

Một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử trong thời gian tới

DINH VĂN CHỨC*

Phát triển các dịch vụ của ngân hàng điện tử (NHĐT) là xu hướng tất yếu, mang tính khách quan trong nền kinh tế hiện đại. Lợi ích đem lại của NHĐT là rất lớn cho khách hàng, ngân hàng và cho nền kinh tế, nhờ tính tiện ích, tiện lợi, nhanh chóng, chính xác và bảo mật. Bài viết này tập trung nghiên cứu thực trạng dịch vụ NHĐT ở Việt Nam thời gian qua, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ NHĐT trong bối cảnh tác động của cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 và hội nhập quốc tế trong lĩnh vực tài chính ngân hàng ngày càng được đẩy mạnh.

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NHĐT Ở VIỆT NAM THỜI GIAN QUA

Trong những năm qua, các ngân hàng thương mại cổ phần ở Việt Nam đã chú trọng ứng dụng các thành tựu khoa học, công nghệ vào hoạt động kinh doanh của ngân hàng, góp phần quan trọng trong việc cho ra đời các sản phẩm dịch vụ mới chứa hàm lượng công nghệ cao, trong đó nổi bật là các sản phẩm dịch vụ như:

Mobile Banking: Trải nghiệm ứng dụng Mobile Banking giúp cho khách hàng thực hiện giao dịch ngân hàng hết sức đơn giản, vào bất kỳ lúc nào và tại bất cứ nơi đâu. Khách hàng chỉ cần sử dụng điện thoại di động thông minh có kết nối internet (3G, GPRS, wifi) là có thể sử dụng được dịch vụ. Các khách hàng đã có tài khoản Internet Banking chỉ cần tải ứng dụng của ngân hàng về và đăng nhập bằng user/password để sử dụng.

Với lợi ích giao dịch mọi lúc mọi nơi, không cần phải đến trụ sở ngân hàng; giám sát giao dịch và quản lý tài khoản dễ dàng, đảm bảo an toàn mọi giao dịch của khách hàng bởi hai tầng bảo mật sử dụng công nghệ xác thực OTP (One Time Password), các giao dịch có thể thực hiện thông qua dịch vụ Mobile Banking được chia thành 2 nhóm tiện ích chính: (i) Vấn tin; (ii) Giao dịch tài chính.

Internet Banking: Dịch vụ internet banking không chỉ mang lại lợi ích cho

khách hàng mà còn cả ngân hàng. Dịch vụ này giúp tiết kiệm thời gian, khoảng cách cũng như giúp khách hàng kiểm soát được số tiền chi tiêu. Thiết bị được sử dụng cho dịch vụ này là điện thoại, laptop, máy tính bàn có kết nối internet. Sau khi đăng ký Internet Banking, khách hàng có thể thực hiện hầu hết các giao dịch ngân hàng mà không cần phải đến quầy giao dịch. Việc kết nối này giúp khách hàng không còn phụ thuộc vào ngân hàng mà có thể thực hiện các giao dịch mọi lúc mọi nơi. Giao dịch ngân hàng thông qua dịch vụ Internet Banking được bảo mật xác thực bởi mã OTP được gửi đến số điện thoại đã đăng ký của khách hàng. Các giao dịch có thể được thực hiện thông qua dịch vụ Internet Banking như:

- Chuyển tiền bao gồm chuyển tiền trong cùng hệ thống ngân hàng, chuyển tiền trong nước, chuyển tiền liên ngân hàng hoặc có thể đặt lệnh chuyển tiền trong tương lai. Đặc biệt, khách hàng có thể chuyển tiền từ thẻ qua thẻ hay chuyển qua tài khoản thẻ;

- Truy vấn số dư tài khoản, số dư tiết kiệm, sao kê các giao dịch đã phát sinh trong một khoảng thời gian;

- Thanh toán hóa đơn trực tuyến: thanh toán điện nước, tiền điện thoại, cước viễn thông, nộp thuế, thanh toán học phí, nạp ví điện tử...

- Thanh toán các dịch vụ tài chính, như: lãi vay, phí bảo hiểm, các khoản đầu tư chứng khoán...

- Nộp thuế: các khoản thuế, phí, lệ phí và các khoản thu ngân sách nhà nước...

- Gửi tiết kiệm trực tuyến và rút tiền gửi mọi lúc mọi nơi mà không cần thủ tục. Hơn nữa, một số ngân hàng hỗ trợ gửi tiết kiệm trực tuyến với lãi suất cao hơn tại quầy khoảng 0,1%-0,3%/tháng;

- Nhiều tính năng khác, như: truy vấn các thông tin của ngân hàng về biểu phí, tỷ giá, lãi suất...

SMS Banking: Khách hàng đăng ký dịch vụ SMS Banking để nhận thông tin hoặc thực hiện một số tính

*Khoa Tài chính ngân hàng, Trường Đại học Công đoàn

năng cơ bản thông qua tin nhắn điện thoại. Với SMS Banking, khách hàng có thể tra cứu số dư tài khoản; tra cứu lãi suất, tỷ giá; thông kê giao dịch; tra cứu các điểm máy ATM hoặc chi nhánh; nạp tiền cho điện thoại đặc biệt là nhận tin nhắn chủ động khi có thay đổi về số dư. Hầu hết ngân hàng hiện nay không hỗ trợ tính năng chuyển tiền cho gói dịch vụ này.

Theo Báo cáo về Dịch vụ ngân hàng: Hành vi sử dụng của người dùng và Xu hướng tại Việt Nam thực hiện bởi IDG Vietnam năm 2017, các giải pháp về ngân hàng điện tử đang ngày càng được sử dụng phổ biến và được đánh giá cao về tính tiện lợi và tiết kiệm thời gian. Lượng người dùng sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử tăng từ 21% năm 2015 lên 81% vào cuối năm 2017. Trong khi đó, theo số liệu của Ngân hàng Nhà nước, năm 2017, lượng giao dịch qua kênh internet đạt 191 triệu giao dịch, tăng 52% so với năm 2016, với giá trị giao dịch đạt 13 triệu tỷ đồng, tăng 88% so với năm 2016; qua kênh điện thoại di động đạt 131 triệu giao dịch, tăng 34% so với năm 2016, với giá trị giao dịch đạt 690.000 tỷ đồng, tăng 127% so với năm 2016 (Hồng Dung, 2018). Đến năm 2018, thanh toán qua internet tăng 18,3%, đặc biệt, thanh toán qua di động và ví điện tử tăng ở mức ba con số, lần lượt là 126% và 161%. Số lượng thanh toán qua các kênh Internet, di động và ví điện tử cũng ghi nhận tăng lần lượt là 33%, 30% và 28% so với năm 2017 (Viễn Thông, 2018).

Thực tế cho thấy, các ngân hàng cung cấp ngày càng nhiều dịch vụ trên nền tảng internet (Internet Banking) và trên nền tảng điện thoại di động (Mobile Banking). Tốc độ tăng trưởng các dịch vụ qua kênh Internet và điện thoại thông minh tăng rất cao so tốc độ tăng doanh số sử dụng thẻ nội địa.

Cơ cấu dân số trẻ, đặc biệt thế hệ gen Y (những người sinh ra từ năm 1981 đến năm 2000) ở Việt Nam tăng trưởng nhanh, chiếm tỷ lệ cao trong cơ cấu dân số (ước tính trong 2 năm tới, thế hệ Y sẽ chiếm hơn 43% lực lượng lao động) (Ban Thời sự, 2017), đã khiến các ngân hàng phải cạnh tranh trong việc ứng dụng công nghệ tiên tiến vào xử lý tự động các dịch vụ, phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử dựa trên nền tảng công nghệ cao.

VPBank, TP Bank, Sacombank, LienVietPostBank... là những ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân đang tăng tốc trong ứng dụng điện thoại (apps) cho hoạt động thanh toán. Mô hình Live Bank của TPBank ra đời, cung cấp các điểm giao dịch tự động, cho phép khách hàng tự phục vụ 24/7, thực hiện mở tài khoản, gửi tiền rút tiền, chuyển tiền, làm thẻ và giao thẻ tại chỗ (từ máy), được hỗ trợ trực tuyến qua video. Đây có thể được coi là dạng ngân hàng số đầu tiên ở Việt Nam.

NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA ĐỐI VỚI PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NHĐT Ở VIỆT NAM TRONG GIAI ĐOẠN HIỆN NAY

Một là, hệ thống ngân hàng lõi truyền thống phức tạp đang là rào cản lớn nhất đối với sự thành công

của ngân hàng số. Nếu không có những sự thay đổi về chiều sâu, các ngân hàng các thế bị tụt lại trong cuộc đua cung cấp các trải nghiệm so cho khách hàng. Hệ thống công nghệ thông tin lỗi thời với cấu trúc không linh hoạt và hoạt động nguyên khối cũng đang cản trở các ngân hàng phát triển lên ngân hàng số trong khi đó việc thay đổi hệ thống rất phức tạp, tốn kém cả về thời gian lẫn tiền bạc.

Hai là, ngân sách đầu tư chiến lược cho các công nghệ mới bị hạn chế khi mà các ngân hàng Việt Nam hiện nay kinh doanh mới chủ yếu tập trung vào ngắn hạn. Đồng thời, do thiếu chiến lược và tầm nhìn về công nghệ số, hiểu biết hạn chế về số hóa và các tiềm năng của số hóa cũng đang hạn chế các ngân hàng đầu tư đúng mục vào việc hiện đại hóa hệ thống.

Ba là, không chỉ gặp hạn chế ở hệ thống máy móc cũ, nhân sự có năng lực về công nghệ số hiện đại trong các ngân hàng Việt Nam còn yếu và mỏng, còn thiếu các nhân sự có khả năng nắm bắt và triển khai các công nghệ số hiện đại trên thế giới.

Bốn là, với tốc độ phát triển của công nghệ số như hiện nay thì bảo mật cũng đang là vấn đề khiến các ngân hàng toàn cầu. Trong đó, Việt Nam phải quan tâm rất nhiều, khi trình độ của các tổ chức tấn công mạng, trình độ của tội phạm ngày càng cao. Cùng với đó, khi mức độ toàn cầu hóa cao trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0, thì việc tấn công các ngân hàng Việt Nam không còn chỉ gói gọn trong phạm vi trong nước, mà ở bất kỳ một quốc gia nào, tội phạm cũng có thể tấn công được các ngân hàng Việt Nam.

Năm là, sự cạnh tranh đến từ các công ty tài chính công nghệ. Khi mà những Apple Pay hay Samsung Pay đang lần lượt ra đời và là đối thủ cạnh tranh trực tiếp đối với các sản phẩm thanh toán của các ngân hàng truyền thống.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Nhằm phát triển dịch vụ NHĐT ở Việt Nam trong thời gian tới, theo chúng tôi, cần thực hiện có hiệu quả một số giải pháp sau:

Thứ nhất, tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung các văn bản pháp lý tạo điều kiện cho ứng dụng, giao dịch, phát triển các sản phẩm tài chính - ngân hàng 4.0. Tại Việt Nam, hiện nay còn nhiều văn bản pháp lý khi ban hành thì các sản phẩm,

hoạt động của tài chính - ngân hàng 4.0 chưa ra đời, do đó có những điểm chưa phù hợp với xu hướng phát triển. Theo đó, cần khẩn trương ban hành khung khổ pháp lý thử nghiệm có kiểm soát. Theo đó, khi ban hành chính sách cần phải đảm bảo các tiêu chí trước và sau khi một sản phẩm - hoạt động được đưa vào khuôn khổ chính sách. Việc đưa ra các tiêu chí để phòng ngừa việc lợi dụng chính sách cho các mục đích tiêu cực là cần thiết, như việc lợi dụng chính sách để thực hiện các hoạt động phi pháp, hay cố tình đưa một sản phẩm với công nghệ bình thường vào chính sách để trốn thuế.

Thứ hai, đẩy mạnh đổi mới và ứng dụng các công nghệ hiện đại thông qua việc xây dựng và hoạch định chiến lược về phát triển công nghệ thông tin của khu vực tài chính, ngân hàng, nhiệm vụ xuyên suốt là nghiên cứu và ứng dụng các thành tựu công nghệ hiện đại của Cách mạng Công nghiệp 4.0. Các ngân hàng cần xây dựng giải pháp phù hợp, hợp tác với các công ty công nghệ, bởi đó là cơ hội để các ngân hàng tiếp nhận được các công nghệ mới cùng với nhân lực có chuyên môn về công nghệ cao, giúp các ngân hàng giảm được thời gian cũng như chi phí nghiên cứu các sản phẩm công nghệ mới.

Thứ ba, các cơ quan quản lý tài chính và các định chế tài chính cần thúc đẩy phát triển, tạo sự bất phá và hạ tầng công nghệ hỗ trợ cho sự phát triển của toàn hệ thống tài chính. Nhà nước tập trung đầu tư tài chính để phát triển hạ tầng công nghệ phục vụ cho sự phát triển các sản phẩm dịch vụ của các tổ chức, định chế tài chính; xây dựng các chính sách khuyến khích các tổ chức tài chính, các định chế tài chính phát triển các sản phẩm, dịch vụ tài chính - ngân hàng dựa trên công nghệ số. Các ngân hàng cần chú trọng

xây dựng tầm nhìn dài hạn về ngân hàng số, hoạch định chiến lược về công nghệ thông tin, đầu tư vào phát triển hệ thống công nghệ thông tin, xây dựng nguồn nhân lực về ứng dụng công nghệ mới trong phát triển các sản phẩm ngân hàng có hàm lượng công nghệ cao.

Thứ tư, Cách mạng Công nghiệp 4.0 sẽ tạo ra một mô hình chuỗi cung ứng mới gắn kết chặt chẽ hơn với nhu cầu của khách hàng. Do đó, chuỗi cung ứng mới này sẽ tạo ra một cơ sở dữ liệu duy nhất, làm cho chuỗi cung ứng thông minh, minh bạch và hiệu quả hơn ở mọi giai đoạn, từ khi phát sinh nhu cầu cho đến khi bàn giao dịch vụ, sản phẩm. Các ngân hàng trong nước cần tìm kiếm những giải pháp toàn diện cho dịch vụ tài chính, ngân hàng thông qua sử dụng các dữ liệu thông minh và hợp tác với nhiều ngành kinh doanh.

Thứ năm, đẩy nhanh tiến độ xây dựng và hoàn thiện chiến lược tài chính toàn diện, trong đó nhấn mạnh vai trò ứng dụng công nghệ thông tin, khuyến khích sự phát triển hợp tác giữa ngân hàng và các công ty tài chính công nghệ fintech; Thúc đẩy hệ sinh thái fintech phát triển, trở thành một phần của hệ sinh thái trong chuỗi cung ứng sản phẩm dịch vụ tài chính, ngân hàng hiện đại.

Thứ sáu, chú trọng quản lý an ninh mạng. Cách mạng Công nghiệp 4.0 đã đẩy cao mức độ chia sẻ thông tin, từ đó tạo ra một nhu cầu rất lớn về bảo mật và an toàn thông tin. Các ngân hàng và các định chế tài chính cần đặc biệt quan tâm đến việc xây dựng Trung tâm Dự phòng dữ liệu (khôi phục dữ liệu sau thảm họa); Nâng cấp hệ thống an ninh, bảo mật ở mức cao; Đảm bảo việc mở rộng phạm vi hoạt động (nếu có) được ổn định, an toàn, mang lại hiệu quả lâu dài.

Thứ bảy, xây dựng Chiến lược phát triển nguồn nhân lực ngành tài chính - ngân hàng; tăng khả năng ứng dụng công nghệ thông tin. Tăng cường và nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực công nghệ cao được thực hiện trên toàn hệ thống tài chính. Các cán bộ nghiệp vụ ngành tài chính - ngân hàng cần được đào tạo, đảm bảo đủ khả năng ứng dụng công nghệ thông tin, phương thức làm việc tiên tiến, có năng lực để xuất, tham mưu xây dựng chiến lược, định hướng, chính sách, chế độ. Thực hiện quản lý nhà nước về hoạt động thị trường tài chính, tiền tệ, tín dụng, ngân hàng phù hợp với những đòi hỏi của nền kinh tế trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. IDG Vietnam (2017). *Báo cáo về Dịch vụ ngân hàng: Hành vi sử dụng của người dùng và Xu hướng tại Việt Nam*
2. Nguyễn Quang Tâm (2020). Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam trong thời gian tới, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, số 7/2020
3. Ban Thời sự (2017). "Thế hệ Y" là gì và tại sao họ là thế hệ bản lề của tương lai?, truy cập từ <https://vtv.vn/the-gioi-do-day/the-he-y-la-gi-va-tai-sao-ho-la-the-he-ban-le-cua-tuong-lai-20170329183850816.htm>
4. Hồng Dung (2018). *FinTech: Không chỉ là những app thanh toán*, truy cập từ <https://tinnhanhchungkhoan.vn/fin-tech/fintech-khong-chi-la-những-app-thanh-toan-245178.html>
5. Viễn Thông (2018). *Giao dịch qua các kênh điện tử đồng loạt tăng mạnh*, truy cập từ <https://vnexpress.net/kinh-doanh/giao-dich-qua-cac-kenh-dien-tu-dong-loat-tang-manh-3847325.html>