

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

● LÊ NGỌC THÁI

TÓM TẮT:

Sự phát triển mạnh mẽ về công nghệ thông tin - viễn thông đã tác động sâu sắc tới hầu hết các lĩnh vực kinh tế, trong đó có ngành tài chính - ngân hàng. Dịch vụ ngân hàng điện tử ra đời đã mang lại rất nhiều lợi ích cho khách hàng, mà điển hình là tính thuận tiện, nhanh chóng, chính xác, bảo mật, không phụ thuộc vào không gian và thời gian.

Tại Việt Nam, dịch vụ ngân hàng điện tử đã được các ngân hàng thương mại triển khai mạnh mẽ trong thời gian gần đây. Tuy nhiên, thực tiễn áp dụng vẫn còn không ít khó khăn, hạn chế. Bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ rất tiềm năng này trong thời gian tới đây.

Từ khóa: E-banking, ngân hàng điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt.

1. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng điện tử

1.1. Một số khái niệm

Giao dịch điện tử và thương mại điện tử
Theo Điều 4 Luật Giao dịch điện tử 2005, giao dịch điện tử là "giao dịch được thực hiện bằng phương tiện điện tử" và phương tiện điện tử là "phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự".

Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử giải thích về hoạt động thương mại điện tử là "việc tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động thương mại bằng phương tiện điện tử có kết nối với mạng Internet, mạng viễn thông di động hoặc các mạng mở khác".

Dịch vụ ngân hàng điện tử

Theo Điều 3 Quyết định số 35/2006/QĐ-NHNN ngày 31/7/2006 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về Ban hành quy định về các nguyên

tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử thì: "Hoạt động ngân hàng điện tử là hoạt động ngân hàng được thực hiện qua các kênh phân phối điện tử."

Chi tiết hơn, tại Điều 2, Thông tư số 35/2016/TT-NHNN ngày 29/12/2016 của Ngân hàng Nhà nước Quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên internet thì "Dịch vụ ngân hàng trên Internet (Internet Banking) là các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ trung gian thanh toán được các đơn vị cung cấp thông qua mạng Internet".

Như vậy, qua các định nghĩa trên, có thể hiểu dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT) là dịch vụ ngân hàng và các dịch vụ trung gian thanh toán qua ngân hàng được ngân hàng cung cấp cho khách hàng thông qua thiết bị điện tử có kết nối mạng.

1.2. Các dịch vụ ngân hàng điện tử phổ biến

Thẻ ngân hàng: Có hai hình thức chính là thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng. Chủ thẻ có thể rút tiền mặt

hoặc thanh toán dịch vụ tại máy ATM (Automated Teller Machine), POS hay thanh toán dịch vụ qua mạng Internet.

Thanh toán qua POS (Point of Sale) Là hình thức thanh toán bằng thẻ ngân hàng thông qua việc sử dụng thiết bị thanh toán do ngân hàng cung cấp tại điểm bán hàng.

Dịch vụ ngân hàng qua Internet (Internet Banking/Home banking): Là dịch vụ ngân hàng cung cấp cho khách hàng thông qua sử dụng ứng dụng trên máy tính có kết nối Internet với mã truy cập và mật khẩu do ngân hàng cung cấp.

Dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động (Mobile Banking): Thực hiện dịch vụ tương tự như Internet Banking nhưng thông qua Internet trên điện thoại thông minh, máy tính bảng.

Call center/Contact center: Là dịch vụ ngân hàng được thực hiện qua việc giao tiếp bằng điện thoại giữa khách hàng với nhân viên ngân hàng.

Kiosk banking: Các trạm làm việc độc lập tương tự máy ATM (trừ chức năng rút tiền).

1.3. Lợi ích của dịch vụ ngân hàng điện tử

Sự ra đời của các dịch vụ NHĐT giúp ngân hàng có thể dễ dàng mở rộng phạm vi hoạt động, dễ dàng tiếp cận với khách hàng mọi lúc, mọi nơi mà không bị giới hạn về không gian, thời gian. Dịch vụ NHĐT còn giúp ngân hàng giảm bớt các chi phí như: chi phí về mặt bằng, trang thiết bị, chi phí cho nhân viên, các chi phí khác...

Đối với khách hàng, dịch vụ NHĐT dễ sử dụng, hiệu quả và thuận tiện hơn, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí. Khách hàng không cần phải trực tiếp đến ngân hàng, vẫn có thể thực hiện các giao dịch mọi lúc mọi nơi, chỉ cần đăng ký sử dụng dịch vụ và có thiết bị kết nối Internet hay kết nối mạng với ngân hàng.

1.4. Các quy định pháp luật hiện hành về dịch vụ ngân hàng điện tử

Hiện nay, có nhiều Luật, Nghị định, Thông tư, liên quan để tạo hành lang pháp lý cho loại hình dịch vụ NHĐT:

- Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/03/2006.

- Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16/6/2010.

- Luật Các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16/6/2010, sửa đổi, bổ sung ngày 20/11/2017.

- Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 ngày 19/11/2015.

- Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 quy định về việc phát triển, ứng dụng và quản lý hoạt động thương mại điện tử.

- Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018 quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.

- Nghị định số 27/2007/NĐ-CP ngày 23/02/2007 quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính, sửa đổi bổ sung ngày 21/11/2016.

- Nghị định số 35/2007/NĐ-CP ngày 08/3/2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng.

- Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012, sửa đổi bổ sung ngày 01/07/2016 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt

- Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012, sửa đổi bổ sung ngày 28/12/2018 của Ngân hàng Nhà nước quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động.

- Thông tư số 35/2016/TT-NHNN ngày 29/12/2016, sửa đổi bổ sung ngày 24/12/2018 quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet.

Để được cấp phép cung cấp dịch vụ NHĐT, NHTM phải đáp ứng các quy định về dịch vụ trung gian thanh toán và các điều kiện về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet, được quy định trong Nghị định số 101/2012/NĐ-CP của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt.

2. Thực trạng phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam

2.1. Quá trình phát triển

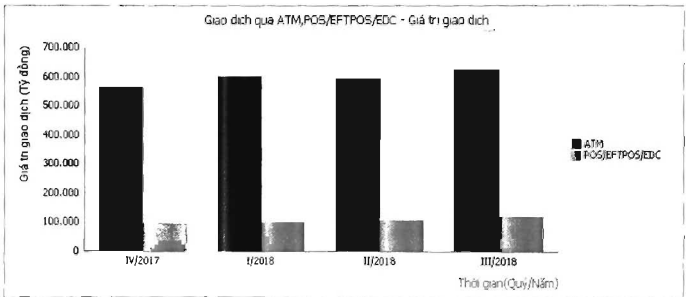
Quan trọng và là tiền đề cho sự phát triển dịch vụ NHĐT là Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 có hiệu lực từ ngày 1/3/2006. Luật Giao dịch điện tử ra đời đã tạo hành lang pháp lý cơ bản cho các giao dịch điện tử.

Một điểm thuận lợi cho sự phát triển dịch vụ NHĐT là sự phổ biến và phát triển của Internet và thiết bị di động thông minh trong những năm gần đây, đã tạo nền tảng cho việc phổ biến và cung cấp dịch vụ NHĐT. Với dân số khoảng 93 triệu người, theo số liệu từ Cục Viễn thông - VNTA, tính đến

tháng 5/2018, Việt Nam có tới 72,6 triệu thuê bao di động và 12,6 triệu thuê bao băng rộng cố định sử dụng Internet. Số lượng thuê bao di động phát sinh lưu lượng đạt trên 119 triệu thuê bao¹.

Hiện nay, thẻ ngân hàng đã trở thành phương tiện thanh toán phổ biến và có tốc độ tăng trưởng nhanh. Theo số liệu của Ngân hàng Nhà nước đến hết Quý 3/2018, số lượng thẻ ngân hàng đã phát hành lũy kế là 147,3 triệu thẻ. Số lượng ATM là 18.173 thiết bị với 224.326.831 món giao dịch và giá trị giao dịch đạt 622.967 tỷ đồng. Số lượng POS/EFTPOS/EDC là 294.503 thiết bị với 55.454.568 giao dịch đạt giá trị giao dịch tương ứng 117.887 tỷ đồng².

Hình 1: Giá trị giao dịch qua ATM/POS Q 3/ 2018.



Nguồn: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Nắm bắt xu hướng phát triển và nhu cầu thực tế, hầu hết các NHTM đã nhanh chóng cung ứng dịch vụ Internet/Mobile Banking. Các ngân hàng đã và đang đẩy mạnh hợp tác với nhiều tổ chức, đơn vị nhằm cung cấp thêm nhiều sản phẩm. Điển hình như hợp tác với các đối tác bán lẻ để cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến (mua bán hàng hóa dịch vụ, vé máy bay, dịch vụ nghỉ dưỡng...). Hoặc kết nối với các đơn vị công cung cấp sản phẩm thanh toán tiền điện, nước, nộp thuế, ; hợp tác với trường học, bệnh viện cung cấp dịch vụ nộp học phí, viện phí qua mạng...

Một số NHTM đã chủ động đầu tư, ứng dụng các giải pháp công nghệ thanh toán mới, hiện đại, như: xác thực vân tay, sinh trắc, sử dụng mã QR

code, thanh toán phi tiếp xúc... nhằm mang lại tiện lợi và an toàn trong giao dịch thanh toán điện tử. Sự phát triển nhanh của các dịch vụ thanh toán và phương tiện điện tử trong thời gian qua đã tạo thuận lợi cho việc thanh toán dịch vụ của khách hàng. Vì vậy, hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt đã có nhiều chuyển biến mạnh mẽ. Tỷ trọng tiền mặt/Tổng phương tiện thanh toán có xu hướng giảm dần, từ 14,02% năm 2010 xuống 11,57%³. Số lượng người dân có tài khoản ngân hàng ở mức khá cao, đến cuối tháng 6/2018 đã đạt trên 72.7 triệu tài khoản cá nhân, tăng 4 lần so với năm 2010.

Để đẩy mạnh việc thực hiện thanh toán không

dùng tiền mặt, Quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020 đã đề ra các mục tiêu cụ thể: "Đến cuối năm 2020, tỉ trọng Tiền mặt/Tổng phương tiện thanh toán ở mức thấp hơn 10%. Phát triển mạnh thanh toán thẻ qua các thiết bị chấp nhận thẻ tại các điểm bán... Đến năm 2020, toàn thị trường có trên 300.000 thiết bị chấp nhận thẻ POS được lắp đặt, với số lượng giao dịch đạt khoảng 200 triệu giao dịch/năm. Thúc đẩy thanh toán điện tử trong thương mại điện tử, mục tiêu đến năm 2020, 100% siêu thị, trung tâm mua sắm hiện đại có trang bị POS,... Phát triển phương tiện và hình thức thanh toán mới, hiện đại phục vụ cho khu

vực nông thôn, vùng sâu,... Nâng tỉ lệ ít nhất 70% người dân từ 15 tuổi trở lên có tài khoản ngân hàng vào cuối năm 2020”.

Để đảm bảo quyền lợi của khách hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) cũng đã ban hành Chỉ thị số 03/CT-NHNN ngày 10/01/2017 về việc tăng cường đảm bảo an ninh, an toàn trong thanh toán điện tử và thanh toán thẻ. Song song với đó, các ngân hàng đã cung cấp các tiện ích bảo mật thanh toán cho khách hàng, như: Token, RSA, ... giúp gia tăng tiện ích, nâng cao trải nghiệm cũng như sự an tâm khi sử dụng dịch vụ, từ đó gia tăng lượng khách hàng sử dụng dịch vụ.

2.2. Thực tiễn áp dụng pháp luật trong quá trình triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử

Để phát triển dịch vụ NHĐT rất cần hành lang pháp lý cũng như cơ chế chính sách hỗ trợ. Trong thời gian vừa qua, việc tăng cường mạnh của các sản phẩm dịch vụ NHĐT có nhiều thuận lợi do:

Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ra đời đã đưa ra những nguyên tắc chung xác định giao dịch điện tử cũng như chính sách phát triển và ứng dụng giao dịch điện tử. Một điểm quan trọng là luật đã quy định về chữ ký điện tử và chứng thực chữ ký điện tử, quy định về giao kết hợp đồng điện tử. Từ đó, các giao dịch điện tử phát sinh đã có khung pháp lý cần thiết để điều chỉnh các quan hệ phát sinh, hướng đến sự đảm bảo sự công bằng, an toàn trong giao dịch cũng như đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ thể liên quan (nhà nước, cá nhân, tổ chức).

Một điểm thuận lợi nữa mà Luật Giao dịch điện tử 2005 mang lại là không bố buộc về phương tiện điện tử và loại công nghệ để thực hiện giao dịch điện tử. Điều này rất cần thiết khi công nghệ hiện nay đã và đang phát triển rất nhanh, công nghệ mới ra đời liên tục. Vì vậy, các NHTM đã liên tục nâng cấp, đầu tư mới thiết bị công nghệ nhằm nâng cao chất lượng giao dịch.

Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 có hiệu lực từ ngày 01/07/2016, đã đưa ra khung pháp lý trước những rủi ro, mất an toàn thông tin mạng ngày càng trở nên phổ biến hiện nay. Luật cũng quy định rõ các cấp độ an toàn của hệ thống thông tin để đơn vị chủ quản hệ thống thông tin có cơ sở đầu tư thiết bị công nghệ và giám sát tương ứng. Từ đó, tăng cường an toàn bảo mật, bảo đảm hệ thống hoạt động an toàn thông suốt, hỗ trợ khách

hàng, phòng chống thất thoát dữ liệu hoặc thông tin nhạy cảm.

Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012, sửa đổi bổ sung ngày 01/07/2016 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt có hiệu lực từ ngày 26/03/2013. Thông tư số 39/2014/TT-NHNN của NHNN hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán có hiệu lực từ ngày 01/03/2015.

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. Ngoài ra, tại Nghị quyết số 01/NQ-CP về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2019 ngày 01/01/2019 (Điểm 2.5) và Nghị quyết số 01/NQ-CP về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021 ngày 01/01/2019 (III.4.c) cho thấy quyết tâm của Chính phủ là rất mạnh mẽ. Điều này sẽ thúc đẩy việc thanh toán giao dịch qua ngân hàng của các chủ thể liên quan. Từ đó tác động đến cá nhân, tổ chức chuyển dần từ thói quen dùng tiền mặt sang sử dụng và thanh toán qua tài khoản ngân hàng trong hoạt động thanh toán.

3. Khó khăn, vướng mắc và giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

3.1. Khó khăn, vướng mắc

Về phía ngân hàng

Trong quá trình triển khai dịch vụ NHĐT, về phía ngân hàng gặp phải không ít khó khăn:

Để phát triển sản phẩm dịch vụ hay cung cấp sản phẩm dịch vụ mới đòi hỏi ngân hàng phải đầu tư rất lớn cho hệ thống công nghệ, nhất là công nghệ lõi Core banking. Việc phát triển thêm sản phẩm hiện hữu cũng rất tốn kém trong khi công nghệ hiện càng hiện đại và thay đổi liên tục, vòng đời thiết bị ngắn.

Nguồn nhân lực công nghệ thông tin phải đủ khả năng kiểm soát được hệ thống công nghệ, cũng như có kiến thức nghiệp vụ, quy trình ngân hàng tốt để thực hiện đúng các đặc tả nghiệp vụ. Ngoài ra, còn phải bảo đảm tính an toàn, bảo mật, thông suốt cho hệ thống....

Sản phẩm mới ra đời liên tục, tuy nhiên vẫn cần phải đảm bảo các yếu tố pháp lý.

Khi dịch vụ NHĐT phát triển mạnh đồng nghĩa với việc một bộ phận giao dịch hiện bị tinh giản, do

đó sẽ có một bộ phận nhân viên sẽ không toàn ý với công việc.

Quyết định đầu tư sản phẩm mới, đồng nghĩa với sự mạo hiểm, hay chờ ngân hàng bạn cung cấp trước để nghiên cứu và hoàn thiện hơn?

Rủi ro khi quá trình kiểm thử không tốt hoặc không lường trước khả năng xảy ra trong thực tế, dẫn đến không đáp ứng được nhu cầu cho khách hàng như mục tiêu, thậm chí xảy ra lỗi cho khách hàng. Từ đó có thể làm tổn hại đến uy tín của ngân hàng.

Hiệp định đối tác toàn diện và tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) có hiệu lực tại Việt Nam từ 14/01/2019. Theo đó, ngân hàng của mỗi quốc gia thành viên có thể cung cấp dịch vụ tài chính - ngân hàng qua biên giới cho quốc gia thành viên khác. Điều này sẽ gây áp lực cạnh tranh rất lớn đối với ngân hàng nội địa.

Các vấn đề pháp lý

Hiện nay, tình trạng ăn cắp thông tin, gian lận thẻ xảy ra với mức độ tinh vi hơn, trong khi phần lớn các ngân hàng vẫn đang áp dụng công nghệ thẻ từ. Ngày 30/12/2015, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành Kế hoạch số 16/KH-NHNN về việc chuyển đổi thẻ ngân hàng từ thẻ từ sang thẻ gắn vi mạch điện tử (thẻ chip). Tuy nhiên, đến ngày 05/10/2018, Ngân hàng Nhà nước mới ban hành bộ tiêu chuẩn thẻ chip nội địa (33 tháng kể từ ngày 30/12/2015). Trong khi đó, theo Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/06/2016, sửa đổi bổ sung ngày 28/12/2018 quy định về hoạt động thẻ ngân hàng, “đến ngày 31/12/2021, 100% số thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp đang lưu hành thuộc Tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa”. Việc chậm công bố tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip đã ảnh hưởng đến kế hoạch chuẩn bị cơ sở kỹ thuật phát hành thẻ của NHTM, trong khi thời gian hoàn thành còn chưa đầy 2 năm.

Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các Bộ, ngành cần thực hiện đồng bộ, quyết liệt các giải pháp, như: hoàn thiện hành lang pháp lý và cơ chế chính sách; nâng cấp, mở rộng hệ thống thanh toán liên ngân hàng;... để thực hiện thành công đề án Thanh toán không dùng tiền mặt theo Quyết định số 2545/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 30/12/2016. Bên cạnh đó, cũng cần có chính sách tuyên truyền, khuyến khích có hiệu quả cũng như biện pháp chế tài để cá nhân, tổ chức thực hiện thanh toán qua ngân hàng.

Về phía khách hàng

Thứ nhất, vấn đề lớn nhất về phía khách hàng chính là thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán. Mặc dù thời gian gần đây, mức độ thích ứng với sự phát triển công nghệ của người dân tăng lên nhưng chủ yếu vẫn ở khu vực thành thị. Người dân vẫn còn thanh toán bằng tiền mặt, nhất là đối với tiểu thương. Trong khi đó, việc sử dụng thanh toán qua Internet thì người dân cũng cần phải biết chút ít về cách thức sử dụng máy tính, đồng thời cũng phải chi phí cho việc sử dụng kết nối internet.

Thứ hai là sự e ngại về an toàn giao dịch thẻ, an toàn tài khoản, nhất là tài khoản có đăng ký giao dịch trực tuyến. Những vụ việc rủi ro mất tiền trong tài khoản xảy ra tại các ngân hàng đã gây lo ngại cho khách hàng, như máy ATM thu thẻ, ATM không nhả tiền nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền, mất tiền do bị đánh cắp thông tin thẻ... Tuy rằng sau khi xác minh, nếu khiếu nại của khách hàng là đúng thì ngân hàng sẽ hoàn lại tiền cho khách hàng nhưng cũng phải mất khá nhiều thời gian. Mặt khác, việc truyền thông về rủi ro do bị đánh cắp thông tin đã giúp khách hàng cẩn thận hơn trong giao dịch nhưng lại gây hiệu ứng ngược khi ảnh hưởng đến một bộ phận khách hàng có tâm lý e sợ dẫn đến ngưng hoặc không sử dụng tài khoản.

Thứ ba là việc ít quan tâm tới các điều khoản, điều kiện khi sử dụng dịch vụ ngân hàng và những kiến thức pháp luật liên quan. Vì thế, vẫn còn tình trạng khách hàng sử dụng dịch vụ không đúng, như: không đảm bảo bí mật tài khoản, mật khẩu giao dịch; giao thẻ ATM cho người khác sử dụng... dẫn đến rủi ro mất mát.

Ngoài ra, còn một số vấn đề khác ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT của khách hàng như: mức phí giao dịch, tính liên thông giữa các ngân hàng, tác phong, thái độ làm việc của nhân viên ngân hàng,...

3.2. Giải pháp

Đối với ngân hàng

Với chiến lược phát triển cũng như để thu hút hơn nữa khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT, các ngân hàng cần chú trọng phát triển sản phẩm mới, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ hiện tại, để hiện qua:

Thứ nhất, cần có định hướng, lộ trình phát triển dịch vụ NHĐT rõ ràng, hạ tầng công nghệ đáp ứng nhu cầu hiện tại cũng như mở rộng trong tương lai.

Thứ hai, sản phẩm phải đáp ứng được nhu cầu thanh toán của khách hàng, sau đó đa dạng hóa, tiến đến định hướng sản phẩm cho khách hàng.

Thứ ba, sử dụng công nghệ mới như công nghệ thẻ chip, 3D secure cho sản phẩm thẻ, thanh toán trực tuyến để nâng cao tính bảo mật cả về phía ngân hàng và khách hàng.

Thứ tư, sản phẩm dễ đăng ký, dễ sử dụng cho khách hàng nhưng vẫn phải đảm bảo tính pháp lý.

Thứ năm, liên kết, kết hợp với các tổ chức cung cấp sản phẩm dịch vụ, các đơn vị hành chính công triển khai các dịch vụ công, thanh toán trực tuyến như thanh toán hóa đơn, nộp thuế, thanh toán tiền điện, nước, truyền hình, Internet,...

Thứ sáu, tư vấn, hướng dẫn khách hàng nắm bắt được thông tin về chức năng, cách thức sử dụng sản phẩm, các biện pháp bảo đảm an toàn, bí mật thông tin cá nhân, thông tin tài khoản, mật khẩu giao dịch,... và các cách thức tra soát, khiếu nại. Những thông tin này cần được cung cấp trên website, máy ATM,...

Thứ bảy, nâng cao trình độ của đội ngũ nhân viên, từ phát triển sản phẩm đến tư vấn trực tiếp nhằm hướng dẫn tốt cho khách hàng, tiếp thu những phản hồi của khách hàng để hoàn thiện sản phẩm.

Thứ tám, giải quyết nhanh chóng, hợp lý các tra soát, khiếu nại của khách hàng.

Thứ chín, tăng cường giới thiệu, quảng bá sản phẩm qua các kênh truyền thông như báo chí, truyền hình, website, tại các điểm giao dịch,...

Cuối cùng, việc gia nhập CPTPP có thể giúp ngân hàng Việt Nam mở rộng cung cấp dịch vụ sang các nước thành viên, nhất là các nước có cộng đồng người Việt sinh sống và lao động như Australia, Canada, Malaysia, Nhật Bản...

Đối với cơ quan quản lý Nhà nước

Phát triển dịch vụ NHĐT tại ngân hàng cũng là đóng góp cho sự phát triển chung của nền kinh tế. Vì thế, rất cần tới sự quan tâm, định hướng của Chính phủ và các Bộ ngành liên quan. Cụ thể:

Thứ nhất, có chiến lược phát triển, đào tạo từ cơ

bản, phổ cập đến nâng cao kiến thức sử dụng sản phẩm công nghệ thông tin cho người dân.

Thứ hai, xây dựng chiến lược, hoàn thiện các văn bản pháp luật phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, truyền thông nhằm hỗ trợ cho phát triển công nghệ ngân hàng.

Thứ ba, Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các Bộ, ngành cần thực hiện đồng bộ, quyết liệt các giải pháp như: hoàn thiện hành lang pháp lý và cơ chế chính sách phù hợp với sự phát triển của công nghệ, sản phẩm ngân hàng hiện đại; nâng cấp, mở rộng hệ thống thanh toán liên ngân hàng;... để thực hiện thành công đề án Thanh toán không dùng tiền mặt theo Quyết định số 2545/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 30/12/2016, Nghị quyết số 01/NQ-CP và 02/NQ-CP ngày 01/01/2019. Bên cạnh đó, cũng cần có chính sách tuyên truyền, khuyến khích có hiệu quả cũng như biên pháp chế tài để cá nhân, tổ chức thực hiện thanh toán qua ngân hàng.

4. Kết luận

Việt Nam đang hội đủ rất nhiều tiềm năng cho sự phát triển hoạt động NHĐT: Dân số đông, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin phát triển, sự nhạy bén phát triển sản phẩm của ngân hàng và sự quan tâm của Chính phủ đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt.

Quá trình phát triển dịch vụ NHĐT ở Việt Nam đã có được những thành quả nhất định và sẽ còn phát triển mạnh trong tương lai, nhất là khi có thể tận dụng cơ hội từ những hiệp định thương mại như CPTPP. Trên cơ sở những nền tảng hiện tại, khó khăn và thách thức cũng như hướng phát triển, bài viết đã đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT. Đó là những giải pháp từ phía ngân hàng cũng như những giải pháp thông qua cơ chế, chính sách pháp luật của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, các Bộ ngành liên quan. Điều đó cũng góp phần hiện thực hóa mục tiêu đề án Thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ, góp phần vào sự phát triển chung của hệ thống ngân hàng ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

¹Dữ liệu thống kê tháng 5/2018 - www.vmta.gov.vn

²Thông kê hoạt động thanh toán quý 3/2018 - www.sbv.gov.vn

³Thông kê tiền mặt lưu thông trên tổng phương tiện thanh toán 11/2018 - www.sbv.gov.vn

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Quyết định số 2545/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016 - 2020.
2. Nghị quyết số 01/NQ-CP của Thủ tướng Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2019 ngày 01/01/2019.
3. Nghị quyết số 01/NQ-CP của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021 ngày 01/01/2019.
4. Báo cáo Thương mại điện tử Việt Nam năm 2018, Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, Bộ Công Thương.
5. <https://www.sbv.gov.vn>
6. <http://vnta.gov.vn/thongke/Trang/dulreuthongke.aspx#>

Ngày nhận bài: 15/2/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 25/2/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 7/3/2019

Thông tin tác giả:

LÊ NGỌC THÁI

Học viên cao học, Đại học Quốc tế - Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh

**DEVELOPING E-BANKING SERVICES:
SITUATION AND SOLUTIONS**

● MBA student. **LE NGOC THAI**

International University,

Vietnam National University - Ho Chi Minh City

ABSTRACT:

The strong development of information and telecommunications technology has a profound impact on most economic sectors, including the finance and banking sector. The e-banking service has brought a lot of benefits to customers in terms of convenience, accuracy, security and speediness. In addition, the e-banking service does not depend on space and time. In Vietnam, e-banking services have been deployed strongly by commercial banks in recent times. However, in practice, these services still face with difficulties and limits. This article proposes some solutions to develop these potential services in the coming time.

Keywords: E-banking, e-banking, non-cash payment.