

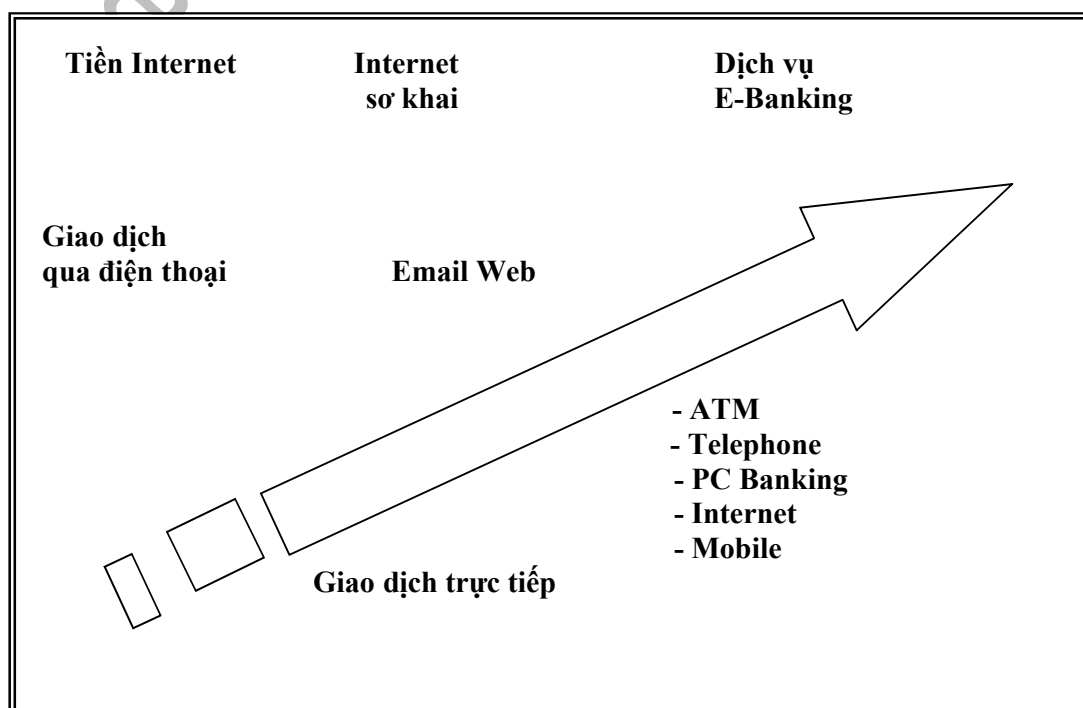
GIẢI PHÁP ĐỂ HỆ THỐNG NGÂN HÀNG VIỆT NAM THAM GIA VÀO CUỘC CÁCH MẠNG E-BANKING

Vũ Hoài Anh

Vụ chiến lược phát triển Ngân hàng - Ngân hàng Nhà nước

Cũng như từng tác động lên các lĩnh vực kinh tế khác, có thể nói Internet đang làm một cuộc cách mạng trong hoạt động ngân hàng. Ngày nay, ở châu Âu và Mỹ khái niệm e-banking (dịch vụ ngân hàng điện tử) chẳng còn xa lạ gì. Các nước Châu Á thì cũng đang vào cuộc, mặc dù với những mức độ và phạm vi khác nhau.

Có thể nói, các hình thức giao dịch ngân hàng đã trải qua 3 giai đoạn phát triển, với các kênh phân phối khác nhau.



Ở mức độ phát triển cao nhất, các dịch vụ ngân hàng được phân phối thông qua Internet, đây là kênh phân phối điện tử trực tuyến với chi phí giao dịch thấp và hiệu quả cao.

Ngân hàng điện tử, hiểu theo nghĩa đơn giản là sự kết hợp hoạt động ngân hàng với Internet – là kết quả tất yếu của quá trình phát triển công nghệ thông tin, điện tử và tin học, được ứng dụng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Bài viết này đề cập đến e-banking với nghĩa là các kênh phân phối những sản phẩm và dịch vụ ngân hàng (bao gồm cả sản phẩm mới và sản phẩm truyền thống) một cách trực tiếp và tự động đến khách hàng thông qua các phương tiện điện tử và thông tin.

Trên thế giới, dịch vụ e-banking đã được nhiều ngân hàng và tổ chức tín dụng cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch ngân hàng một cách trực tuyến thông qua các phương tiện như máy vi tính, điện thoại di động hay thiết bị trợ giúp cá nhân (PDA).... Qua đó khách hàng có thể truy cập tài khoản vào mọi thời điểm, vẫn tin tài khoản trực tuyến mà không phải đến ngân hàng.

Thế nhưng, hiện nay đầu tư vào dịch vụ e-banking toàn cầu rất tốn kém và có thể lên đến hàng tỉ USD mà không phải ngân hàng nào cũng thực hiện được do những đòi hỏi cao về công nghệ và kỹ thuật.

Theo International Data Corp (IDC), năm 2001 ở Mỹ đã có trên 10 triệu người sử dụng e-banking với con số ngân hàng cung cấp dịch vụ này lên đến khoảng 5000. Trong khi đó, giao dịch e-banking còn chưa phổ biến ở Châu á. Số người sử dụng e-banking ở Hàn Quốc chỉ chiếm 2% tổng số giao dịch. Đến cuối năm 2004, Châu á có hơn 302 triệu người sử dụng Internet chiếm khoảng 8,36% dân số trong khi đó tỷ lệ này ở châu úc là 48,64%; châu Âu là 35,52% ; châu Mỹ là 31,72%; ở khu vực Đông Nam Á con số này lại còn quá ít chỉ đạt 7,54%. Việt Nam đến cuối tháng 3/2005 có khoảng 2.379.000 thuê bao Internet với số người sử dụng trên 6.899.000 người (8,36%)¹. Và do đó, ở châu Á hiện nay. Chỉ có các chi nhánh ngân hàng lớn phương Tây mới giành được ưu thế trong dịch vụ mới mẻ này.

Giống như các hình thức phân phối sản phẩm khác, dịch vụ e-banking cũng được phân loại theo đối tượng khách hàng, dưới đây là một số dịch vụ e-banking bán lẻ và bán buôn cơ bản:

Dịch vụ e-banking cơ bản

Quản lý tài khoản	Quản lý tài khoản
Thanh toán hoá đơn	Quản lý luồng tiền
Mở tài khoản mới	Cho vay doanh nghiệp nhỏ
Chuyển tiền	Các dịch vụ đầu tư, môi giới
Thanh toán giữa các doanh nghiệp	Cấp tín dụng (xem xét và chấp thuận các khoản vay)
Chi trả lương, trợ cấp cho người lao động	Kết hợp tài khoản

Như vậy, cùng với sự phát triển của công nghệ và nhu cầu của nền kinh tế, xu thế phát triển của dịch vụ ngân hàng tiến tới ngân hàng điện tử là một xu thế tất yếu. Bao giờ đến lượt các ngân hàng Việt Nam vào cuộc? Câu trả lời này tất nhiên sẽ phụ thuộc vào mức độ phổ biến của Internet và sự phát triển của thương mại điện tử (TMĐT) đối với các doanh nghiệp cũng như cá nhân ở Việt Nam. Theo bộ Thương mại, kết quả của một cuộc điều tra năm 2001 cho thấy, ở Việt Nam, chỉ có khoảng 2% doanh nghiệp là quan tâm và triển khai TMĐT cùng với khoảng 7% doanh nghiệp khác là bắt đầu triển khai phương thức kinh doanh mới này. Cũng theo kết quả điều tra, thì trong tổng số hơn 56000 doanh nghiệp Việt Nam, có tới 90% các doanh nghiệp chưa quan tâm và cũng chưa có bất cứ một nghiên cứu gì về TMĐT. Ngoài ra, sau hơn 4 năm (1997-2001) kết nối Internet, hiện chỉ có khoảng 1500 doanh nghiệp có trang web và vài ngàn đơn vị có quảng cáo trên mạng. Tuy nhiên, các ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam cũng đã bắt đầu đưa dịch vụ này vào và điều đó cũng có nghĩa các ngân hàng trong nước cần phải nhanh chân hơn.

Cấu trúc của các hệ thống e-banking rất đa dạng phụ thuộc nhiều yếu tố khác nhau. Mỗi ngân hàng, mỗi tổ chức tín dụng có một cấu trúc hệ thống e-banking dựa trên 4 yếu tố cơ bản:

¹ Nguồn Trung tâm Internet Việt Nam

- ✦ Các mục tiêu chiến lược về e-banking;
- ✦ Phạm vi, quy mô và mức độ phức tạp của thiết bị, hệ thống và hoạt động;
- ✦ Trình độ công nghệ;
- ✦ Các yêu cầu về an toàn và kiểm soát nội bộ.

Hiện nay, các NHTM Việt Nam đã tiến hành cung cấp một số sản phẩm dịch vụ e-banking như ATM, phone banking, home banking, thẻ thanh toán... trong đó phát triển mạnh nhất, sôi nổi nhất là dịch vụ thẻ ATM còn các dịch vụ khác mới chỉ bước đầu khai thác quy mô hạn chế, tiện ích kém chủ yếu là giới hạn ở mức độ thông tin tài khoản, không cung cấp khả năng thực hiện các giao dịch tài chính. Từ năm 2002 đến nay, số lượng thẻ ATM phát hành đã tăng từ 20.000 lên khoảng 720.000 thẻ và dự báo có thẻ tăng thêm 100.000 thẻ nữa tính đến cuối năm 2005 do số lượng ngân hàng tham gia thị trường này ngày một tăng, các ngân hàng đều có chính sách khuyến mãi hấp dẫn nên thị trường được mở rộng nhanh chóng, thu hút được nhiều khách hàng (bao gồm cả khách hàng doanh nghiệp và cá nhân).

Tuy nhiên để dịch vụ e-banking có thể phát triển một cách vững chắc, nhanh chóng, mỗi ngân hàng hay tổ chức tín dụng cần có chính sách phát triển hợp lý, phù hợp với đặc điểm kinh doanh, nguồn lực và trình độ, đặc biệt là trình độ công nghệ trong đó quan trọng là sự phù hợp và cân đối cả hệ thống công nghệ của ngân hàng.

1. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU CHỦ YẾU TRIỂN KHAI XÂY DỰNG TMĐT VÀ CÁC DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG THỜI GIAN TRƯỚC MẮT:

Xây dựng cơ sở hạ tầng pháp lý cho TMĐT, tạo ra hành lang pháp lý cần thiết cho một hình thức kinh doanh mới do nó nảy sinh một số vấn đề mà cơ sở pháp lý của thương mại truyền thống chưa điều chỉnh được hoặc có điều chỉnh nhưng không hợp lý.

Xây dựng chiến lược phát triển TMĐT đồng bộ ở Việt Nam: xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông : nâng cao nhận thức và đào tạo nguồn nhân lực cho TMĐT : tạo lập hệ thống thanh toán điện tử hữu hiệu: xây dựng hệ thống tiêu chuẩn hoá công nghiệp và thương mại; bảo vệ sở hữu trí tuệ và người tiêu dùng: tài chính và thuế trong TMĐT.

Xây dựng hệ thống thanh toán điện tử phục vụ hoạt động TMĐT, bản thân ngành ngân hàng cần xây dựng được mạng lưới thông tin và cơ sở dữ liệu của toàn ngành, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào các nghiệp vụ ngân hàng theo hướng tự động hoá cũng như hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý liên quan đến các nghiệp vụ ngân hàng. Đồng thời xây dựng chiến lược đào tạo đội ngũ cán bộ, kỹ sư công nghệ thông tin chuyên ngành ngân hàng đủ trình độ nắm bắt và vận dụng các công nghệ ngân hàng hiện đại.

Ở Việt Nam hiện nay, nhìn vào mặt bằng ứng dụng công nghệ thông tin trong khối doanh nghiệp, có thể thấy rằng ngành ngân hàng đang ở một trong những vị trí dẫn đầu, ước tính khoảng 80% nghiệp vụ ngân hàng đã được trợ giúp bởi công nghệ thông tin. Tuy nhiên, so với các nước trong cùng khu vực thì tỷ lệ ứng dụng này vẫn còn thấp, bản thân các hoạt động ngân hàng vẫn còn ở mức lạc hậu. Chính vì vậy, hiện đại hoá các nghiệp vụ ngành ngân hàng với sự trợ giúp của công nghệ thông tin nhằm cung cấp nhiều dịch vụ tiện lợi cho khách hàng là mục tiêu của ngành ngân hàng trong bối cảnh hiện nay.

Như vậy, ngành ngân hàng cần thay đổi công nghệ với nền tảng là công nghệ thông tin trên cơ sở đó giảm chi phí kinh doanh và tạo cơ hội mở rộng thị trường, nhưng dù cho công nghệ có tiên bộ đến mức độ nào thì các ngân hàng cũng khó có thể xa rời khỏi các phương pháp kinh doanh truyền thống với một số yếu tố chi phối thị trường

như sự phát triển của công nghiệp, gia tăng cạnh tranh, nhu cầu của khách hàng và sự đáp ứng của công nghệ.

Giải pháp công nghệ hoàn hảo nhất cần thiết phải đạt được 2 yêu cầu sống còn: Thứ nhất, đó phải là công nghệ mở và có thể tích hợp một cách dễ dàng vào các hệ thống nghiệp vụ cơ bản. Thứ 2, nó phải đủ mềm dẻo để thích ứng với những thay đổi trong marketing và sự phát triển của hoạt động kinh doanh hay những chiến lược kinh doanh cơ bản mà ngân hàng có thể nhắm tới.

Tuy nhiên, cần chú ý rằng, vấn đề không chỉ đơn giản là áp dụng các hình thức công nghệ ngân hàng mới là có thể duy trì và phát triển số lượng khách hàng mà còn phải thuyết phục được khách hàng sử dụng dịch vụ, mà ở thời điểm hiện nay, khách hàng mới chỉ miễn cưỡng sử dụng chúng.

Vì vậy theo một số chuyên gia thì phương hướng để phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại của hệ thống ngân hàng Việt Nam hiện nay chủ yếu thể hiện ở các mặt sau:

Tiếp tục triển khai dự án hiện đại hoá ngân hàng và hệ thống thanh toán do WB tài trợ, đồng thời hoàn thiện mạng lưới thông tin ngân hàng rộng khắp từ trung ương đến các chi nhánh, xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu toàn ngành.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong tất cả các nghiệp vụ ngân hàng, đặc biệt ưu tiên nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thanh toán quốc gia theo hướng tự động hoá, tạo nền tảng kỹ thuật để mở rộng dịch vụ thanh toán trong toàn xã hội. Tự động hóa hệ thống kế toán khách hàng, xây dựng hệ thống quản lý thông tin tập trung.

Hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp lý trong các nghiệp vụ ngân hàng.

Tóm lại, để phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại trong điều kiện TMDT thì ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động ngân hàng là con đường duy nhất, nhờ vậy các ngân hàng có thể tránh được sự tụt hậu và nâng cao sức cạnh tranh. Thế nhưng các ngân hàng lại gặp một số môi trường khó khăn, đó là môi trường pháp lý không thuận lợi và mang nặng tính giấy tờ, ngoài ra cũng phải kể đến những khó khăn gây ra bởi điều kiện hạ tầng kỹ thuật. Đây cũng là nguyên nhân chính khiến cho quá trình phát triển các dịch vụ mới đã được các ngân hàng khởi động một cách tích cực nhưng lại tiến hành rất chậm chạp. Dưới đây là những giải pháp cơ bản nhằm giải quyết các vấn đề nêu trên.

II. GIẢI PHÁP

1. Xây dựng cơ sở pháp lý:

Nội dung cơ bản của cơ sở pháp lý cho hoạt động của e-banking bao gồm các quy tắc hàm chứa trong luật và các văn bản dưới luật, quy định về những vấn đề đặc trưng của quá trình phân phối sản phẩm thông qua các phương tiện điện tử. Vì vậy, để có thể đưa vào các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới dựa trên việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động ngân hàng, môi trường pháp lý đóng vai trò quyết định.

Trong lĩnh vực ngân hàng, pháp luật đã ghi nhận việc sử dụng các phương tiện điện tử cho các hoạt động nghiệp vụ của ngân hàng, thể hiện ở các văn bản: Quyết định số 44/2002/QĐ-TTg ngày 21/3/2002 của Thủ tướng Chính phủ về việc sử dụng chứng từ điện tử làm chứng từ kế toán để hạch toán vốn và thanh toán vốn giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; Quyết định số 309/2002/QĐ -NHNN ngày 09/04/2002 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành quy định về xây dựng, cấp phát, quản lý và sử dụng chữ ký điện tử trên chứng từ điện tử trong thanh toán điện tử liên ngân hàng; Quyết định số 543/2002/QĐ-NHNN ngày 29/5/2002 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành quy định về xây dựng, cấp phát, quản lý và sử dụng chữ ký điện tử trên chứng từ điện tử trong thanh toán điện tử liên ngân hàng; Quyết định số 308 QĐ-NH2 ngày

16/09/1997 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành quy chế về lập, sử dụng, kiểm soát, xử lý, bảo quản và tổ chức lưu trữ chứng từ điện tử của các ngân hàng và tổ chức tín dụng: Quyết định số 353/1997/QĐ-NHNN2 ngày 22/10/1997 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành quy chế chuyển tiền điện tử: Quyết định số 17/1998/QĐ-NHNN7 ngày 10/01/1998 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành quy chế hoạt động ngoại hối.

Như vậy, ngân hàng là ngành đầu tiên được phép sử dụng chứng từ điện tử và chữ ký điện tử trong giao dịch, hạch toán và thanh toán. Tuy nhiên, về cơ chế thanh toán điện tử trong nền kinh tế thì chưa có một cơ sở pháp lý hoàn chỉnh, điều chỉnh mối quan hệ giữa các chủ thể tham gia vào quá trình thanh toán. Chính vì vậy mà một số dịch vụ ngân hàng hiện đại như Internet Banking chưa có điều kiện phát triển vì các tổ chức, doanh nghiệp và các nhân khác chưa được cho phép sử dụng chứng từ điện tử để thanh toán.

Vì vậy một số văn bản pháp lý cho các hoạt động TMĐT đã và đang được xây dựng cần được nhanh chóng thông qua và ban hành như: Pháp lệnh TMĐT (Bộ Thương mại chủ trì soạn thảo), Nghị định về Chữ ký số và Chứng thực điện tử (ô Bộ Chính trị thông chủ trì dự kiến ban hành cuối quý II – 2005) và Luật Giao dịch điện tử (dự kiến ban hành cuối năm 2005) để tạo lập khung pháp lý điều chỉnh các hoạt động TMĐT.

Trên cơ sở đó, ngành ngân hàng, cụ thể là Ngân hàng Nhà nước sẽ có căn cứ để ban hành các quy định cụ thể quy định cơ chế nghiệp vụ cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại đặc biệt là dịch vụ thanh toán điện tử.

2. Xây dựng và hoàn thiện các điều kiện kỹ thuật:

Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, đặc biệt là công nghệ thanh toán, theo đó hệ thống ngân hàng cần đầu tư trang bị máy móc hiện đại với công nghệ tiên tiến cho lĩnh vực thanh toán. Kết hợp với các tổ chức chuyên cung cấp giải pháp công nghệ để xây dựng những phần mềm phục vụ cho thanh toán điện tử phù hợp với điều kiện Việt Nam.

Xây dựng các trung tâm thanh toán tập trung và trung tâm xử lý dữ liệu của ngành, trước hết mỗi ngân hàng cần áp dụng công nghệ thông tin để có thể tiến hành quản lý tập trung về thông tin khách hàng tạo điều kiện tăng năng suất lao động, giảm chi phí và tăng khả năng hỗ trợ công tác quản trị, điều hành.

Bên cạnh đó, quy trình nghiệp vụ cũng cần được đổi mới theo hướng đơn giản hoá, tự động hoá, ứng dụng công nghệ thông tin vào tất cả các nghiệp vụ ngân hàng nhằm giảm thời gian xử lý nghiệp vụ và đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách hàng.

Một vấn đề rất quan trọng đối với việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại đó là vấn đề nhân lực. Những hệ thống máy móc và những công nghệ ngân hàng hiện đại yêu cầu phải được vận hành bởi một đội ngũ cán bộ có đủ trình độ, đặc biệt là trình độ cơ bản về công nghệ thông tin. Đội ngũ cán bộ ngân hàng cần một mặt am hiểu về nghiệp vụ, mặt khác phải có đủ trình độ nắm bắt nhanh chóng các công nghệ ngân hàng mới và vận dụng vào thực tế trong hoạt động kinh doanh.

Vì vậy, đi đôi với việc hợp tác với các tổ chức chuyên cung cấp giải pháp công nghệ thông tin, mỗi ngân hàng cần xây dựng cho mình một nhóm cán bộ chủ chốt chuyên về công nghệ thông tin, từ đó có thể chủ động ứng dụng kỹ thuật mới vào công nghệ ngân hàng.

Ngoài ra, để xây dựng các hệ thống kỹ thuật phục vụ cho việc phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại cần một số vốn đầu tư khá lớn, ngoài các ngân hàng thương mại nhà nước và một số ngân hàng thương mại cổ phần có điều kiện về vốn, còn lại đa số các ngân hàng khó có thể xây dựng riêng cho mình một hệ thống hạ tầng kỹ thuật như vậy.

Do đó các ngân hàng, các tổ chức cung ứng dịch vụ ngân hàng cần tăng cường kết hợp nhau để cùng xây dựng một hệ thống cơ sở kỹ thuật, trên cơ sở đó mỗi tổ chức sẽ phát triển những hình thức dịch vụ phù hợp với các điều kiện của mình. Việc hợp tác này sẽ tránh được sự lãng phí trong đầu tư, tạo cho các tổ chức dù là không có thế mạnh về vốn cũng có thể xâm nhập được vào thị trường dịch vụ ngân hàng hiện đại.

Ngoài các điều kiện về pháp lý và cơ sở kỹ thuật, để các dịch vụ ngân hàng hiện đại có thể được sử dụng rộng rãi trong mọi tầng lớp dân cư, điều quan trọng là phải mở rộng được phạm vi áp dụng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế. Hiện nay, thanh toán không dùng tiền mặt chiếm tỷ lệ rất lớn, do đó song song với việc phát triển các dịch vụ ngân hàng mới, ngành ngân hàng cũng cần phải kết hợp với các ngành có liên quan để quảng bá các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, có các biện pháp thích hợp khuyến khích người dân sử dụng hình thức thanh toán tiên tiến này.