

DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ: XU HƯỚNG THANH TOÁN TRONG THỜI KỲ HỘI NHẬP

● VŨ THỊ KIM THANH

TÓM TẮT:

Hiện nay, dịch vụ E-Banking là một giải pháp hữu hiệu, một trợ thủ đắc lực trong việc kiểm soát tài chính của khách hàng mà không mất nhiều thời gian và công sức, lại an toàn, hiệu quả. Bài viết này đề cập tới thực tế dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam hiện nay và đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử trong thời gian tới.

Từ khóa: Dịch vụ ngân hàng điện tử, giao dịch điện tử, xu hướng thanh toán dịch vụ ngân hàng, E-banking.

1. Xu hướng tất yếu phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử

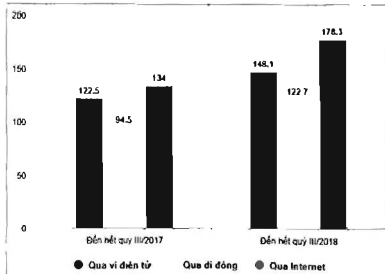
Theo Công ty cổ phần Chuyển mạch quốc gia Việt Nam (Banknetvn), thị trường thẻ Việt Nam được đánh giá là một trong những thị trường thẻ phát triển năng động nhất thế giới với tốc độ phát triển trung bình 25-35% trong vòng 3 năm trở lại đây.

Kể từ khi thị trường Việt Nam có tấm thẻ ngân hàng đầu tiên năm 1996, đến tháng 6/2016, số lượng thẻ phát hành đạt mức trên 106 triệu thẻ (tăng gấp 3,4 lần so với cuối năm 2010) với 48 ngân hàng phát hành. Tại thời điểm quý II/2017, số lượng thẻ ngân hàng là 121 triệu thẻ. Trong đó, thẻ ghi nợ chiếm 90,66%, thẻ tín dụng chiếm 3,53%, thẻ trả trước là 5,81%. Vụ Thanh toán (Ngân hàng Nhà nước) cho biết, giá trị thanh toán qua các kênh điện tử đến hết quý III/2018 tăng mạnh so với cùng kỳ 2017. Theo đó, 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%.

Về mạng lưới, cơ sở hạ tầng phục vụ cho thanh toán thẻ ngân hàng được cải thiện chất lượng, tập trung đầu tư phát triển, số lượng các máy chấp nhận thẻ (POS) có tốc độ tăng trưởng nhanh; đến cuối tháng 6/2017, trên toàn quốc có trên 17.329 ATM và hơn 253.031 POS được lắp đặt.

Biểu đồ: So sánh số lượng thanh toán qua các kênh điện tử quý III/2017 và quý III/2018



Cùng với sự gia tăng về số lượng thẻ và đầu tư cơ sở hạ tầng thanh toán, hiện nay, các ngân hàng đã cung cấp khá tốt các tiện ích cơ bản trên ngân hàng điện tử như chuyển khoản, thanh toán hóa đơn dịch vụ điện, nước, internet, điện thoại, truyền hình cáp, mua vé máy bay, mua hàng trực tuyến, đóng phí bảo hiểm...

Ngân hàng điện tử đã được quan tâm xây dựng như một kênh giao dịch tài chính - ngân hàng dành cho mọi đối tượng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, giúp khách hàng làm chủ nguồn tài chính mọi lúc, mọi nơi. Phát triển các dịch vụ của ngân hàng điện tử là xu hướng tất yếu, mang tính khách quan trong nền kinh tế hiện đại, trong thời đại hội nhập kinh tế quốc tế. Lợi ích đem lại của ngân hàng điện tử 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.

Kết quả điều tra, khảo sát tình hình ứng dụng thương mại trên năm 2018 của Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin - Bộ Công Thương cho thấy, trong các hình thức thanh toán chủ yếu người mua hàng trực tuyến thực hiện có 48% người mua (tham gia khảo sát) sử dụng phương thức chuyển khoản qua ngân hàng, 20% người tham gia khảo sát cho biết từng sử dụng các loại thẻ thanh toán; đối với doanh nghiệp, có 97% doanh nghiệp được khảo sát chấp nhận cho khách hàng thanh toán bằng phương thức chuyển khoản qua ngân hàng, 16% doanh nghiệp chấp nhận thanh toán bằng thẻ thanh toán.

Như vậy, dịch vụ ngân hàng điện tử đã và đang ngày càng thu hút nhiều khách hàng, doanh nghiệp sử dụng do tính tiện dụng, nhanh chóng, khả năng phục vụ mọi lúc, mọi nơi, trong đó giúp nhiều doanh nghiệp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn trong kinh doanh.

2. Mối quan tâm hàng đầu về an toàn và bảo mật thanh toán

Qua cập nhật thông tin cảnh báo về xu thế giả mạo đối với dịch vụ internet banking, ngân hàng đã thông tin tới khách hàng về hiện tượng lừa đảo phổ biến tại Việt Nam được ghi nhận trong thời gian gần đây. Bạn tới ngân hàng để gửi tiền vào tài khoản, giúp bạn được thanh toán trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, tránh những bất tiện phải mang theo người những khoản tiền mặt lớn.

Nhân viên ngân hàng nhận tiền, kiểm đếm và ghi có số tiền vào tài khoản của bạn. Lúc này, tiền trong tài khoản của bạn được bảo vệ như trong một chiếc két an toàn với hai lớp bảo mật.

Lớp bảo mật thứ nhất gồm USERNAME và PASSWORD đây là chiếc chìa khóa thứ nhất ngân hàng giao ngay cho bạn giữ khi bạn đăng ký dịch vụ bạn có thể đổi password để là người duy nhất nắm giữ chìa khóa này

Lớp bảo mật thứ hai là mật mã OTP được ngân hàng gửi đến số điện thoại mà bạn đã đăng ký với ngân hàng (gọi là SMS OTP) hoặc được sinh ra trên một thiết bị đặc chủng mà ngân hàng cấp cho bạn hoặc chỉ được cài trên thiết bị mà bạn đã đăng ký với ngân hàng (gọi là Smart OTP hoặc OTP chủ động). Tuy nhiên, dù đã được qua 2 lớp bảo vệ an toàn nhưng rất nhiều trường hợp xảy ra với các ngân hàng thương mại trong thời gian gần đây, khi một số kẻ lợi dụng lấy cắp password và tài khoản của khách hàng cũng để chiếm đoạt tài sản của khách hàng. Sự việc khách hàng bị mất tiền trong thời gian vừa qua là các trường hợp xảy ra đơn lẻ, tội phạm đánh cắp hoặc lừa đảo khách hàng, lấy được thông tin đăng nhập vào dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc số thẻ thanh toán thông qua các bên nằm ngoài hệ thống ngân hàng.

Thời gian qua, cùng với xu thế phát triển mạnh mẽ của các phương thức thanh toán điện tử thông qua mạng Internet và mạng điện thoại di động trên thế giới, hoạt động thanh toán tại Việt Nam cũng đã có những bước phát triển vượt bậc với hàng loạt các loại hình dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt mới ra đời đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế trong đồng với công nghệ thanh toán trong khu vực và trên thế giới. Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin và viễn thông, các phương thức thanh toán đã thay đổi nhanh chóng và đa dạng từ thanh toán tiền mặt là chủ yếu, sang các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt truyền thống hiện diện dưới hình thức vật chất (như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu...), rồi đến thanh toán điện tử và thanh toán thẻ ngân hàng, nay đã chuyển qua các phương thức thanh toán hiện đại sử dụng hoàn toàn công nghệ tồn tại trên môi trường mạng, như: ví điện tử, internet banking, mobile banking hay thẻ phi vật lý... Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm vượt bậc như nhanh chóng, thuận tiện và tiết kiệm chi phí, các dịch vụ thanh

toán điện tử hay thanh toán thể nói chung cũng tiềm ẩn rủi ro cho ngân hàng và cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ khi phải đối mặt với các loại hình tội phạm công nghệ cao cùng phương thức và thủ đoạn ngày càng tinh vi hơn.

Trong bối cảnh hiện nay, tấn công mạng đã trở thành vấn đề an ninh phi truyền thống mang tính toàn cầu và là mối quan tâm chung của các quốc gia trên thế giới. Hệ thống tài chính, ngân hàng, trong đó xương sống là hệ thống thanh toán là hệ thống rất quan trọng và nhạy cảm của nền kinh tế, đã và đang là đích ngắm hàng đầu của các đối tượng phạm tội công nghệ cao trên toàn thế giới, trong đó có cả ở Việt Nam.

Thời gian qua, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã chỉ đạo quyết liệt, kịp thời, yêu cầu các TCTD đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật hệ thống thanh toán, nghiêm túc tuân thủ các quy định của NHNN để hạn chế tối đa các rủi ro, sự cố có thể xảy ra. Với tinh thần cầu thị và phục vụ, mục tiêu được NHNN đặt ra là xây dựng và hoàn thiện một hệ thống thanh toán có tỷ lệ an toàn cao nhất, bảo vệ tài sản và đảm bảo quyền lợi của khách hàng tốt nhất. Các TCTD, bên cạnh việc không ngừng đầu tư, nâng cấp, ứng dụng công nghệ hiện đại để tạo tiện ích cho khách hàng thì yếu tố an ninh, an toàn, bảo mật trong thanh toán được đặt lên hàng đầu.

3. Hạn chế rủi ro khi sử dụng ngân hàng điện tử

Gần đây, khi các sự cố mất tiền diễn ra nhiều hơn, các NH đã đồng loạt đưa ra cảnh báo khách hàng của mình về việc đảm bảo an toàn bảo mật thông tin khi sử dụng dịch vụ thẻ cũng như các dịch vụ NH điện tử nói chung. Để tăng tính an toàn đã có một số NH chấp nhận đổi thẻ miễn phí cho khách hàng... Làm sao để vừa phát triển, nhưng vẫn đảm bảo được sự tin cậy cho khách hàng là yêu cầu luôn được các NHTM đề cao và chưa khi nào có suy nghĩ nơi lỏng?

Dưới góc độ cơ quan quản lý nhà nước, NHNN đã nghiên cứu, ban hành nhiều văn bản quy phạm hướng dẫn các TCTD, tổ chức trung gian thanh toán trong việc triển khai các dịch vụ NH điện tử đảm bảo an toàn bảo mật. Bên cạnh đó, nhà điều hành cũng đã tiến hành kiểm tra, giám sát, cảnh báo, chấn chỉnh kịp thời với những tồn tại, hạn chế về an ninh, bảo mật của các TCTD, tổ chức trung gian thanh toán.

Về phía khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, các khách hàng cần bảo mật thông tin về tên, mật khẩu đăng nhập các dịch vụ NH điện tử; không cung cấp các thông tin trên cho bất kỳ đối tượng nào (kể cả nhân viên NH) qua điện thoại, email, mạng xã hội...

Khách hàng cũng phải đặc biệt bảo vệ điện thoại hoặc thiết bị di động của mình khi sử dụng các thiết bị này cho các dịch vụ NH trực tuyến, như: cài đặt phần mềm phòng chống mã độc hại; thiết lập tính năng xác thực khi truy cập (bằng mật mã hoặc vân tay...). Đối với mật mã truy cập dịch vụ NH điện tử, cần cài đặt mật mã khó đoán, thay đổi mật mã thường xuyên và không sử dụng các tính năng lưu mật mã để đăng nhập tự động; hạn chế dùng máy tính công cộng, mang không dây công cộng khi truy cập vào hệ thống NH điện tử; gõ trực tiếp địa chỉ các website NH điện tử thay vì chọn đường link có sẵn. Đồng thời, khách hàng cũng chỉ nên thực hiện đăng nhập trên website chính thức của các NH và mua sắm, thanh toán trực tuyến tại các trang mạng uy tín, tin cậy.

4. Một số giải pháp

- *Thứ nhất*, giải pháp về khuôn khổ pháp lý. Ban hành Luật sử dụng và bảo vệ thông tin tin dụng để đảm bảo bảo mật thông tin cho khách hàng và đảm bảo minh bạch cho thông tin tin dụng giữa các ngân hàng. Ngoài ra, hoàn thiện và bổ sung các quy định về giá trị pháp lý của chứng từ điện tử để tạo điều kiện thuận lợi cho thanh toán điện tử; quy định pháp chế về tiêu chuẩn thẻ chip, tiêu chuẩn an toàn, bảo mật, quy định về cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán của các tổ chức không phải là ngân hàng.

- *Thứ hai*, phát triển hạ tầng cơ sở và đầu tư công nghệ hiện đại. Các NHTM Việt Nam cần chú trọng đầu tư vào công nghệ bảo mật và an toàn dữ liệu từ các nước có công nghệ tiên tiến. Thực hiện chuyển giao công nghệ có hiệu quả để rút ngắn khoảng cách về trình độ công nghệ thông tin với các nước đi trước, hiện đại hóa công nghệ đảm bảo phục vụ việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, giảm chi phí lao động, quản trị tối rủi ro, tăng cường công tác marketing, tăng sức cạnh tranh.

- *Thứ ba*, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ. Thành lập trung tâm dịch vụ giải đáp vướng mắc, khiếu nại giao dịch của khách hàng. Xây

dựng quy trình quản lý chất lượng dịch vụ và khuyến nghị khách hàng phòng ngừa rủi ro nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ của khách hàng.

- *Thứ tư*, giải pháp tuyên truyền, quảng bá, hướng dẫn; tăng cường tuyên phổ biến kiến thức, giáo dục kỹ năng tài chính, tạo chuyển biến rõ nét hơn về nhận thức trong thanh toán, thanh toán qua POS, mPOS, các thiết bị chấp nhận thẻ khác tại điểm bán bằng các biện pháp và cách thức phù hợp.

- *Thứ năm*, đội ngũ nhân sự cũng phải thực sự phải am hiểu dịch vụ điện tử và nhiệt tình, tận tâm

với khách hàng mới là thế mạnh vững chắc cho các NHTM.

Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử là yêu cầu cấp thiết đối với NHTM Việt Nam trong giai đoạn hội nhập sâu rộng. Dịch vụ ngân hàng điện tử đóng vai trò rất quan trọng trong quản lý nền kinh tế, góp phần hạn chế hiện tượng tham ô, tham nhũng, minh bạch hóa các vấn đề tài chính, phòng chống rửa tiền và chống tài trợ cho hoạt động khủng bố, chống thất thu thuế, tạo nên một xã hội công bằng, trong sạch và một nền kinh tế phát triển bền vững ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. <https://www.sbv.gov.vn/>
2. [Cafef/buocdotphatrongnganhangdientu/](#)
3. [Tapchitaichinh/nghiencuu/traodoi/thaoluan](#)

Ngày nhận bài: 7/3/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 17/3/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 27/3/2019

Thông tin tác giả:

ThS. VU THỊ KIM THANH

Khoa Tài chính Ngân hàng - Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật công nghiệp

E-BANKING SERVICES: THE TREND OF MAKING PAYMENT IN THE INTEGRATION PERIOD

● Master. **VU THI KIM THANH**

Faculty of Finance – Banking

University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

Currently, e-banking services are effective solutions and tools for customers to control their financial activities. In addition, the e-banking services are safe and convenient. This article introduces the current situation of e-banking services in Vietnam and proposes solutions to develop e-banking services in the coming time.

Keywords: E-banking services, electronic transactions, banking services payment trend, E-banking.