

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN MOBILE BANKING Ở VIỆT NAM

Nguyễn Minh Sáng
 ĐH Ngân hàng TP.HCM

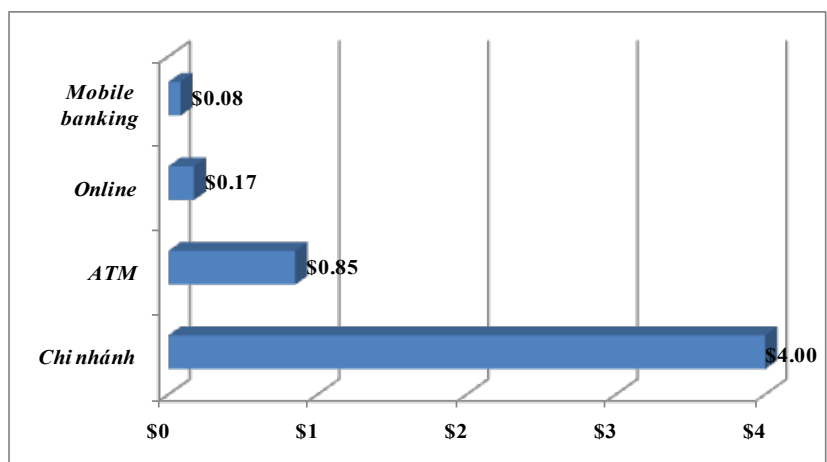
Sự phổ biến của điện thoại di động cùng với sự phát triển nhanh chóng về công nghệ viễn thông trong những năm gần đây, cho thấy việc cung cấp các dịch vụ ngân hàng thông qua Mobile banking là một hướng phát triển chiến lược dài hạn của các ngân hàng trên thế giới cũng như Việt Nam. Năm 2003, Ngân hàng thương mại (NHTM) Cổ phần Á Châu là ngân hàng Việt Nam đầu tiên ứng dụng Mobile banking thông qua hình thái SMS banking, với lợi thế về sức mạnh tài chính và kinh nghiệm trong lĩnh vực thanh toán các NHTM luôn phải giữ vai trò chủ động để có thể kết hợp với lợi thế về cơ sở hạ tầng di động của các mạng viễn thông cùng với các giải pháp công nghệ thanh toán của các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán qua di động. Tuy nhiên, việc phát triển dịch vụ mới như Mobile banking đòi hỏi phải có đầy đủ các quy định để bảo vệ khách hàng và đảm bảo an toàn cho các giao dịch. Chính vì thế để có thể phát triển Mobile banking bền vững không thể thiếu vai trò quản lý và điều hành của Ngân hàng Nhà nước (NHNN).

Các công nghệ giao dịch mới như thương mại điện tử (Electronic commerce), thương mại điện tử qua mạng thông tin di động (Mobile electronic commerce), ngân hàng qua mạng thông tin di động (Mobile banking), ngân hàng qua mạng internet (Internet banking)... làm nâng cao chất lượng dịch vụ, cũng như thời gian phục vụ cho khách hàng. Lợi thế lớn nhất mà Mobile banking cung cấp cho các ngân hàng là việc cắt giảm chi phí đáng kể khi lựa chọn các kênh cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng. Theo khảo sát của Tower Group, chi phí ngân hàng phải đầu tư trung bình cho một giao dịch với việc thiết lập chi nhánh là 4 USD còn ATM là 0,85 USD nhưng hệ thống Mobile banking chỉ là 0,08 USD (Tower Group, 2010). Ngoài ra, Mobile banking còn nâng cao khả năng cho ngân hàng

về các mặt như chăm sóc khách hàng tốt hơn, quản lý nguồn vốn hiệu quả hơn, tăng khả năng cạnh tranh và cung cấp sản phẩm dịch vụ trọn gói cho khách hàng thông qua việc bán chéo các sản phẩm, dịch vụ như các khoản cho vay tiêu dùng, thẻ tín dụng, tư vấn, quản lý danh mục đầu tư... Mobile banking cũng đem lại lợi ích lớn cho các công ty cung cấp dịch vụ viễn thông, vì các

công ty này sẽ có thêm dịch vụ cung cấp cho khách hàng, đây là cách thức bền vững để tăng doanh thu và có thể giữ chân khách hàng cũ cũng như thu hút các khách mới trong giai đoạn bão hòa thị trường mạng di động như hiện nay. So với các hình thái khác của dịch vụ ngân hàng điện tử thì Mobile banking cung cấp cho khách hàng kênh giao dịch thuận tiện và an toàn hơn. Với Mobile banking

Biểu đồ 1: Chi phí cho mỗi giao dịch của các kênh ngân hàng



Nguồn: Tomi T. Ahonen and Joe Barrett (2002)

khách hàng có thể thực hiện hầu hết các giao dịch như tại chi nhánh ngân hàng truyền thống, chính vì thế Mobile banking và các hình thái khác của ngân hàng điện tử còn được gọi với tên Ngân hàng không người phục vụ (Branchless banking), (Tomi T. Ahonen và Joe Barrett, 2002).

Có nhiều tiêu chí khác nhau để phân loại Mobile banking,

nhưng theo công nghệ sử dụng thì Mobile banking được triển khai dựa trên một trong bốn hình thái cơ bản, mỗi hình thái có những ưu và nhược điểm khác nhau được mô tả trong Bảng 2.

Các đơn vị cung cấp Mobile banking dựa trên bốn mô hình chính là: mô hình ngân hàng làm chủ đạo (Bank-led Model); mô hình hợp

tác ngân hàng - viễn thông (Partnership model); mô hình công ty viễn thông làm chủ đạo (Operator-led Model); mô hình do bên thứ ba làm chủ đạo. Tùy theo từng mô hình thì dịch vụ Mobile banking có những đặc thù và chính sách quản lý khách hàng khác nhau.

Bảng 1: So sánh các hình thái ngân hàng điện tử

	ATM	EFT POS	Internet banking	Mobile Banking
Thiết bị giao dịch	ATM	Máy POS	Máy tính hay điện thoại di động có chức năng WAP	Điện thoại di động
Sở hữu thiết bị giao dịch	Ngân hàng hoặc là công ty thanh toán	Ngân hàng hoặc đại lý bán hàng	Khách hàng	Khách hàng
Các chức năng thông dụng	Chuyển tiền, tra cứu số dư, thanh toán, gửi tiền và rút tiền	Thanh toán	Chuyển tiền, tra cứu số dư, thanh toán, đầu tư	Chuyển tiền, tra cứu số dư, thanh toán, đầu tư
Hình thức xác thực	2 nhân tố (thẻ ATM và PIN)	2 nhân tố (thẻ ATM và PIN/ chữ ký)	1 hoặc 2 nhân tố (OTP)	2 nhân tố (MSISDN + PIN)
Công nghệ bảo mật	3DES	3 DES	SSL - Secure Sockets Layer	3DEScó sẵn trên điện thoại hay SIM
Truyền thông	Đường truyền chuyên dụng	Đường truyền chuyên dụng Wifi	TCP/IP thông qua: Đường truyền chuyên dụng Wifi	IVR / DTMF SMS/ Wifi (GPRS/EDGE/3G)
			Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ tài chính di động	

Nguồn: Bankable Frontier Associates, 2008

Bảng 2: So sánh các hình thái Mobile banking

	Cuộc gọi thoại tương tác – IVR (Interactive Voice Response)	Tin nhắn ngắn - SMS (Short Message Service)	Giao thức ứng dụng vô tuyến - WAP (Wireless Application Protocol)	Ứng dụng khách hàng độc lập (Mobile Client Applications)
Dễ sử dụng	A	AA	A	AAA
Chi phí	A	A	A	AAA
Tính bảo mật	A	A	AA	AAA
Tính phổ biến	AA	AAA	AA	AA
Tính ổn định	A	AA	A	AAA
Tính linh hoạt	A	AA	AA	AAA
Khả năng thực hiện nhiệm vụ	A	A	A	AAA
Ưu điểm chính	Quen thuộc	Tính phổ biến	Cập nhật web	Dễ sử dụng
Hạn chế chính	‘Clunky’	Bảo mật	Tốc độ chậm	Phải cài đặt phần mềm

A: Bình thường

AA: Tốt

AAA: Rất tốt

Nguồn: Fe-mobile (2008)



ngân hàng thông qua hình thái SMS banking. Hiện nay, các NHTM Việt Nam tiếp tục cải tiến và ứng dụng các hình thái khác của Mobile banking nhằm cung cấp các tiện ích lớn nhất cho khách hàng. Bảng 4 cho thấy hình thái Mobile banking phổ biến nhất là tin nhắn ngắn (SMS) với 9/10 ngân hàng được khảo sát sử dụng và hình thái cuộc gọi thoại tương tác (IVR) chỉ có 2/10 ngân hàng được khảo sát sử dụng. Nguyên nhân chính là do việc nhận dạng giọng nói và công nghệ bảo mật thông qua cuộc gọi thoại tương tác là rất khó khăn và tốn kém chi phí. Một số NHTM trong nhóm khảo sát mới thành lập như Ngân hàng Tiên Phong và Ngân hàng Liên Việt thì chú trọng đến việc phát triển các hình thái Mobile banking phức tạp có tính bảo mật cao hơn như giao thức ứng dụng vô tuyến (WAP) hay ứng dụng khách hàng độc lập (Mobile client applications). Xét một cách tổng thể, Mobile banking cung cấp cho khách hàng ba nhóm tiện ích cơ bản đó là: cung cấp thông tin, dịch vụ thanh toán và đầu tư tài chính (Infogile Technologies, 2007). Do đặc thù của Việt Nam, ngân hàng không được tổ chức kinh doanh đầu tư tài chính và chứng khoán nên khi so sánh dịch vụ Mobile banking của các ngân hàng trong nhóm khảo sát tập trung vào

Bảng 3: So sánh các mô hình Mobile banking

Mô hình Những yếu tố chính	Ngân hàng làm chủ đạo	Hợp tác (Ngân hàng + công ty viễn thông/ bên thứ 3)	Công ty viễn thông làm chủ đạo	Bên thứ 3 làm chủ đạo
Quản lý tài khoản khách hàng	Ngân hàng	Ngân hàng	Ngân hàng	Ngân hàng
Đơn vị chiếm ưu thế	Ngân hàng	Ngân hàng/ công ty viễn thông	Công ty viễn thông/ MPSP – Các đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán qua di động	MPSP
Điểm rút/ gửi tiền	Ngân hàng/ Địa điểm được ủy quyền	Ngân hàng/ Địa điểm được ủy quyền	Công ty viễn thông	MPSP
Đơn vị thực hiện các lệnh thanh toán	Ngân hàng	Công ty viễn thông	Công ty viễn thông	MPSP
Đơn vị quản lý khách hàng	Ngân hàng	Ngân hàng/ công ty viễn thông	Công ty viễn thông	MPSP
Ví dụ	FNB (South Africa)	MTN (South Africa) SMART(Philippines)	M-PESA(South Africa) G-CASH(Philippines)	Obopay (USA) Paypal (USA)

Nguồn: *Banking on the Future Port of Spain (2009)*

Bảng 4: So sánh các tiện ích Mobile banking của một số NHTM Việt Nam

Tiện ích	Agribank	VCB	Vietinbank	EIB	DongA Bank	ACB	TienPhong Bank	LiênVietBank	STB	OceanBank
Hình thái Mobile banking	SM S	IV R, SM S	SM S	SMS, Mobile Client Applications	SMS, Mobile Client Applications	SM S	WAP, Mobile Client Applications	SMS, Mobile Client Applications	IVR, SMS, Mobile Client Applications	SMS
Nhóm tiện ích cung cấp thông tin										
Kiểm tra số dư và sao kê tài khoản	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Liệt kê giao dịch của tài khoản	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tin tức (lãi suất tiết kiệm, tỷ giá, địa điểm đặt máy ATM, phòng giao dịch....)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Nhóm tiện ích thanh toán										
Chuyển khoản trong cùng hệ	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x
Chuyển khoản ngoài hệ thống	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thanh toán thẻ tín dụng: mua hàng trực tuyến, thanh toán hóa đơn	x	-	x	x	x	x	x	x	x	-
Nạp tiền điện thoại	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Nguồn: *Tổng hợp của tác giả từ website các NHTM*

nhóm tiện ích cung cấp thông tin và tiện ích thanh toán.

Các NHTM Việt Nam chỉ mới dừng lại ở việc cung cấp các tiện ích cơ bản như cung cấp thông tin và thanh toán đơn giản, mà chưa chú ý đến việc phát triển các dịch vụ gia tăng như tư vấn tài chính hay chuyển tiền ngoài hệ thống nhằm sử dụng tối đa hệ thống

Mobile banking hiện có của ngân hàng. Việc phát triển dịch vụ Mobile banking chỉ nhằm cung cấp các dịch vụ để có thể cạnh tranh lẫn nhau nhằm giữ chân khách hàng của ngân hàng mà chưa chú ý đến chất lượng, thời gian và tính bảo mật của công nghệ để phục vụ khách hàng tốt hơn. Xét về tiện ích giúp khách hàng có thể đầu tư tài chính

chúng ta phải xem xét hệ thống Mobile banking của các công ty chứng khoán (CTCK) tại Việt Nam. Tuy các tài khoản của nhà đầu tư được quản lý bởi các NHTM nhưng tất cả các giao dịch khác của nhà đầu tư đều được thực hiện thông qua các CTCK. Theo Bảng 5, hiện nay các CTCK Việt Nam chỉ mới phát triển Mobile banking ở hình thái giản đơn IVR và SMS với hệ thống truy cập thông tin, đặt lệnh thông qua hệ thống trả lời tự động và tin nhắn ngắn SMS. Bên cạnh đó cũng có một số CTCK phát triển Mobile banking dựa trên hình thái WAP và Mobile Client

Applications nhưng chỉ mới ở giai đoạn đầu và tính bảo mật chưa cao.

Ngoài mô hình Mobile banking do ngân hàng hay các công ty tài chính làm chủ đạo, Việt Nam cũng phát triển các mô hình khác như mô hình do bên thứ 3 làm chủ đạo và mô hình hợp tác với đặc thù riêng có của Việt Nam. Theo Quyết định số 1789/QĐ-NHNN, ngày 12/8/2008 của Thống đốc NHNN, Công ty Cổ phần Hỗ trợ Dịch vụ Thanh toán Việt Phú là đơn vị đầu tiên được cấp phép hoạt động thí điểm cung cấp dịch vụ Ví điện tử MobiVi cho khách hàng.

Các công ty phát triển các dịch vụ thanh toán ở trên đa số là các nhà cung cấp các dịch vụ thanh toán qua điện thoại di động, họ chủ động liên kết bốn bên: ngân hàng, doanh nghiệp viễn thông, doanh nghiệp sản xuất và khách hàng. Sản phẩm mà các nhà cung cấp các dịch vụ thanh toán qua điện thoại di động được gọi là Ví điện tử - Electronic Wallet - các sản phẩm này được coi là các loại hình Mobile banking “lai” (hybrid mobile banking). Theo Sơ đồ 1 có thể thấy trong mối kết nối giữa ngân hàng - khách hàng thì ví điện tử là Mobile banking nhưng trong mối kết nối doanh nghiệp sản xuất - khách hàng thì nó chỉ là phương tiện thanh toán qua điện thoại di động và ngân hàng có thể đóng vai trò là trung gian thanh toán trong qui trình này mà thôi.

Việc phát triển dịch vụ mới Mobile banking ở Việt Nam đòi hỏi phải có giải pháp đồng bộ từ phía NHNN và các bên triển khai dịch vụ nhằm đảm bảo giao dịch an toàn và cung cấp các tiện ích tốt nhất cùng với các quy định bảo vệ khách hàng. Kinh nghiệm phát triển trên thế giới cho thấy, dù phát triển Mobile banking theo mô hình nào, thì với lợi thế về sức mạnh tài chính và kinh nghiệm trong lĩnh vực thanh toán các NHTM luôn phải giữ vai trò chủ động trong việc kết hợp với lợi thế về cơ sở hạ tầng di động của

Bảng 5: So sánh các tiện ích Mobile banking của một số CTCK Việt Nam

Tiện ích	SSI	AgriSeco	ACBS	TLS	HSC	FPTS	BSC	VIS	DAS	ABS
Hình thái mobile banking	IVR, SMS	IVR, WAP	IVR, SMS, WAP	IVR, SMS	IVR, SMS, WAP	IVR, SMS, WAP	IVR, SMS	IVR, SMS	IVR, Mobile Client Applicati	IVR, SMS, Mobile Client
<i>Nhóm tiện ích đầu tư tài chính</i>										
Tra cứu tài khoản	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Thông tin thị trường chứng khoán	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Thông tin doanh nghiệp niêm yết	x	x	x	-	x	x	-	-	-	x
Tư vấn	x	-	x	x	x	x	-	-	-	x
Mua/ bán chứng khoán và hủy lệnh	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Kết quả giao dịch	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

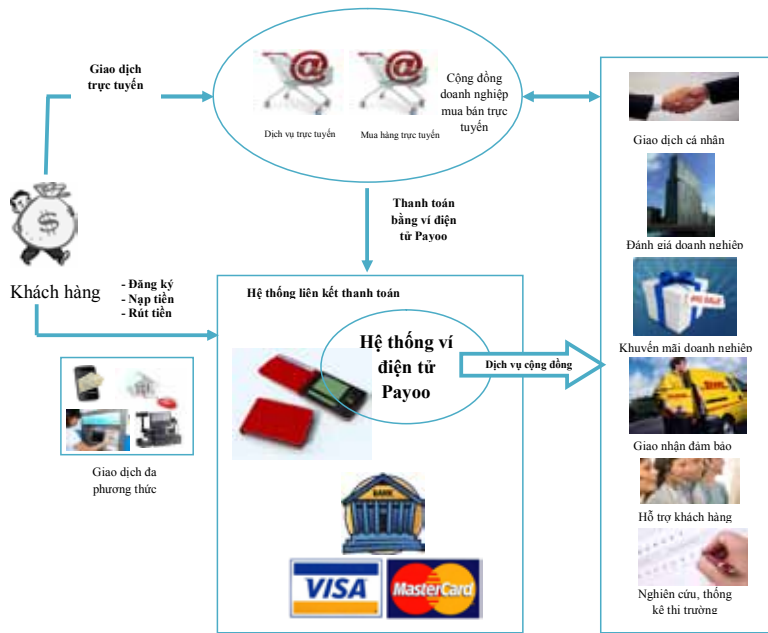
Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ website các CTCK

Bảng 6: So sánh các tiện ích ví điện tử của một số dịch vụ thanh toán ở Việt Nam

Tiện ích / Dịch vụ	Gửi tiền	Chuyển khoản	Thanh toán trực tuyến	Rút tiền	ToUp	Thanh toán hóa đơn
Paynet	x	x	x	x	x	x
MobiVi	x	x	x	x	x	x
Ngân lượng	x	x	x	x	-	-
Vietpay	x	x	-	-	x	-
Payall	x	x	-	-	x	x
Payoo	x	x	x	x	x	x
VNPAY	x	x	x	x	x	x
Payplus	x	x	x	x	x	x
OnePay	-	-	x	-	x	x

Nguồn: Bùi Quang Tiến (2010)

Sơ đồ 1: Mô hình thanh toán của Ví điện tử Payoo



Nguồn: VietUnion

các mạng viễn thông cùng với các giải pháp công nghệ thanh toán của các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán qua di động. Các NHTM liên kết thanh toán và đồng bộ hóa công nghệ để có thể kết nối được với nhau nhằm sử dụng tối đa tài nguyên của hệ thống Mobile banking hiện có nhằm phục vụ tốt nhất cho khách hàng. Bên cạnh đó để có thể phát triển Mobile banking bền vững không thể thiếu vai trò quản lý và điều hành của NHNN. Trước hết, NHNN và các bộ ngành có liên quan cần phối hợp để ban hành qui chế quản lý thống nhất các hoạt động ngân hàng điện tử trong đó có Mobile banking như qui định về công nghệ, qui trình bảo mật, tiêu chuẩn để các doanh nghiệp có thể trở thành các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán qua điện thoại di động (MPSP), hạn mức giao dịch trong ngày... Tiếp đó, NHNN

cần nâng cấp hệ thống thanh toán bù trừ điện tử liên ngân hàng làm cơ sở để các NHTM kết nối và thiết lập hệ thống Mobile banking thống nhất. Cuối cùng, NHNN cần có giải pháp và cơ chế phù hợp với đề án hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, đề án thúc đẩy các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt như cụ thể hóa lộ trình, cơ chế hỗ trợ và hướng dẫn cụ thể để các NHTM đề ra kế hoạch đổi mới hoạt động và hoàn thiện dịch vụ Mobile banking của mình. Với một nền kinh tế tăng trưởng ổn định, cơ cấu dân số trẻ, tỷ lệ thuê bao di động cao cùng với nhu cầu về các dịch vụ tài chính - ngân hàng không ngừng gia tăng hứa hẹn tiềm năng phát triển Mobile banking ở Việt Nam là rất lớn, nhất là trong giai đoạn toàn cầu hóa và bùng nổ công nghệ thông tin như hiện nay■

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Công Thương (2010), Báo cáo thương mại điện tử Việt Nam 2009.
2. Bùi Quang Tiến (2010), No-cash payment, Banking Viet Nam.
3. VietUnion, Hướng dẫn sử dụng ví điện tử Payoo.
4. Công ty cổ phần dịch vụ thê Smartlink, Thanh toán trên điện thoại di động, xu hướng tương lai, <http://smartlink.vn/tin-lien-quan/thanh-toan-tren-dien-thoai-di-dong-xu-huong-tuong-lai.html>.
5. Website của Ngân hàng Nhà nước, các ngân hàng thương mại, các công ty chứng khoán và một số website khác.
6. Bankable Frontier Associates (2008), Managing The Risk Of Mobile Banking Technologies, FinMark Trust.
7. Banking on the Future Summit, Port of Spain (2009), Mobile Banking Is it Bank versus Non-Bank?.
8. Infogile Technologies (2007), Mobile Banking-The Future, White Paper Overview.
9. Tower group (2010), Cost per Transaction by Channel in US Banking: Total vs. Information Technology Cost Only, Report.
10. Tomi T. Ahonen and Joe Barrett (2002), Services for UMTS: Creating Killer Applications in 3G, Wiley & Son, http://www.fe-mobile.com/downloads/Whitepaper-Mobile_Technology.pdf.
11. Fe-mobile (2008), Mobile Banking Approaches: Java Compared to SMS, WAP & SIM, White Paper Mobile Technology.
12. Fiserv Inc (2008), Mobile Channel Addresses Offline Consumers' Needs for Frequent Transactions While Reducing Bank Channel Costs, Research Paper.