

DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ: THỜI CƠ VÀ THÁCH THỨC CHO CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

ThS.NCS. Lê Thị Hồng *

Tóm tắt: Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-Banking) xuất hiện từ những năm 40 của thế kỷ XX tại Mỹ, bắt đầu bằng dịch vụ thẻ thanh toán. Đến những năm 80 thuật ngữ “Dịch vụ ngân hàng điện tử” mới được sử dụng phổ biến trên thế giới. Ở Việt Nam, Luật Giao dịch điện tử có hiệu lực từ tháng 03/ 2006 là cơ sở pháp lý quan trọng cho dịch vụ ngân hàng điện tử hình thành và phát triển. Bài viết giới thiệu về thực trạng dịch vụ ngân hàng điện tử ở nước ta, những lợi ích, thành công cũng như những hạn chế, thời cơ, thách thức của nó đối với các ngân hàng thương mại.

Từ khóa: Dịch vụ ngân hàng điện tử, E-Banking, Internet Banking, Mobile Banking, thời cơ, thách thức.

Abstract: Electronic banking services (E-Banking) appeared from the 40s of the twentieth century in the US, starting with payment card services. Until the 80s the term “electronic banking service” was used popularly in the world. In Vietnam, the Electronic Transaction Law, effective from March 2006, is an important legal basis for the establishment and development of electronic banking services. The article introduces the status of e-banking services in our country, the benefits, successes as well as its limitations, opportunities and challenges for commercial banks.

Keywords: Electronic banking services, E-Banking, Internet Banking, Mobile Banking, opportunities and challenges.

Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-Banking) lần đầu ra đời trên thế giới vào năm 1946 dưới hình thức dịch vụ thẻ thanh toán với cái tên “Charg-It” do John Biggins ở Brooklyn (New York) nghĩ ra. Song thẻ này chỉ giới hạn phạm vi phục vụ đối với khách hàng của Ngân hàng Biggins (ngân hàng trả tiền cho người bán, sau đó khách hàng trả tiền cho ngân hàng trong phạm vi địa phương). Năm 1949, sau một lần đi ăn nhà hàng gặp vấn đề về thanh toán, một người Mỹ tên

là Frank McNamara đã cùng đối tác lập Công ty Diners Club, phát hành loại thẻ chuyên dùng để thanh toán tại các nhà hàng với tên “Diners Club” – tiền thân của thẻ tín dụng hiện nay. Năm 1980, dịch vụ ngân hàng qua Internet ra đời, được cung ứng bởi một ngân hàng ở Scotland (Tait và Davis, 1989). Nhưng các dịch vụ này đã sớm chấm dứt vì nó không được khách hàng ở các ngân hàng chấp nhận sử dụng. Đến năm 1990, với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ

* Chủ nhiệm Bộ môn Thuế - Bảo hiểm khoa Tài chính,
Trường ĐH KD&CN Hà Nội.

thông tin và sự ra đời của trình duyệt Web do Tim Berners-Lee phát minh, các ngân hàng đã bắt đầu khởi động lại việc cung ứng dịch vụ này (Daniel, 1998).

Ngày nay, thế giới đang bước vào cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 với sự hỗ trợ của các thiết bị thông minh, E-Banking ngày càng được nhiều ngân hàng mở rộng cung ứng. E-Banking phát triển mạnh nhất ở Mỹ, Australia và các nước Châu Âu. Năm 2000 ở Mỹ đã có 88,8% các ngân hàng cung cấp dịch vụ “kiểm tra số dư” và dịch vụ “chuyển tiền” thông qua trang Web của họ, 78% ngân hàng cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn và 60% ngân hàng cung cấp dịch vụ tín dụng (Wright, 2002). Ở châu Á, E-Banking cũng rất phát triển, đặc biệt là ở Hàn Quốc, Nhật Bản, Ấn Độ. Năm 2008, Ấn Độ có 62% số ngân hàng giao dịch qua internet (Malhotra, 2010), nhưng việc sử dụng dịch vụ này ở các ngân hàng tư nhân, ngân hàng nhà nước và ngân hàng ở nước ngoài không đồng đều. Ở Đông Nam Á, E-Banking phát triển nhất tại Singapore và Thái Lan. Hơn một nửa số dân Thái Lan sử dụng internet quan tâm tới E-Banking trong các dịch vụ chuyển tiền, thanh toán (Koedraben, 2002).

Ở Việt Nam, dịch vụ ngân hàng điện tử ra đời từ năm 1993 với 4 máy ATM nhập khẩu chia đều cho hai ngân hàng là Vietcombank và ANZ. Chiếc thẻ nội địa đầu tiên được Vietcombank phát hành năm 1993. Tháng 5/2002, được sự hỗ trợ của Ngân hàng Thế giới thông qua dự án “Hiện đại hoá ngân hàng và các hệ thống thanh toán”, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng (IBPS) đi vào hoạt động, tạo điều kiện cho dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển. Luật Giao dịch điện tử được Quốc hội thông qua tháng 11/2005, có hiệu lực từ tháng 3/2006. Lúc đầu E-Banking

xuất hiện ở các ngân hàng lớn với một số dịch vụ cơ bản. Năm 2004, Việt nam có 6 ngân hàng cung ứng E-Banking. Năm 2007, con số này đã lên 18 và năm 2012 là 46. Tới năm 2014, 100% ngân hàng đã thực hiện dịch vụ này.

Ban đầu do hạ tầng dịch vụ còn thiếu và chưa đồng bộ, nên tiện ích của E-Banking mang lại cho khách hàng còn nhiều hạn chế. Trong những năm gần đây, tốc độ phát triển hạ tầng công nghệ của nước ta khá nhanh, tạo điều kiện thuận lợi cho dịch vụ E-Banking phát triển. Tuy nhiên, nó mới chỉ dừng lại ở các dịch vụ truyền thống, như kiểm tra tài khoản, thanh toán, chuyển tiền,... Còn một số dịch vụ khác (huy động vốn, cho vay,...), thì khách hàng vẫn phải trực tiếp đến các chi nhánh NHTM để thực hiện.

1. E-Banking

E-Banking là dịch vụ ngân hàng được cung cấp thông qua các phương tiện điện tử.

E-Banking gồm có:

- Dịch vụ ngân hàng qua Internet (Internet Banking) là dịch vụ ngân hàng và dịch vụ trung gian thanh toán, được các đơn vị cung cấp thông qua mạng Internet [1];

- E-Banking trên phần mềm tiện ích (Mobile Banking) được cung cấp bởi ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính thông qua phần mềm tiện ích cài trên điện thoại hay máy tính bảng, cho phép khách hàng tiến hành những giao dịch tài chính từ xa;

- Dịch vụ ngân hàng qua mạng truyền thông (Phone Banking) được cung cấp qua phần mềm tự động; khách hàng có thể liên hệ với ngân hàng bằng cách gọi điện thoại hoặc nhắn tin đến tổng đài dịch vụ; tổng đài hoạt động 24/24 giờ sẽ tự động trả lời các thông tin về dịch vụ, sản phẩm của ngân hàng;

- Dịch vụ thẻ là phương thức thanh toán được sử dụng để thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ hay rút tiền mặt tự động thông qua máy đọc thẻ hay các máy rút tiền tự động.

Đặc điểm của E-Banking gồm có:

- Các dịch vụ ngân hàng điện tử gắn liền với hoạt động ngân hàng và chỉ ngân hàng mới thực hiện đầy đủ, mặc dù có một số doanh nghiệp được cung cấp dịch vụ ví điện tử, nhưng chỉ NHTM mới có chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán, thông qua bất cứ phương thức truy cập nào, như ATM, POS, Internet, điện thoại,...

- E-Banking không tồn tại dưới dạng vật thể hữu hình, một cái gì đó có thể nhìn thấy, cầm lấy, tích trữ, khi cần có thể sử dụng, mà là kết quả của một quá trình. E-Banking thể hiện dưới dạng tiện ích, như kiểm tra tài khoản, chuyển tiền, thanh toán, cho vay online hoặc thực hiện dịch vụ, như thẻ, internet, điện thoại,...

- E-Banking được cung cấp liên tục, sử dụng 24/24 giờ, 7 ngày/tuần, ở bất cứ nơi đâu, nên ngân hàng phải ứng dụng công nghệ tự động hóa cao, đảm bảo hoạt động thông suốt, liên tục. Với dịch vụ ngân hàng truyền thống, khách hàng phải đến các chi nhánh ngân hàng để thực hiện trong giờ hành chính, vào các ngày làm việc.

- E-Banking là quá trình tự động thông qua các phương tiện và hệ thống điện tử, khép kín từ khi bắt đầu đến khi kết thúc giao dịch. Nếu không cung cấp được dịch vụ, hệ thống sẽ tự động thông báo tới khách hàng. Vì vậy, E-Banking yêu cầu một số thủ tục đảm bảo độ bảo mật và an toàn đối với dịch vụ cung cấp.

- Hiện nay, E-Banking mang tính toàn cầu. Khách hàng có thể kết nối Internet, sử dụng dịch vụ trên toàn thế giới;

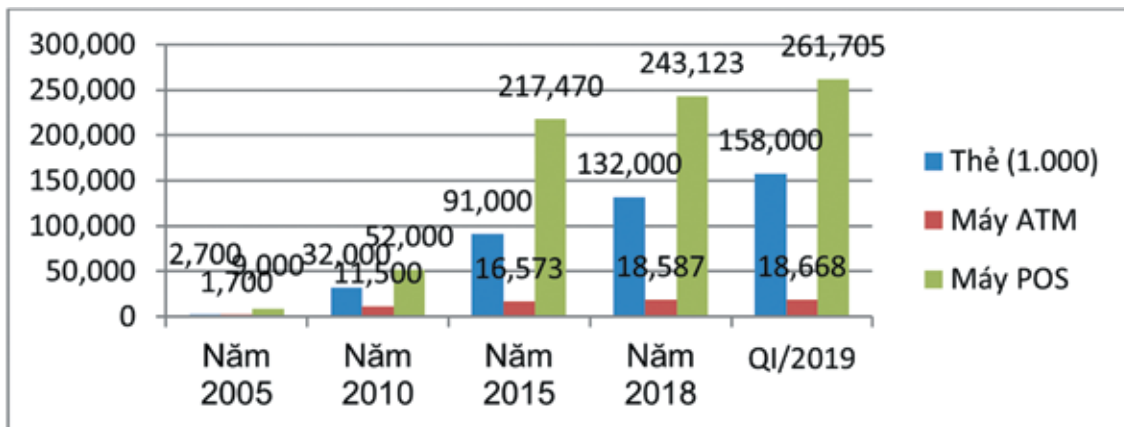
- Với dịch vụ ngân hàng truyền thống, nhân viên của ngân hàng có thể quan sát biểu hiện của khách hàng để đánh giá chất lượng dịch vụ. Còn với E-Banking, chất lượng dịch vụ được đánh giá tùy thuộc vào cảm nhận của khách hàng, kết quả của giao dịch và phải có thời gian điều tra, nghiên cứu.

2. Thực trạng phát triển E-Banking tại các NHTM Việt Nam

a) Lượng thanh toán qua công nghệ thẻ

Theo Hội Thẻ ngân hàng Việt Nam, năm 2000 chỉ có một vài ngân hàng lớn thực hiện việc nghiên cứu, thử nghiệm dịch vụ ATM. Lúc này, số máy ATM còn khá ít, chỉ vài chục chiếc. Thẻ phát hành chủ yếu cho cán bộ ngân hàng. Năm 2005, có khoảng 2,7 triệu thẻ thanh toán, 1.700 máy ATM và lắp đặt 9.000 điểm chấp nhận thẻ (POS). Năm 2010, có gần 32 triệu thẻ, khoảng 11.500 máy ATM và khoảng 52.000 máy POS. Năm 2015, phát hành 91 triệu thẻ, có 16.573 máy ATM và 217.470 máy POS. Theo Ngân hàng Nhà nước, đến cuối năm 2018, có khoảng 132 triệu thẻ lưu hành, giao dịch thanh toán nội địa qua thẻ ngân hàng trong đạt trên 229,2 triệu lượt (tăng 19,02%), số giao dịch qua POS đạt gần 209 triệu lượt với giá trị gần 445.000 tỷ đồng (tăng 38,42% về số lượt giao dịch và 26,3% về giá trị so với năm 2017).

Trong quý I/2019, cả nước có 18.668 máy ATM và 261.705 máy chấp nhận thanh toán thẻ (POS) lắp đặt tại hầu hết các cơ sở dịch vụ, chuỗi phân phối, bán lẻ, khách sạn lớn, cơ sở y tế, bệnh viện, trường học,... Số giao dịch qua thẻ ATM đạt 232,8 triệu lượt, với giá trị giao dịch 676.550 tỷ đồng (tăng 12,36% lượt và 13,58% về giá trị); Giao dịch qua POS đạt 55,8 triệu lượt, với giá trị 132.922 tỷ đồng (tăng 54,24% lượt và 59,63% về giá trị).



Nguồn: Thống kê từ số liệu của Hội Thẻ Ngân hàng Việt Nam và NHNN

Hiện nay công nghệ thẻ đã thay đổi, chuyển từ thẻ từ sang thẻ chip. Ngày 5/10/2018 Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ký Quyết định số 1927/QĐ-NHNN công bố Bộ Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa và ban hành Thông tư số 41/2018/TT-NHNN ngày 28/12/2018 quy định lộ trình chuyển đổi thẻ ngân hàng sang thẻ tuân thủ tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa. Theo đó, lộ trình chuyển đổi thanh toán thẻ đến ngày 31/12/2019, ít nhất 35% máy ATM, 50% thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán đang hoạt động tại Việt Nam phải tuân thủ Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa. Đến 31/12/2020, 100% máy ATM và thiết bị chấp nhận thẻ phải tuân thủ Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa. Đối với tổ chức phát hành thẻ, đến 31/12/2019, ít nhất 30% số thẻ có Mã tổ chức phát hành thẻ (BIN). Đến 31/12/2020, ít nhất 60% và đến 31/12/2021, 100% số thẻ BIN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp đang lưu hành của Tổ chức phát hành thẻ phải tuân thủ Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa.

b) Lượng thanh toán qua Internet và Mobile Banking

Năm 2004, chỉ có ba ngân hàng cung ứng dịch vụ Internet và Mobile Banking. Năm 2007, đã lên 18, năm 2012 là 46,

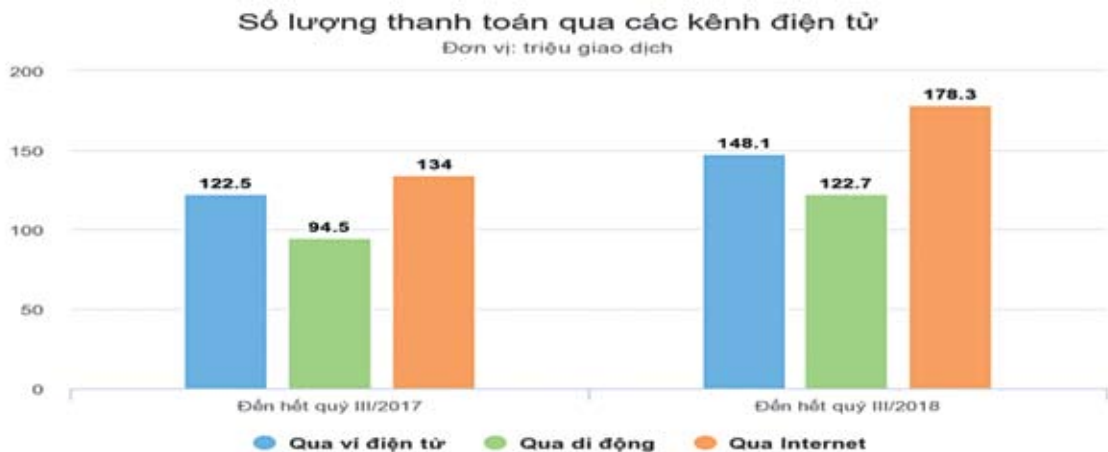
năm 2014 là 47/47 ngân hàng thực hiện dịch vụ này.

Năm 2018, lượng người sử dụng và giá trị giao dịch qua các kênh điện tử, như Internet, di động, tăng mạnh ở nhiều ngân hàng. Tại Sacombank, trong 10 tháng đầu năm 2018 lượng đăng ký sử dụng Internet Banking đạt hơn 1,3 triệu tài khoản và Mobile Banking hơn 1,1 triệu tài khoản. Tổng giá trị giao dịch mỗi tháng qua hai kênh này là hơn 108.000 tỷ đồng. VietinBank ghi nhận số sử dụng Internet Banking nửa đầu năm tăng 114% so với cùng kỳ 2017, hơn 1,5 triệu tài khoản với giá trị giao dịch 44.260 tỷ đồng. Số người sử dụng Mobile Banking của ngân hàng này cũng đạt hơn 1,5 triệu với tổng số tiền giao dịch là 64.350 tỷ đồng. Tại MBBank, hơn 7 triệu người sử dụng dịch vụ ngân hàng số. Tổng giá trị giao dịch trung bình mỗi tháng đạt 27.400 tỷ đồng, đưa tỷ lệ giao dịch thông qua E-Banking đạt 2,6 triệu lượt trên tổng số khoảng 3 triệu giao dịch hàng tháng của ngân hàng này.

Nhận thấy quy mô, mức lợi nhuận lớn có được từ hoạt động thanh toán điện tử, rất nhiều doanh nghiệp Fintech (công nghệ trong tài chính) tại Việt Nam đã ra đời hoạt động trong các lĩnh vực thanh toán trực tuyến, như Timo, ví điện

từ Momo, Ononpay,... Với áp lực cạnh tranh, các ngân hàng bắt đầu đẩy mạnh lĩnh vực E-Banking. Theo Vụ Thanh toán của Ngân hàng Nhà nước, giá trị thanh toán qua các kênh điện tử đến hết quý

III/2018 tăng mạnh so cùng kỳ 2017, trong đó, qua Internet tăng 18,3%, qua di động tăng 126% và ví điện tử tăng 161%. Về lượng thanh toán, thì qua Internet tăng 33%, di động 30% và ví điện tử 28%.



Nguồn: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam[2].

Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng tiếp tục hoạt động an toàn, hiệu quả và thông suốt trong toàn quốc. Quý I/2019, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng đã xử lý 37.325 nghìn giao dịch, tương ứng giá trị 20.691 nghìn tỷ đồng, tăng 22,99% về lượng và 17,84% về giá trị so cùng kỳ 2018.

3. Lợi ích và hạn chế của E-Banking

a) Lợi ích của E-Banking

- E-Banking có thể giúp khách hàng liên hệ với ngân hàng để thực hiện các giao dịch bất cứ thời điểm nào tại bất cứ nơi đâu đơn giản và nhanh chóng. Điều này rất quan trọng với những khách hàng có ít thời gian để giao dịch trực tiếp với ngân hàng. Đây là lợi ích mà các giao dịch truyền thống khó có thể đạt được.

- E-Banking tiết kiệm thời gian và chi phí dịch vụ cho khách hàng. Phí giao dịch của E-Banking, đặc biệt là giao dịch qua Internet, được đánh giá ở mức thấp

so với các dịch vụ truyền thống, từ đó góp phần tăng doanh thu cho hoạt động của ngân hàng.

- E-Banking là giải pháp tốt để các ngân hàng nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động, qua đó, mở rộng phạm vi hoạt động, tăng khả năng cạnh tranh, giúp thực hiện chiến lược toàn cầu hóa mà không cần mở thêm chi nhánh ở trong nước cũng như ngoài nước.

- Thông qua E-Banking, các lệnh về chi trả, nhờ thu của khách hàng được thực hiện nhanh chóng, tạo điều kiện cho vốn tiền tệ được chu chuyển nhanh, tăng tốc độ lưu thông hàng hóa, tiền tệ, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn..

- E-Banking, với mô hình ngân hàng hiện đại, kinh doanh đa năng, sẽ cung cấp cho khách hàng các dịch vụ chăm sóc chất lượng tốt nhất, giúp khách hàng hài lòng và tin cậy hơn, nhờ thế, sẽ thu hút được thêm khách hàng.

- E-Banking cung cấp các dịch vụ

trộn gói. Các ngân hàng có thể liên kết với các công ty bảo hiểm, công ty chứng khoán, công ty tài chính đưa ra các sản phẩm tiện ích đồng bộ nhằm đáp ứng các nhu cầu của khách hàng về các dịch vụ liên quan.

b) Hạn chế của E-Banking

- Một trong những hạn chế của E-Banking là tính an toàn và bảo mật. Khách hàng có thể bị hacker đánh cắp mật khẩu truy cập tài khoản. Vì vậy, các ngân hàng phải không ngừng đầu tư cho công tác bảo mật, an toàn các dịch vụ.

- Hiện tại, chất lượng dịch vụ chưa cao, do chất lượng mạng, tốc độ đường truyền, lỗi kỹ thuật hoặc thiết bị đầu cuối không được đảm bảo.

- Hệ thống ngân hàng điện tử nếu phát triển độc lập, thiếu sự liên kết chặt chẽ và bền vững cũng là một trở ngại cho việc thanh toán liên ngân hàng.

- 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.

4. Thời cơ và thách thức đối với các NHTM

Chính phủ đã ban hành Quyết định số 2545/QĐ-TTg phê duyệt đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020. Theo đề án này, nhiều mục tiêu được xác định cụ thể trong phát triển các hình thức giao dịch điện tử, thanh toán thẻ ngân hàng, thanh toán hoá đơn các dịch vụ thường ngày.

a) Thời cơ

Một là, sự phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 kéo theo hàng loạt các công nghệ mới ra đời là cơ sở cho sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử.

Hai là, việc áp dụng các thành tựu của khoa học - công nghệ, đặc biệt là trong lĩnh vực ngân hàng, đang thúc đẩy

nhiều quốc gia tiến tới xây dựng xã hội không dùng tiền mặt. Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2016-2020 ban hành theo Quyết định số 2545/QĐ-TTg của Chính phủ sẽ là điều kiện cho E-Banking phát triển.

Ba là, số người sử dụng Internet ngày càng tăng dẫn đến việc sử dụng các dịch vụ Internet-Banking tăng. Theo Trung tâm thống kê Internet Việt nam (VNNIC), năm 2017, tỷ lệ người dân tiếp cận Internet đạt 64%, thấp hơn mức trung bình thế giới (theo Pew Research Center: 75%). Năm 2018, lượng người sử dụng Internet đạt 64 triệu, chiếm 67% dân số.

Bốn là, Smartphone cùng với sự tiện ích của E-Banking làm số người sử dụng Mobile-Banking không ngừng tăng lên. Theo điều tra của Pew Research Center, Việt Nam hiện đang đứng ở vị trí 25/39 quốc gia được Trung tâm này nghiên cứu. Tỷ lệ người dân sử dụng Smartphone hiện đạt 53%, thấp hơn mức trung bình toàn cầu (59%). Tốc độ tăng lượng người dùng Smartphone ở Việt Nam vào loại cao nhất thế giới, giai đoạn 2015-2017, bình quân 18%/năm. Việt Nam đã kết nối mạng cáp quang quốc tế, phủ sóng toàn quốc và nâng cấp dịch vụ viễn thông di động tiệm cận với trình độ công nghệ của các nước tiên tiến.

Năm là, thương mại điện tử phát triển trở thành xu hướng của thế giới cũng như ở Việt Nam. Phương tiện điện tử tăng đã thúc đẩy dịch vụ thương mại điện tử tăng nhanh so với thương mại truyền thống.

b) Thách thức

Một là, lộ trình chuyển đổi từ thẻ từ sang thẻ chip của Ngân hàng Nhà nước đòi hỏi các phương tiện đi kèm là máy ATM và máy POS cũng phải cập nhật công nghệ để đọc được thẻ chip, khiến đầu tư cho cơ sở vật chất - kỹ thuật tăng.

Chi phí tăng sẽ ảnh hưởng đến lợi nhuận của các NHTM.

Hai là, tính bảo mật trong E-Banking phải ngày càng hoàn thiện và cập nhật công nghệ mới, đòi hỏi các NHTM phải không ngừng đầu tư, nếu không, sẽ tụt hậu, dẫn

tới nguy cơ bị loại khỏi cuộc chơi.

Ba là, an ninh mạng cần được đặt lên hàng đầu đối với E-Banking. Tội phạm mạng ngày càng tinh vi, đã có khách hàng mất tiền khi sử dụng E-Banking, sự lo ngại của khách hàng là có cơ sở.

Tài liệu tham khảo

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. *Quy định về an toàn, bảo mật cho cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet*. Thông tư số 35/2016/TT-NHNN, ngày 29/12/ 2016.
2. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. *Thông tin về dịch vụ ngân hàng điện tử*. <https://www.sbv.gov.vn/>.
3. Trung tâm thống kê Internet Việt nam (VNNIC). *Số liệu công bố*. Báo cáo thống kê của Appota. Pew Research Center, DAMMIO.COM,
4. Hội Thẻ Ngân hàng Việt Nam. *Số liệu công bố*. http://www.vnba.org.vn/index.php?option=com_k2&view=item&id=896:hoi-the-ngan-hang-viet-nam-20-nam&Itemid=219 &lang=vi

Ngày nhận bài: 01/08/2019