻ cũng là điều hết sức cần thiết. Bởi vì hiện nay rất nhiều ngân hàng cung cấp sản phẩm thẻ cho khách hàng mà không có hướng dẫn sử dụng cũng như các cẩm nang giúp khách hàng phòng tránh được một số rủi ro không đáng có. Điều này dẫn đến việc khách hàng không biết được là mình sẽ gặp phải những rắc rối gì và phải làm như thế nào trong những trường hợp đó, gây một tâm lý hoang mang và lo lắng mỗi khi có một vụ việc xảy ra.

Định kỳ, ngân hàng cũng nên tổ chức các buổi báo cáo và thu thập ý kiến phản hồi của những người sử dụng để có thể cải tiến hơn chất lượng dịch vụ cũng như giải đáp kịp thời những thắc mắc của khách hàng.

Lựa chọn cơ sở chấp nhận thẻ có uy tín

Đối với các thẻ thanh toán, cơ sở chấp nhận thẻ cũng là một chủ thể tham gia trong quá trình sử dụng và thanh toán thẻ, vì vậy lựa chọn được những cơ sở chấp nhận thẻ uy tín sẽ giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng phát hành. Các cơ sở chấp nhận thẻ nếu muốn gian lận thì có thể thông đồng với các tổ chức tội phạm lấy cắp thông tin trên băng từ của thẻ thật để làm thẻ giả hoặc vô tình chấp nhận thẻ giả, thẻ hết hiệu lực, thẻ mất cắp hoặc thẻ thanh toán vượt hạn mức cho phép. Cho nên, trong quá trình phát triển hệ thống đại lý kinh doanh thẻ, ngân hàng cần xem xét tư cách của các cơ sở này về năng lực hoạt động kinh doanh cũng như khả năng tài chính.

Tăng cường hợp tác giữa các ngân hàng

Thị trường thẻ Việt Nam hiện nay tuy đã phát triển mạnh nhưng vẫn chưa có được một sự hợp tác tốt giữa các ngân hàng, dẫn đến một sự lãng phí trong đầu tư và gây khó khăn trong quá trình sử dụng thẻ của chủ thẻ cũng như khó khăn trong việc quản lý rủi ro. Sự hợp tác tự nguyện bằng cách liên kết toàn hệ thống thẻ thanh toán giữa các ngân hàng thành một hệ thống duy nhất, đồng bộ sẽ mang đến lợi ích cho tất cả các bên, từ đó giúp cho các ngân hàng có thể hỗ trợ nhau về mặt kỹ thuật và nghiệm vụ để giảm thiểu rủi ro.

Phát triển tiện ích của thẻ

Ngân hàng tiếp tục phát triển thêm những tiện ích của thẻ, thông qua các hình thức: thẻ liên kết, thẻ đa năng nhằm tối ưu hóa các công dụng của thẻ.

Đối với chủ thẻ

Chủ thẻ phải tự bảo vệ tài sản mình, bảo mật mã số PIN, thỉnh thoảng cần thay đổi mã số PIN, không cho mượn thẻ kể cả người thân, hạn chế thanh toán trên mạng, quét virus trên máy vi tính của mình, cẩn thận trong lúc nói chuyện với máy ATM.

Điều cần nhớ đối với chủ thẻ khi mất thẻ phải báo gấp cho ngân hàng phát hành, đó chính là một sự hợp tác rất lớn nhằm giảm thiệt hại cho cả hai phía – ngân hàng và khách hàng.

Đối với cơ quan quản lý Nhà nước

Trong tiến trình phát triển thị trường thẻ tại Việt Nam cũng cần có sự hỗ trợ rất lớn từ phía Ngân hàng Nhà nước từ việc hỗ trợ chuyên môn, đầu tư cơ sở hạ tầng kỹ thuật thẻ cũng như việc tạo một môi trường pháp lý chặt chẽ cho các giao dịch thẻ.

Xây dựng Trung tâm thẻ liên ngân hàng, qua đó xây dựng chuẩn kỹ thuật thống nhất cho việc phát hành thẻ ở Việt Nam đồng thời kiểm tra, xử lý các nghiệp vụ thanh toán Thẻ giữa các ngân hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tài liệu tổng hợp từ internet: Bài viết trên các website www.tuoitre.com.vn,www.vnexpress.net, www2.thanhnien.com.vn, dantri.com.vn, ngoisao.net

2. Báo Tuổi trẻ ngày 12/12/05

3. Thời báo kinh tế Việt Nam ngày 02/12/05

4. Báo Thanh niên ngày 30/11/05

5. Bài viết "Hoạt động thẻ ngân hàng – Thực trạng và giải pháp" của TS.Đào Minh Phúc, Thị trường tài chính tiền tệ 1/11/2005.