



Dịch vụ ngân hàng điện tử

ThS. HUỖNH THỊ HƯƠNG THẢO
Đại học Tôn Đức Thắng

Dịch vụ ngân hàng (DVNH) là một dịch vụ đặc biệt quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Phát triển DVNH là phản ánh tính năng động và xu thế phát triển chung của nền sản xuất hàng hoá trong cơ chế thị trường của một quốc gia. Trong quá trình phát triển, các ngành công nghệ thông tin, điện tử và tin học được ứng dụng và đưa vào trong kinh doanh ngân hàng, phát triển một trong số những DVNH thành dịch vụ ngân hàng điện tử.

Các dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay

DVNH điện tử là các dịch vụ mà khách hàng có thể truy cập từ xa vào một ngân hàng nhằm: thu nhập các thông tin, thực hiện các giao dịch thanh toán, tài chính dựa trên các tài khoản lưu ký tại ngân hàng đó và đăng ký sử dụng các dịch vụ mới. Nói cách khác, dịch vụ ngân hàng điện tử là một hệ thống phần mềm vi tính cho phép khách hàng tìm hiểu hay mua dịch vụ ngân hàng thông qua việc kết nối mạng vi tính của mình với ngân hàng. Các dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay bao gồm các loại sau:

- Call center

Call Center là DVNH qua điện thoại, khách hàng có tài khoản tại bất cứ chi nhánh nào vẫn gọi về một số điện thoại cố định của trung tâm để được cung cấp mọi thông tin chung và thông tin cá nhân. Nhược điểm của Call center là phải có người trực 24/24 giờ.

- Phone banking

Khách hàng chỉ cần phương tiện đơn giản là điện thoại kết nối vào hệ thống Phone Banking để nghe các thông tin về ngân hàng theo yêu cầu ở mọi nơi trong phạm vi cả nước và quốc tế

hoạt động 24/24h, khách hàng nhấn vào các phím trên bàn phím điện thoại theo mã do ngân hàng quy định để yêu cầu hệ thống trả lời các thông tin cần thiết về tỷ giá hối đoái, lãi suất, giá chứng khoán, thông tin cá nhân như số dư tài khoản, các thông báo mới nhất...

- Mobile banking

Đây là sản phẩm khách hàng dùng điện thoại di động nhấn tin theo mẫu của ngân hàng gửi đến số dịch vụ xxx để yêu cầu ngân hàng trả lời thông tin ngân hàng, thông tin tài khoản cá nhân hoặc thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, điện thoại, truyền hình cáp, bảo hiểm, trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán sang thẻ, đặt lệnh mua bán chứng khoán, theo dõi số dư chứng khoán tại công ty chứng khoán ...

- Home banking

Khách hàng giao dịch ngân hàng qua mạng nhưng là mạng nội bộ do ngân hàng xây dựng riêng. Khách hàng chỉ cần có máy tính (tại nhà hoặc trụ sở) kết nối với hệ thống máy tính của ngân hàng thông qua modem, đồng thời khách hàng phải đăng ký số điện thoại và chỉ những số điện thoại này mới được kết nối với hệ thống Home banking của ngân hàng.



- Internet Banking

Để tham gia dịch vụ này, máy tính của khách hàng kết nối Internet có thể truy cập vào Internet Banking ở bất cứ nơi nào và bất kỳ lúc nào sẽ được cung cấp, hướng dẫn đầy đủ tất cả các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

Tình hình dịch vụ ngân hàng điện tử tại các ngân hàng ở Việt Nam

Có thể nói từ năm 2000 trở về sau này, những sản phẩm mang dấu ấn ngân hàng hiện đại mới được hình thành. Cho đến nay, hầu hết các ngân hàng đều đã mở các Website riêng để giới thiệu về các dịch vụ của mình như thủ tục chuyển tiền, mức phí chuyển tiền, thủ tục và điều kiện vay vốn, tỷ giá hàng ngày, biểu lãi suất đang áp dụng... Tháng 3 năm 2001, Ngân hàng Á Châu (ACB) khai trương DVNH tại nhà (Home Banking) thông qua mạng Internet. Từ cuối năm 2002, ACB đã đưa vào thử nghiệm dịch vụ Mobile-Banking. Bắt đầu từ ngày 01/08/2003, dịch vụ này chính thức được đưa vào hoạt động qua số 997.

Cho đến nay, nhìn chung nhiều ngân hàng thương mại (NHTM) ở nước ta đã chú ý phát triển DVNH điện tử. Bên cạnh những ngân hàng đi đầu là ACB, Vietcombank, Đông Á ...thì nhiều ngân hàng khác cũng đã mạnh dạn đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, phát triển DVNH điện tử. NHTM cổ phần Kỹ thương đã lắp đặt và triển khai phần

mềm Globus, giải pháp công nghệ ngân hàng hiện đại của hãng Temenos Holding NV Thụy Sĩ được triển khai tại các chi nhánh của ngân hàng này, các sản phẩm đã và đang sẽ thiết lập là: Tài khoản thấu chi, thẻ thanh toán Fast Access. Bên cạnh đó, Techcombank đang cung ứng hai dịch vụ ngân hàng điện tử là Telebank và Homebanking.

Cùng với Á Châu, Vietcombank, Kỹ thương, Đông Á, các NHTM cổ phần khác như Phương Nam, Sacombank, Eximbank, BIDV, Incombank, Agribank ...cũng đã nỗ lực triển khai một số dịch vụ ngân hàng điện tử như: Internet banking, Telephone banking, Mobile Banking, Home banking ... để phục vụ tốt hơn cho khách hàng. Có thể thấy rằng, thời gian gần đây, với ý thức về vấn đề cạnh tranh và hội nhập, nỗ lực ứng dụng công nghệ thông tin của hệ thống NHTM trong nước đã có những bước chuyển biến mạnh mẽ, thu được nhiều kết quả nổi bật, đa dạng hóa dịch vụ, phát triển các ứng dụng ngân hàng điện tử. Đến nay có thể thống kê được các DVNH điện tử được cung cấp trong nước như sau:

- **Internet banking:** Hiện tại ở Việt Nam hầu hết các ngân hàng đều đã có trang Web riêng để khách hàng truy vấn thông tin, một số ngân hàng như Vietcombank, Vietinbank, ACB, Techcombank... đã cung cấp các dịch vụ xem số dư, theo dõi giao dịch tài khoản... qua Internet.

- **Telephone banking:** Hiện nay có một số ngân hàng cung cấp như: Vietcombank HCM, ACB, Sacombank, Techcombank, Eximbank...

- **Mobile banking:** Hiện tại dịch vụ này đang được một số ngân hàng cung cấp như: ACB, Techcombank, Phương Nam, Vietinbank, Sacombank... Riêng ACB là ngân hàng cung cấp dịch vụ này mạnh nhất với nhiều tiện ích được khách hàng ưa chuộng như: báo số dư tự động đến điện thoại di động của khách hàng mỗi khi số dư trên tài khoản thay đổi, thanh toán tiền điện, nước, điện thoại ... qua điện thoại di động.

- **Home banking:** Dịch vụ này đang được cung cấp bởi một số ngân hàng như: Sacombank, Phương Nam, ACB, Techcombank, Eximbank, Vietcombank...

Tóm lại, có thể thấy rằng, với việc ứng dụng công nghệ thông tin, hệ thống ngân hàng trong nước đã có những biến chuyển mạnh mẽ, thu được một số kết quả nổi bật. Tuy nhiên, so với yêu cầu hội nhập khu vực và thế giới, hiện tại mức độ ứng dụng công nghệ thông tin để hiện đại hóa hệ thống ngân hàng trong nước mới chỉ là bước khởi đầu, các DVNH điện tử chỉ mới dừng lại ở mức cung cấp các thông tin về tài khoản, các thông tin dịch vụ của ngân hàng còn các giao dịch thực thụ vẫn chưa được phổ biến lắm, chưa tạo được sự đa dạng hấp dẫn, sự tiện và lợi thực sự để đủ sức thuyết phục mọi người sử dụng.





Tổng kết về ứng dụng công nghệ hiện đại

Những ứng dụng NH hiện đại	2004	2007
* NH đã áp dụng giải pháp Core Banking (tập trung hóa tài khoản kế toán)	8	12
- Lượng giao dịch trực tuyến/ngày	1,5 - 2 triệu	3 - 4,5 triệu
* NH đã phát hành thẻ thanh toán	20	25
- Số lượng thẻ	1,9 triệu	6,2 triệu
* Tham gia thanh toán quốc tế	42	42
* Triển khai Internet Banking	3	17
* Tham gia thanh toán điện tử liên NH		
- Số lượng thanh toán/ngày	9.000 - 15.000	25.000 - 30.000

(Nguồn: Ngân hàng nhà nước)

Vai trò của DVNH điện tử trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng

DVNH điện tử có khả năng phục vụ khách hàng trên phạm vi rộng. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch 24/24 giờ trong ngày với mọi khoảng cách về không gian, thời gian. Chính điều này giúp cho các ngân hàng tiếp cận được khách hàng tốt hơn, tiết kiệm được chi phí giao dịch, chi phí phát triển mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch, chi phí quản lý... Đây là lợi thế rất lớn mang lại cho các ngân hàng trong quá trình phát triển DVNH điện tử.

Bên cạnh đó, thông qua DVNH điện tử, các lệnh về chi trả, nhờ thu của khách hàng được thực hiện nhanh chóng, tạo điều kiện cho vốn tiền tệ chu chuyển nhanh, thuận lợi, thực hiện tốt quan hệ giao dịch, trao đổi tiền - hàng, qua đó đẩy nhanh tốc độ lưu thông hàng hoá, tiền tệ, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Đây là lợi ích mà các giao dịch kiểu ngân hàng truyền thống khó có thể đạt được với tốc độ nhanh, chính xác so với DVNH điện tử.

Đặc biệt, DVNH điện tử có thể cung cấp dịch vụ chéo. Theo đó, các ngân hàng có thể liên kết với các công ty bảo hiểm, công ty chứng khoán, công ty tài chính khác để đưa ra các sản phẩm tiện ích nhằm đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng về các dịch vụ liên quan: ngân hàng, bảo hiểm, đầu tư, chứng khoán... Chính sự tiện ích có được từ công nghệ ứng dụng đã thu hút và giữ khách hàng sử dụng, quan hệ giao dịch với ngân hàng và trở thành khách hàng truyền thống của ngân hàng.

Thực hiện các hoạt động DVNH điện tử cho phép các ngân hàng thích ứng nhanh chóng với những thay đổi của thị trường, điều chỉnh kịp thời phí, lãi suất, tỷ giá phù hợp với diễn biến của thị trường, hạn chế rủi ro do biến động về giá cả thị trường, mang lại lợi ích cho ngân hàng và khách hàng tham gia sử dụng DVNH điện tử. Đây là những lợi ích vượt trội so với ngân hàng truyền thống.

Ngoài ra, phát triển DVNH điện tử cho phép các tổ chức tín dụng (TCTD) tiếp cận nhanh với các phương pháp quản lý hiện đại. Sự kết hợp hài hòa trong quá trình phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng truyền thống và một số dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ cho phép các TCTD đa dạng hoá sản phẩm, tăng doanh thu, nâng cao hiệu quả hoạt động và đặc biệt là nâng cao khả năng cạnh

tranh trong nền kinh tế hội nhập.

DVNH điện tử góp phần thúc đẩy các hoạt động kinh tế thương mại, dịch vụ và du lịch của đất nước, tạo điều kiện mở rộng quan hệ kinh tế thương mại với khu vực và thế giới, đặc biệt góp phần thúc đẩy các hoạt động thương mại điện tử phát triển.

Những khó khăn trong quá trình phát triển DVNH điện tử

Quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử vẫn còn một số vấn đề mà các TCTD cần đặc biệt quan tâm lưu ý như sau:

- Xây dựng và phát triển DVNH điện tử đòi hỏi nguồn vốn lớn để phát triển cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, trang bị máy móc thiết bị làm việc, xây dựng phát triển phần mềm, đào tạo nguồn nhân lực. Quá trình này phụ thuộc rất lớn vào năng lực tài chính của mỗi TCTD, xu thế và chính sách phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại để bắt kịp xu thế hội nhập. Đây là khó khăn vướng mắc hiện nay trong quá trình hiện đại hoá hoạt động ngân hàng, quá trình phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử.

- An toàn và bảo mật thông tin, bảo mật nguồn dữ liệu cũng là vấn đề rất quan trọng, mang ý nghĩa quyết định đến sự tồn tại và phát triển của mỗi ngân hàng. Rủi ro lớn nhất trong hoạt động ngân hàng điện tử là vấn đề an ninh, an toàn. Đáp ứng nhu cầu này, hiện đã có nhiều phần mềm mã hóa kép dữ liệu, bảo mật,... nhằm tăng tính bảo mật, an toàn khi hệ thống bị xâm phạm. Tuy nhiên, tính bảo mật và an toàn của hệ thống phụ thuộc rất lớn vào các giải pháp công nghệ, giải pháp kỹ thuật, các chương trình phần mềm về mã khoá, chữ ký điện tử cũng như hệ thống pháp lý về hoạt động của ngân hàng điện tử.

- Quản trị và phòng ngừa rủi ro cũng là một vấn đề đặt ra trong hoạt động của ngân hàng điện tử. Gắn liền với quá trình phát triển các hoạt động của ngân hàng điện tử là quá trình đổi mới phương pháp quản lý, hệ thống quản trị rủi ro, kiểm soát và các biện pháp phòng ngừa. Các TCTD cần phân tích, xem xét các mô hình ngân hàng điện tử đã và đang phát triển của một số nước trên thế giới để xây dựng hệ thống quản trị ngân hàng điện tử của mình, đảm bảo phát triển an toàn và hiệu quả.

Một số giải pháp nhằm phát triển DVNH điện tử tại Việt Nam

DVNH điện tử của các Ngân hàng Việt Nam mới chỉ ở bước khởi đầu, khách hàng còn ít tham gia hoặc chỉ tham gia quan hệ mang tính chất tư vấn tham khảo và tìm kiếm thông tin là chủ yếu. Chính vì thế, để dịch vụ này ngày càng phổ biến rộng rãi thì các ngân hàng nên tập trung các giải pháp sau:

- *Đẩy mạnh công tác marketing thu hút khách*



hàng dùng các sản phẩm và DVNH điện tử

Các ngân hàng quảng bá các DVNH điện tử của ngân hàng mình thông qua các hình thức quảng cáo: truyền hình, website, brochure ... để khách hàng biết được những tiện lợi mà họ sẽ có được khi sử dụng dịch vụ này nhằm tạo sự mong muốn sử dụng sản phẩm, dịch vụ... làm cho các sản phẩm và dịch vụ này trở nên quen thuộc. Đồng thời, các ngân hàng phải chú ý đến các phản hồi từ phía khách hàng khi sử dụng dịch vụ này để từ đó cải thiện theo hướng sao cho thuận tiện nhất cho người sử dụng.

- Thiết kế hệ thống an ninh mạng cho ngân hàng

Hệ thống an ninh mạng hoàn hảo là tiêu chí hàng đầu để đảm bảo rằng ngân hàng của bạn hoạt động chuyên nghiệp và thực sự tin cậy. Việc đầu tư cho ứng dụng công nghệ thông tin trong ngân hàng cao hơn sẽ dẫn đến hiệu quả điều hành tốt hơn và cho dù phải đầu tư một số vốn khá lớn vào thời gian đầu thì kết quả doanh thu đem lại về lâu dài vẫn lớn hơn rất nhiều. Các ngân hàng hiện nay nên ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại để: cung cấp kỹ thuật, trang thiết bị, cấu hình mạng LAN – WAN cho toàn bộ hệ thống ngân hàng; xây dựng, triển khai các ứng dụng Tường lửa (Firewall) dưới hình thức phần mềm hoặc phần cứng; xây dựng các phần mềm phân tích - dự báo - đánh giá trước các nguy cơ bị tấn công, rủi ro, độ an toàn và thiệt hại của hệ thống dựa trên các giải thuật trí tuệ nhân tạo (Neural Network Algorithm, Generatic Algorithm, Ant Algorithm ...); xây dựng các công cụ kiểm soát, ghi nhận, thống kê, báo cáo toàn bộ các luồng dữ liệu trên toàn hệ thống, đưa ra cảnh báo tới từng máy trạm trong mạng; xây dựng các công cụ mã hóa dữ liệu, giải pháp mã hóa đường truyền; các công cụ chứng thực chữ ký điện tử....

- Phát triển một số tính năng mới của DVNH điện tử

- Dịch vụ internet banking: Như chúng ta đã biết, tính năng của mạng internet không chỉ gói gọn trong những thao tác đơn giản như: kiểm tra tài khoản, số dư nợ, thực hiện các giao dịch đơn giản như chuyển tiền, thanh toán hóa đơn mà chúng ta có thể phát triển thêm các tính năng khác trong mảng internet banking như giao dịch chứng khoán thông qua mạng internet (đặt lệnh, thanh toán tiền..)

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. Ngoài việc duy trì tốt các ứng dụng hiện tại của hệ thống giao dịch tự động ATM thì ngân hàng nên triển khai các ứng dụng mới như: chuyển tiền khác sở hữu, giao dịch mua, bán chứng khoán và mua thẻ Internet qua ATM...

- PC Banking: Giao dịch ngân hàng thông qua máy tính cá nhân là dịch vụ mà ngân hàng cung cấp phần mềm và cài đặt tại máy của khách hàng, khách hàng có thể truy cập tài khoản của mình qua modem và đường nối điện thoại với ngân hàng. Khách hàng có thể thực hiện một số giao dịch như chuyển tiền, kiểm tra thông tin tài khoản... Cách truy cập của PC banking không cần thiết phải thông qua Internet và hiện mới chỉ có ở một số ngân hàng cung cấp như: Vietcombank, Incombank, ANZ và Citibank...

- Đẩy mạnh đầu tư cho hoàn thiện và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng một cách đồng bộ

Do kỹ thuật còn yếu kém, chất lượng mạng, tốc độ đường truyền còn rất chậm, thiết bị thường xuyên hỏng hóc, chế độ bảo dưỡng không tốt, thông tin được bảo mật chưa cao nên khách hàng không thể yên tâm sử dụng DVNH điện tử. Ngoài ra, họ còn cảm thấy mất nhiều thời gian hơn thay vì giao dịch trực tiếp và bằng tiền mặt. Do đó, chúng ta cần đầu tư phát triển hạ tầng kỹ thuật mạng, hệ thống thẻ thanh toán, các dịch vụ gia tăng dựa trên hệ thống máy ATM, đầu tư phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến Mobile Banking, Internet Banking và chú trọng tới vấn đề bảo mật và an ninh mạng.

Sự phát triển DVNH điện tử phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố, trong đó những yếu tố như môi trường kinh tế, môi trường pháp lý, trình độ phát triển kinh tế, trình độ phát triển của các doanh nghiệp và của khách hàng cá nhân có ý nghĩa quyết định rất lớn. Phát triển DVNH điện tử là tất yếu, song các tổ chức tín dụng cần hết sức thận trọng, đảm bảo sự phát triển phù hợp với từng giai đoạn phát triển của nền kinh tế đất nước để sự phát triển này là an toàn, bền vững và hiệu quả. Sự học tập kinh nghiệm của các ngân hàng đi trước cùng quan điểm đi tắt, đón đầu trong phát triển công nghệ cần được các ngân hàng xem xét và thực hiện ■

Tài liệu tham khảo

1. TS Nguyễn Minh Kiều, Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại, NXB Lao Động – Xã Hội, 2007.
2. Các website: www.acb.com, www.lob.vietnamnet.com.vn, www.uvh.net, www.sbv.gov.vn, www.vcb.com, www.vietnamnet.com.vn,

- Kiosk ngân hàng: Trên đường phố sẽ đặt các trạm làm việc với đường kết nối Internet tốc độ cao. Khi

