

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP HỒ CHÍ MINH**


HUỲNH THI LÊ HOA

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN
HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI
THƯƠNG VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Tài Chính - Lưu Thông Tiền Tệ Và Tín Dụng

Mã số: 5.02.09

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. NGUYỄN NINH KIỀU

.HỒ TP CHÍ MINH – 2004

GIỚI THIỆU

1. Lý do nghiên cứu đề tài

Với xu thế tất yếu của quá trình toàn cầu hoá và hội nhập kinh tế quốc tế, vấn đề cạnh tranh được đặt ra cực kỳ quan trọng đối với hầu hết các lĩnh vực trong nền kinh tế nước ta, trong đó cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng rất được chú trọng bởi hiện nay lĩnh vực ngân hàng Việt Nam còn khoảng cách khá xa, từ vài thập kỷ hoặc hơn nữa, so với các nước trong khu vực và thế giới. Sự yếu kém và non nớt của Ngành ngân hàng Việt Nam với các vấn đề như nợ xấu tồn đọng, dịch vụ ngân hàng đơn điệu, tính an toàn chưa cao, công nghệ lạc hậu, tổ chức công kênh, vốn ít, trình độ quản lý, giám sát chưa hoàn thiện,..v..v.. đang là những thách thức lớn. Thêm vào đó, khi “hơi nóng“ hội nhập đang đến gần, các ngân hàng Việt Nam sắp phải đối mặt với sự gia nhập của các Ngân hàng Nước Ngoài, những tập đoàn Tài chính đa quốc gia với sự dày dặn về kinh nghiệm, tiềm lực Tài chính khổng lồ, kỹ thuật, công nghệ hiện đại...thì để tồn tại và phát triển dù muốn hay không phải có một sự “thay da đổi thịt” thật sự trong lĩnh vực ngân hàng, các ngân hàng Việt Nam phải có những nỗ lực hết mình để bắt kịp tiến trình hiện đại hóa ngân hàng, bên cạnh hoàn thiện những nghiệp vụ truyền thống, tập trung phát triển các ứng dụng ngân hàng hiện đại, không ngừng cải tiến, đa dạng hoá, nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ của mình, đáp ứng yêu cầu nâng cao năng lực cạnh tranh, hội nhập và phát triển.

Để bắt kịp tiến trình đó, hiện nay nhiều ngân hàng trong nước đang đẩy mạnh việc đầu tư kỹ thuật, công nghệ, tin học hóa mà bước đầu là tạo ra mạng trực tuyến trong hệ thống ngân hàng của mình và các ứng dụng về mặt sản

phẩm trên nền tảng đã xây dựng, giúp khách hàng có thể giao dịch đa dạng và thuận tiện. Các định vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng Ngoại Thương ra đời cũng không ngoài mục đích đó, song, sự mới mẻ của những dịch vụ này cùng với sự non trẻ về kinh nghiệm, nguồn vốn hạn hẹp, công nghệ chưa cao khiến cho việc ứng dụng các dịch vụ này chưa được đa dạng, hoàn thiện và mở rộng, con đường đưa những tiện ích này đến tay người sử dụng còn nhiều gian nan.

Dịch vụ ngân hàng điện tử còn khá mới mẻ ở Việt Nam, nhưng với sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin thì chắc chắn đây sẽ là mảng dịch vụ chủ đạo của các ngân hàng thương mại trong tương lai. Hầu hết các ngân hàng trong nước hiện nay đã và đang nhắm tới mảng dịch vụ này, song còn nhiều khó khăn chưa tháo gỡ được. Với mong muốn đi trước đón đầu, đề tài này nhằm tháo gỡ những khó khăn, tìm giải pháp để phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh, từng bước hiện đại hóa và hội nhập vào xu thế chung của thời đại.

2. Xác định vấn đề nghiên cứu

Xác định vấn đề nghiên cứu tức là xác định cái cần giải quyết nhằm định hướng điều tra và thiết lập mục tiêu nghiên cứu thích hợp. Hiện nay dịch vụ ngân hàng điện tử ở Việt Nam còn chưa phổ biến lắm, song trước thách thức cạnh tranh để tồn tại và phát triển thì việc nỗ lực để hoàn thiện và mở rộng phát triển dịch vụ này là hết sức cần thiết đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam. Đề tài sẽ đi vào nghiên cứu các vấn đề sau:

Trước hết, vì dịch vụ ngân hàng điện tử còn quá mới mẻ ở Việt Nam nên toàn bộ chương một của đề tài sẽ đi vào nghiên cứu về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử trên thế giới. Phần này tạo cơ sở để nghiên cứu tiếp phần sau.

Tiếp theo sẽ nghiên cứu về sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay tại Việt Nam, xem xét các yếu tố cần thiết cho sự ra đời và phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam.

Cuối cùng, nghiên cứu về điều kiện, qui trình, quy định cung ứng và cách thức sử dụng các tiện ích dịch vụ Ngân hàng Điện tử tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam, đồng thời nghiên cứu những thuận lợi và bất lợi của dịch vụ Ngân hàng Điện tử từ hai góc độ: khách hàng sử dụng và nhà cung ứng (Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam) để từ đó có hướng giải quyết những khó khăn, hoàn thiện và phát triển các sản phẩm, dịch vụ tốt hơn, đưa tiện ích của những dịch vụ này đến gần hơn với người sử dụng.

3. Câu hỏi và mục tiêu nghiên cứu:

Từ vấn đề nghiên cứu được đặt ra như trên, việc nghiên cứu đề tài này phải trả lời cho được các câu hỏi sau:

Thứ nhất, sự cần thiết của dịch vụ ngân hàng điện tử đối với các ngân hàng thương mại trong nước và các ngân hàng đã có sự chuẩn bị, đón nhận như thế nào cho sự ra đời của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam?

Thứ hai, so với thế giới thì các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam đã đa dạng chưa, tạo được nhiều tiện ích chưa và chất lượng như thế nào?

Thứ ba, chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng Ngoại thương Việt Nam ra sao và mức độ quan tâm của khách hàng đến loại hình dịch vụ này

như thế nào. Đối với Ngân hàng, việc cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử gặp những khó khăn gì? Hướng giải quyết những khó khăn đó như thế nào? Đối với khách hàng, khi sử dụng dịch vụ này, họ gặp những khó khăn nào? Điều gì khiến người sử dụng còn e ngại khi sử dụng dịch vụ này? Những rào cản nào là thực sự đối với họ? Và hướng giải quyết như thế nào?

Bên cạnh việc phải trả lời được những câu hỏi trên, nghiên cứu đề tài này còn nhằm đạt được 5 mục tiêu sau:

- Thứ nhất, điều tra thực trạng về sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.
- Thứ hai, đánh giá đúng những ưu, nhược điểm của sản phẩm dịch vụ này.
- Thứ ba, hiểu rõ được thái độ của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ này.
- Thứ tư, tìm hiểu thêm một số sản phẩm dịch vụ Ngân hàng điện tử khác mà Ngân hàng ngoại thương chưa sử dụng.
- Thứ năm, tìm được giải pháp và chiến lược cụ thể nhằm hoàn thiện và mở rộng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.

4. Phương pháp nghiên cứu:

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sau được sử dụng:

Phương pháp thống kê: Thu thập và xử lý thông tin qua hai nguồn đó là: dùng dữ liệu nội bộ được tạo ra bởi chính Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam ; dùng dữ liệu ngoại vi thu thập từ các nguồn sách báo, các phương tiện truyền thông, thông tin thương mại, các tổ chức, Hiệp hội .

Phương pháp thăm dò:

- Khảo sát thực tế, phỏng vấn trực tiếp khách hàng giao dịch và một số ngân hàng đang cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Điều tra thông qua bảng câu hỏi khách hàng giao dịch của Vietcombank nhằm thu thập ý kiến đóng góp.

5. Phạm vi nghiên cứu:

Phạm vi nghiên cứu của đề tài chỉ nhằm xoay vào nghiên cứu trong hệ thống Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam. Tuy nhiên, để đạt được những mục tiêu đề ra trên đây thì đề tài phải tìm hiểu về sản phẩm dịch vụ Ngân hàng điện tử ở những Ngân hàng Thương mại khác ở Việt Nam và những dịch vụ Ngân hàng điện tử ở các nước chưa được sử dụng ở Việt Nam. Từ cơ sở nghiên cứu đó mới có được sự so sánh, đánh giá chính xác và tìm ra giải pháp để phát triển mở rộng dịch vụ này tại Ngân hàng Ngoại thương.

6. Nội dung:

Nội dung đề tài nghiên cứu được trình bày thành ba phần lớn:

Chương I, trình bày về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử trên thế giới. Đi vào phần này sẽ thấy được một cách tổng quát dịch vụ ngân hàng điện tử là gì, các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng điện tử và hiện nay thế giới đã phát triển dịch vụ này đến đâu.

Chương II, trước khi đi vào nghiên cứu về tình hình chung về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, thì phần này sẽ trình bày về việc phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử hiện nay ở nước ta, các yếu tố quan trọng đối với sự ra đời của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam

để có được cái nhìn vấn đề một cách tổng quát. Tiếp theo sẽ đi vào nghiên cứu về quy định, quy trình cung ứng quản lý dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam. Đưa ra thực trạng về dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam. Và cuối cùng là xác định được đâu là lợi ích và khó khăn của ngân hàng khi cung ứng dịch vụ này, và về khách hàng sẽ được lợi như thế nào và gặp những khó khăn khi gì khi sử dụng dịch vụ, những rào cản nào khiến họ không muốn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

Cuối cùng, chương III là kiến nghị giải pháp để hoàn thiện và mở rộng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam.

7. Ý nghĩa

Nghiên cứu đề tài nhằm tìm ra giải pháp thích hợp và khả thi để hoàn thiện hơn việc cung ứng dịch vụ Ngân hàng điện tử ở Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, đồng thời mở rộng sản phẩm dịch vụ này một cách có hiệu quả theo tiến trình hiện đại hoá Ngân hàng, đưa những sản phẩm dịch vụ hiện đại nhất đến cho khách hàng, mang đến cho họ cả sự tiện và lợi khi giao dịch với Vietcombank. Với thực tiễn đó nhằm góp phần làm cho Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam luôn xứng đáng với danh hiệu ” Ngân hàng tốt nhất Việt Nam” mà tạp chí Banker đã bình chọn, đủ sức cạnh tranh với các Ngân hàng Nước Ngoài khi cánh cửa hội nhập đang dần dần rộng mở.



CHƯƠNG I

SỰ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TRÊN THẾ GIỚI

1.1 VAI NÉT VỀ SỰ PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TRÊN THẾ GIỚI

Khoảng hơn một thập kỷ trước đây, hàng loạt các ngân hàng bắt đầu cung ứng một chương trình phần mềm cho khách hàng nhằm giúp khách hàng có thể xem số dư tài khoản, đồng thời thực hiện một số lệnh thanh toán cho một số dịch vụ công cộng như tiền điện, tiền nước, ... Đến năm 1995 E-Banking chính thức được triển khai thông qua phần mềm Quicken của Công ty Intuit Inc., với sự tham gia của 16 ngân hàng lớn nhất nước Mỹ. Khi đó, khách hàng chỉ cần một máy vi tính, một modem và phần mềm Quicken là có thể sử dụng được dịch vụ này. Ngày nay, dịch vụ E-banking đã và đang được nhân rộng ra ngoài nước Mỹ đến tất cả các châu lục khác, ở các nước phát triển dịch vụ này trở nên khá quen thuộc với khách hàng vì tính tiện lợi và hiệu quả của nó.

1.1.1 Dịch vụ ngân hàng điện tử là gì?

Dịch vụ ngân hàng điện tử được giải thích như là khả năng của một khách hàng có thể truy nhập từ xa vào một ngân hàng nhằm: thu thập các thông tin; thực hiện các giao dịch thanh toán, tài chính dựa trên các tài khoản lưu ký tại ngân hàng đó; đăng ký sử dụng các dịch vụ mới¹.

Đây là một khái niệm rộng dựa trên khả năng của từng Ngân hàng trong việc ứng dụng công nghệ tin học vào các sản phẩm dịch vụ của mình.

1. Trương Đức Bảo, “Ngân hàng điện tử và các phương tiện giao dịch điện tử”, Tạp chí tin học ngân hàng-Số 4(58)-7/2003

Một cách khác, dịch vụ ngân hàng điện tử là một hệ thống phần mềm vi tính cho phép khách hàng tìm hiểu hay mua dịch vụ ngân hàng thông qua việc nối mạng máy vi tính của mình với ngân hàng ².

1.1.2 Bốn giai đoạn phát triển để xây dựng một ngân hàng điện tử

Kể từ khi ngân hàng đầu tiên cung cấp dịch vụ ngân hàng qua mạng đầu tiên tại Mỹ-Ngân hàng WellFargo, đến nay, đã có rất nhiều tìm tòi, thử nghiệm, thành công cũng như thất bại trên con đường xây dựng một hệ thống ngân hàng điện tử hoàn hảo, phục vụ tốt nhất cho khách hàng. Tổng kết những mô hình đó, nhìn chung, hệ thống ngân hàng điện tử được phát triển qua những giai đoạn sau:

Brochure-ware: là hình thái đơn giản nhất của ngân hàng điện tử. Hầu hết các ngân hàng khi mới bắt đầu xây dựng ngân hàng điện tử là thực hiện theo mô hình này. Việc đầu tiên chính là xây dựng một website chứa những thông tin về ngân hàng, về sản phẩm lên trên mạng nhằm quảng cáo, giới thiệu, chỉ dẫn, liên lạc ..., thực chất ở đây chỉ là một kênh quảng cáo mới ngoài những kênh thông tin truyền thống như báo chí, truyền hình... mọi giao dịch của ngân hàng vẫn thực hiện qua hệ thống phân phối truyền thống, đó là các chi nhánh ngân hàng.

E- commerce: Trong hình thái thương mại điện tử, ngân hàng sử dụng internet như một kênh phân phối mới cho những dịch vụ truyền thống như xem thông tin tài khoản, nhận thông tin giao dịch chứng khoán... Internet ở đây chỉ đóng vai trò như một dịch vụ cộng thêm vào để tạo sự thuận lợi thêm cho khách hàng. Hầu hết các ngân hàng vừa và nhỏ đang ở hình thái này.

2.” How the Internet redefines Banking”, Tạp chí “ The Australian Banker”, Tuyển tập 133, số 3, tháng 6/1999

E-business: Trong hình thái này, các xử lý cơ bản của ngân hàng cả ở phía khách hàng (front-end) và phía người quản lý (back-end) đều được tích hợp với Internet và các kênh phân phối khác. Giai đoạn này được phân biệt bởi sự gia tăng về sản phẩm và chức năng của ngân hàng với sự phân biệt sản phẩm theo nhu cầu và quan hệ của khách hàng đối với ngân hàng. Hơn thế nữa, sự phối hợp, chia sẻ dữ liệu giữa hội sở ngân hàng và các kênh phân phối như chi nhánh, mạng internet, mạng không dây... giúp cho việc xử lý yêu cầu và phục vụ khách hàng được nhanh chóng và chính xác hơn. Internet và khoa học công nghệ đã tăng sự liên kết, chia sẻ thông tin giữa ngân hàng, đối tác, khách hàng, cơ quan quản lý...

E-bank (Enterprise) : Chính là mô hình lý tưởng của một ngân hàng trực tuyến trong nền kinh tế điện tử, một sự thay đổi hoàn toàn trong mô hình kinh doanh và phong cách quản lý. Những ngân hàng này sẽ tận dụng sức mạnh thực sự của mạng toàn cầu nhằm cung cấp toàn bộ các giải pháp tài chính cho khách hàng với chất lượng tốt nhất. Từ những bước ban đầu là cung cấp các sản phẩm và dịch vụ hiện hữu thông qua nhiều kênh riêng biệt, ngân hàng có thể sử dụng nhiều kênh liên lạc này nhằm cung cấp nhiều giải pháp khác nhau cho từng đối tượng khách hàng riêng biệt.

1.2 CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1.2.1 Các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng điện tử

Sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin trong những năm gần đây đã ảnh hưởng khá rõ nét đến sự phát triển của công nghệ ngân hàng. Hiện nay ở nhiều nước trên thế giới dịch vụ ngân hàng điện tử đã phát triển khá phổ biến, đa dạng về loại hình sản phẩm và dịch vụ. Tựu trung lại bao gồm các loại sau:

1.2.1.1 Call centre

Do quản lý dữ liệu tập trung nên khách hàng có tài khoản tại bất kỳ chi nhánh nào vẫn gọi về một số điện thoại cố định của trung tâm này để được cung cấp mọi thông tin chung và cá nhân. Khác với Phone banking chỉ cung cấp các loại thông tin lập trình sẵn, Call centre có thể linh hoạt cung cấp thông tin hoặc trả lời các thắc mắc của khách hàng. Nhược điểm của Call centre là phải có người trực 24/24 giờ.

1.2.1.2 Phone banking

Đây là loại sản phẩm cung cấp thông tin ngân hàng qua điện thoại hoàn toàn tự động. Do tự động nên các loại thông tin được ấn định trước, bao gồm thông tin về tỷ giá hối đoái, lãi suất, giá chứng khoán, thông tin cá nhân cho khách hàng như số dư tài khoản, liệt kê năm giao dịch cuối cùng trên tài khoản, các thông báo mới nhất...Hệ thống cũng tự động gửi fax khi khách hàng yêu cầu cho các loại thông tin nói trên. Hiện nay qua Phone banking, thông tin được cập nhật, khác với trước đây khách hàng chỉ có thông tin của cuối ngày hôm trước.

1.2.1.3 Mobile banking

Là hình thức thanh toán trực tuyến qua mạng điện thoại di động, song hành với phương thức thanh toán qua mạng Internet ra đời khi mạng lưới Internet phát triển đủ mạnh vào khoảng thập niên 90. Phương thức này được ra đời nhằm giải quyết nhu cầu thanh toán các giao dịch có giá trị nhỏ (Micro payment) hoặc những dịch vụ tự động không có người phục vụ. Muốn tham gia dịch vụ, khách hàng đăng ký để trở thành thành viên chính thức trong đó quan trọng là cung cấp những thông tin cơ bản như: số điện thoại di động, tài khoản cá nhân dùng trong thanh toán. Sau đó, khách hàng được nhà cung ứng dịch vụ thanh toán qua mạng

này cung cấp một mã số định danh (ID). Mã số này không phải số điện thoại và nó sẽ được chuyển thành mã vạch để dán lên điện thoại di động, giúp cho việc cung cấp thông tin khách hàng khi thanh toán nhanh chóng, chính xác và đơn giản hơn tại các thiết bị đầu cuối của điểm bán hàng hay cung ứng dịch vụ. Cùng với mã số định danh khách hàng còn được cấp một mã số cá nhân (PIN) để khách hàng xác nhận giao dịch thanh toán khi nhà cung cấp dịch vụ thanh toán yêu cầu. Sau khi hoàn tất các thủ tục cần thiết thì khách hàng sẽ là thành viên chính thức và đủ điều kiện để thanh toán thông qua điện thoại di động.

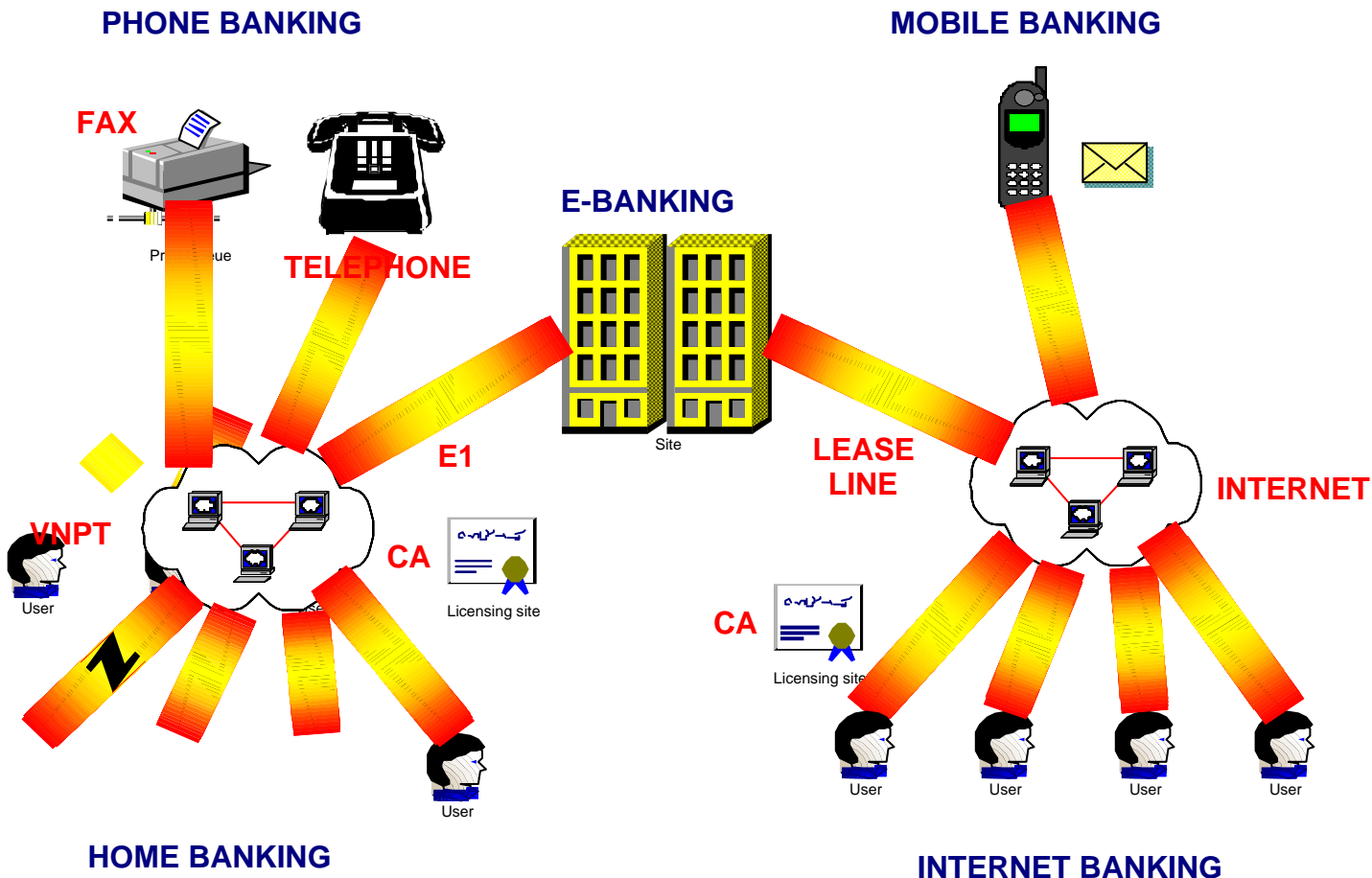
1.2.1.4 Home banking

Ngân hàng tại nhà, khách hàng giao dịch với ngân hàng qua mạng nhưng là mạng nội bộ (Intranet) do ngân hàng xây dựng riêng. Các giao dịch được tiến hành tại nhà thông qua hệ thống máy tính nối với hệ thống máy tính của Ngân hàng. Thông qua dịch vụ Home banking, khách hàng có thể thực hiện các giao dịch về chuyển tiền, liệt kê giao dịch, tỷ giá, lãi suất, báo nợ, báo có... Để sử dụng được dịch vụ Home banking khách hàng chỉ cần có máy tính (tại nhà hoặc trụ sở) kết nối với hệ thống máy tính của Ngân hàng thông qua modem-đường điện thoại quay số, khách hàng phải đăng ký số điện thoại và chỉ những số điện thoại này mới được kết nối với hệ thống Home banking của Ngân hàng .

1.2.1.5 Internet Banking

Dịch vụ Internet banking giúp khách hàng chuyển tiền trên mạng thông qua các tài khoản cũng như kiểm soát hoạt động của các tài khoản này. Để tham gia, khách hàng truy cập vào website của ngân hàng và thực hiện giao dịch tài chính, truy vấn thông tin cần thiết. Thông tin rất phong phú, đến từng chi tiết giao dịch của khách hàng cũng như thông tin khác về ngân hàng. Khách hàng cũng có thể truy cập vào các Website khác để mua hàng và thực hiện thanh toán với Ngân

hàng. Tuy nhiên, khi kết nối internet thì ngân hàng phải có hệ thống bảo mật đủ mạnh để đối phó với rủi ro trên phạm vi toàn cầu. Đây là trở ngại lớn vì đầu tư hệ thống bảo mật rất tốn kém.



1.2.2 Một số phương tiện giao dịch thanh toán điện tử:

+ Tiền điện tử – Digital Cash

Tiền điện tử là một phương thức thanh toán trên Internet. Người muốn sử dụng tiền điện tử gửi yêu cầu tới Ngân hàng. Ngân hàng phát hành tiền điện tử sẽ phát hành một bức điện được ký phát bởi mã cá nhân (private key) của ngân hàng và được mã hoá bởi khoá công khai (public key) của khách hàng. Nội dung bức điện bao gồm thông tin xác định người phát hành, địa chỉ Internet, số lượng

tiền, số sêri, ngày hết hạn (nhằm tránh việc phát hành hoặc sử dụng hai lần). Ngân hàng sẽ phát hành tiền với từng khách hàng cụ thể. Khách hàng cất giữ tiền điện tử trên máy tính cá nhân.

Khi thực hiện một giao dịch mua bán, khách hàng gửi tới nhà cung cấp một thông điệp điện tử *được mã hoá bởi khoá công khai của nhà cung cấp hàng hoá dịch vụ*. Nhà cung cấp dùng *khóa riêng* của mình để giải mã thông điệp đồng thời kiểm tra tính xác thực của thông điệp thanh toán này với Ngân hàng phát hành cũng bằng *mã hoá công khai của Ngân hàng phát hành* và kiểm tra số sêri tiền điện tử.

+ *Séc điện tử- Digital Cheques*

Cũng sử dụng kỹ thuật tương tự như trên để chuyển phát séc và hối phiếu điện tử trên mạng Internet. Séc điện tử có nội dung giống như séc thường chỉ khác biệt duy nhất là Séc này được ký điện tử (tức là việc mã hoá thông điệp bằng mật mã cá nhân của người ký phát séc). Khi ngân hàng của người thụ hưởng thực hiện nghiệp vụ nhờ thu séc, họ sẽ đánh dấu lên thông điệp điện tử và việc thông điệp này được *mã hoá bởi mã hoá công khai của Ngân hàng phát hành séc* sẽ là cơ sở cho việc thanh toán séc điện tử này.

+ *Thẻ thông minh-Ví điện tử-Stored Value smart Card*

Là một loại thẻ nhựa gắn với một bộ vi xử lý (micro-processor chip). Người sử dụng thẻ nạp tiền vào thẻ và sử dụng trong việc mua hàng. Số tiền được ghi trong thẻ sẽ được trừ lùi cho tới zero. Lúc đó chủ sở hữu có thể nạp lại tiền hoặc vứt bỏ thẻ. Ví điện tử được sử dụng trong rất nhiều các loại giao dịch như ATM, internet banking, home banking, telephone banking hoặc mua hàng trên Internet với một đầu đọc thẻ thông minh kết nối vào máy tính cá nhân.

1.3 Xây dựng luật giao dịch điện tử ở các nước

Xây dựng luật giao dịch điện tử là một trong những vấn đề quan trọng quyết định đến sự thành công trong giao dịch điện tử. Luật giao dịch điện tử được coi là văn bản pháp lý quan trọng đặt nền móng cho việc triển khai thương mại điện tử nói chung và giao dịch ngân hàng điện tử nói riêng. Cho đến nay, ở các nước đã ban hành khá nhiều văn bản pháp luật về giao dịch điện tử chẳng hạn như:

- Luật về chữ ký điện tử-Hướng dẫn số 1999-93 EC (Châu Âu). Mục tiêu là khuôn khổ pháp lý và các điều kiện kỹ thuật cho chữ ký điện tử.
- Hướng dẫn về các tổ chức kinh doanh tiền điện tử-Hướng dẫn số 2000-46-EC ngày 18/9/2000 (Châu Âu). Mục tiêu là thúc đẩy niềm tin của khách hàng vào việc sử dụng đồng tiền điện tử; xây dựng một khuôn khổ quy định cho các tổ chức kinh doanh tiền điện tử.
- Kiến nghị về an toàn điện tử-Kiến nghị của Ủy ban Châu Âu ngày 6/6/2001. Mục tiêu là đảm bảo tính bảo mật và khả năng truy cập của các mạng lưới và thông tin.
- Luật về ngân hàng và các giao dịch tài chính điện tử (Li băng)-Thông tư số 1810 ngày 30/03/2000. Mục tiêu của luật này là hiện đại hoá, điều chỉnh và tổ chức ngành ngân hàng điện tử.
- Đạo luật về chữ ký điện tử (Mỹ), cơ quan ban hành là SEC (Securities exchange commision-Ủy ban giao dịch chứng khoán) năm 1999. Mục tiêu là giữ lại các hồ sơ điện tử theo yêu cầu của các quy định, đạo luật hay luật; quy tắc về các điều khoản xác minh, lưu trữ hồ sơ và thời hạn.

Nhìn chung, để các giao dịch điện tử đi vào hoạt động ổn định thì ở các nước phát triển, việc xây dựng luật giao dịch điện tử đã được triển khai khá tốt, đặt nền móng để đưa các giao dịch điện tử đến gần hơn với người sử dụng.

1.4 Tình hình chung về việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay tại các nước trong khu vực và trên thế giới

1.4.1 Tổng quan về tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay tại các nước trong khu vực và trên Thế giới

Ngày nay, Thương mại điện tử đang là một xu thế phát triển tất yếu trên thế giới. Thương mại điện tử đang phát triển nhanh và làm biến đổi sâu sắc các phương thức kinh doanh, thay đổi hình thức, nội dung hoạt động kinh tế, văn hoá, xã hội của loài người.

Để thúc đẩy quá trình hội nhập, thu hút khách hàng cũng như giành giật cơ hội trong kinh doanh, hầu hết các ngân hàng trên thế giới đang không ngừng tăng cường và đưa ra các dịch vụ tiện lợi, nhanh gọn và được hỗ trợ mạnh mẽ của các công nghệ hiện đại như máy giao dịch tự động (ATM), máy thanh toán tại các điểm bán hàng (POS), mạng lưới cung cấp dịch vụ ngân hàng thông qua mạng điện thoại, máy tính cá nhân,... Với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và truyền thông, của khoa học kỹ thuật, của công nghệ mới như Internet, mạng điện thoại di động, Web, ... mô hình ngân hàng với hệ thống quầy làm việc, những toà nhà cao ốc, giờ làm việc hành chính 7, 8 giờ sáng đến 4, 5 giờ chiều (“brick and mortar” Banking) đang dần được cải tiến và thay thế bằng mô hình ngân hàng mới-ngân hàng điện tử (“click and mortar” Banking). Khẳng định bằng những thành công trong những năm qua, ngân hàng điện tử đã có những bước phát triển vượt bậc và trở thành mô hình tất yếu cho hệ thống ngân hàng trong thế kỷ 21.

Tại các nước đi đầu như Mỹ, các nước Châu Âu, Australia và tiếp sau đó là các quốc gia và vùng lãnh thổ như: Nhật Bản, Hàn Quốc, Singapore, Hồng Kông, Đài Loan..., các ngân hàng ngoài việc đẩy mạnh phát triển hệ thống thanh toán điện tử còn mở rộng phát triển các kênh giao dịch điện tử (E-banking) như: các loại thẻ giao dịch qua máy rút tiền tự động ATM, các loại thẻ tín dụng Smart

Card, Visa, Master Card..., và các dịch vụ ngân hàng trực tuyến như: Internet banking, Mobile banking, Telephone banking, Home banking. Theo thống kê của Stegman, năm 2001 ở Mỹ có trên 14 triệu khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Ở Anh theo khảo sát của BACS, số người sử dụng dịch vụ này đã tăng từ 3,5 triệu lên 7,8 triệu trong vòng hai năm. Số người thanh toán hoá đơn và chuyển tiền qua Internet hoặc qua điện thoại cũng tăng mạnh: Trong năm 2002 đã có 7,2 triệu người thanh toán các loại chi phí và chuyển khoản theo con đường này, tăng 44% so với năm 2001 và đã có tổng cộng 72 triệu lượt thanh toán trực tuyến, trong đó số người sử dụng thẻ tín dụng chiếm hơn một nửa. Ở khu vực Châu Á-Thái Bình Dương, Singapore và Hồng Kông đã phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử từ rất sớm. Tại Hồng Kông dịch vụ ngân hàng điện tử có từ năm 1990, còn các ngân hàng ở Singapore cung cấp dịch vụ ngân hàng qua Internet từ năm 1997. Dịch vụ Internet Banking ở Thái Lan hoạt động từ năm 2001. Trung Quốc mới tham gia vào hệ thống ngân hàng trực tuyến từ năm 2000 nhưng đã có rất nhiều cải cách về chính sách cũng như chiến lược để phát triển lĩnh vực này. Theo một khảo sát mới đây của IDC, đến hết năm 2002, có 16,8 triệu khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến ở 8 nước và vùng lãnh thổ là Trung Quốc, Australia, HongKong, Ấn Độ, Malaysia, Singapore, Đài Loan và dự báo đến năm 2006 sẽ có 25,4 triệu khách hàng.

Hiện nay dịch vụ ngân hàng điện tử đã được sử dụng ở nhiều nước trên thế giới và số lượng người sử dụng các loại dịch vụ này cũng tăng dần qua các năm.

Bảng 1: Tình trạng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử ở một số nước

Khu vực (Triệu người sử dụng)	2003	2004
Tây Âu	47,7	57,9
Nhật Bản	19,6	21,8
Châu Á Thái Bình Dương (trừ Nhật Bản)	9,8	13,8

(Nguồn: International Data Coporation)

Riêng tại Mỹ, một nước đi đầu trong việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử, theo khảo sát mới đây nhất của Ngân hàng Dự trữ Liên Bang Mỹ, việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử trở nên phổ biến rộng rãi, các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng điện tử ngày càng đa dạng và phong phú về chủng loại để phục vụ nhu cầu của con người. Từ năm 1999 đến 2003 tỉ lệ sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tăng lên đáng kể, thể hiện nhu cầu về loại hình dịch vụ này ngày càng tăng.

Bảng2: Khảo sát tình hình sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử tại Mỹ

Loại dịch vụ	1999(%)	2003(%)
Direct deposit of any type	65	70
ATM Card	59	65
Debit Card		54
Preauthorized debits	31	46
Automated phone system	40	44
Computer banking	10	32
Smart Card		6
Prepaid Card		73

(Nguồn : Ngân hàng dự trữ Liên bang Mỹ)

Theo số liệu điều tra của ngân hàng dự trữ liên bang Mỹ ở bảng 2 cho thấy hầu hết các dịch vụ ngân hàng điện tử ngày càng được sử dụng nhiều hơn. Người ta ngày càng quan tâm hơn đến các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng điện tử. Cũng theo một cuộc điều tra khác ở Mỹ thì trong vòng những năm tới việc thanh toán trực tuyến sẽ tăng lên rõ rệt.

Bảng3: Dự báo tình hình thanh toán trực tuyến tại Mỹ

Năm	Thanh toán trực tuyến (Paying Online)
2003	50%
2004	57%
2005	64%
2006	71%

2007	78%
2008	85%

(Nguồn: Jupiter Research , November 2003)

Với đà tăng trưởng như trên thì trong vòng vài năm tới thanh toán trực tuyến sẽ trở thành phương thức thống lĩnh, khi đó các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ được sử dụng phổ biến. Theo dự báo đến năm 2008 thanh toán trực tuyến sẽ chiếm 85% tổng thanh toán, như vậy đến thời điểm này các ngân hàng hầu như đã cung cấp đầy đủ các dịch vụ trực tuyến cho khách hàng và việc giao dịch trực tiếp với phương thức truyền thống sẽ giảm xuống hẳn.

Tại Mỹ, hầu hết các chủ ngân hàng đều nhận thức rõ tầm quan trọng của ngân hàng điện tử, chỉ tính trong năm 2000, lượng tiền đầu tư nhằm xây dựng hệ thống ngân hàng điện tử đã là 500 triệu USD, và theo kế hoạch con số này sẽ đạt tới 2 tỷ USD vào cuối năm 2005 (nguồn :Green)³. Những ngân hàng lớn tham gia kinh doanh trực tuyến ngày càng nhiều, theo báo cáo của FDIC, số ngân hàng có tài sản dưới 100 triệu USD có cung cấp dịch vụ ngân hàng chỉ chiếm khoảng 5%, trong khi đó số ngân hàng có tài sản lớn hơn 10 tỷ USD có dịch vụ ngân hàng điện tử chiếm tới 84%. (Bảng 4)

Bảng 4: Số lượng ngân hàng có mặt trên mạng Internet

Tổng tài sản (triệu USD)	Số ngân hàng	Có mặt trên mạng
Ít hơn 100	5,912	5%
Từ 100 đến 500	3,403	16%
Từ 500 đến 1000	418	34%
Từ 1000 đến 3000	312	42%

3 . PGS.,TS Trần Hoàng Ngân, Ngô Minh Hải “Vài nét về sự phát triển ngân hàng điện tử trên thế giới”, Tạp chí Ngân Hàng – Số 5 năm 2004.

Từ 3000 tới 10.000	132	52%
Trên 10.000	94	84%

(Nguồn :[FDIC01])

Kể từ giai đoạn có mặt trên mạng tới khi cung cấp đầy đủ dịch vụ trực tuyến là cả một quá trình. Vào thời điểm năm 2000, trong số Top 100 ngân hàng của Mỹ thì có 36% không có mặt trên mạng, 41% chỉ cung cấp thông tin và còn lại 23% là cung cấp đầy đủ dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Trong năm 2000 đã có khoảng 1.100 ngân hàng lớn nhỏ tại Mỹ cung cấp đầy đủ mọi dịch vụ ngân hàng qua mạng, con số này tăng lên 1.200 vào cuối năm 2003 và sẽ đạt tới 3.000 vào cuối năm 2005.

1.4.2 Các dịch vụ ngân hàng điện tử hiện đang ứng dụng ở các nước trong khu vực và trên thế giới

Ngày nay mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng đã trở nên chặt chẽ và thân thiết hơn. Với mức độ cạnh tranh ngày càng cao hơn trong lĩnh vực ngân hàng, bên cạnh việc nỗ lực xây dựng ngày càng nhiều những dịch vụ mới, xu thế chung hiện nay của các ngân hàng là thắt chặt quan hệ và phục vụ từng sản phẩm cá biệt phục vụ cho từng nhu cầu của mỗi khách hàng khác nhau. Sản phẩm dịch vụ của ngân hàng hiện nay ngày càng phong phú và đa dạng, sự phát triển của khoa học công nghệ gần như đã “biến cái không thể thành cái có thể” mang lại sự nhanh chóng, thuận tiện với chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

Dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay rất đa dạng, ngày càng phát triển nhằm mang đến những tiện ích tối đa cho người sử dụng. Bên cạnh hoàn thiện những sản phẩm dịch vụ truyền thống, các ngân hàng luôn hướng tới việc phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử phong phú, đa dạng, thuận tiện cho khách hàng. Nhìn

chung, hiện nay các Ngân hàng trên thế giới đã cung cấp những dịch vụ ngân hàng điện tử sau:

1.4.2.1 Dịch vụ cung cấp thông tin về tài khoản cho khách hàng (Account Information) :

Dịch vụ ngân hàng trực tuyến này cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch trực tuyến như:

- Tóm lượt về những sản phẩm, dịch vụ đã giao dịch với ngân hàng, xem số dư tài khoản (Account Summary).
- Kiểm tra chi tiết các nghiệp vụ đã giao dịch (Transaction History).
- Kiểm tra tình trạng các thẻ ghi nợ, thẻ ghi có (Credit/Debit Card Enquiry).
- Kiểm tra tình trạng các Sec đã phát hành, xem chúng đã được thanh toán hay chưa, bị từ chối thanh toán hay đang trong tình trạng chờ đợi chi trả (Cheque Status Enquiry).

1.4.2.2 Dịch vụ ngân hàng điện toán (Computer Banking) :

Là những dịch vụ mà cho phép khách hàng có thể giao dịch với ngân hàng bằng cách sử dụng mạng internet hay intranet kết nối với máy chủ của Ngân hàng để thực hiện, nhận và thanh toán hoá đơn...Nhiều dịch vụ tài chính khác có thể được thực hiện qua mạng Internet (chẳng hạn như thanh toán bằng thẻ qua website của người phát hành thẻ), nhưng những loại dịch vụ như vậy không được coi là dịch vụ computer banking.

1.4.2.3 Thẻ ghi nợ (Debit Card) :

Thẻ được sử dụng tại những máy ATM hay máy thanh toán tại những điểm bán hàng (Point of sale-POS) cho phép khách hàng sử dụng được bằng cách ghi nợ trực tiếp vào tài khoản của họ .

1.4.2.4 Thanh toán trực tiếp (Direct payment) :

Là hình thức thanh toán cho phép khách hàng tự động thanh toán các hoá đơn hay lương, trợ cấp cho nhân viên bằng cách chuyển tiền điện tử. Các khoản chi trả được chuyển điện tử từ tài khoản của họ đến tài khoản người thụ hưởng. Các mẫu tin về người hưởng có thể được cài sẵn trước hàng tháng nếu cần.

1.4.2.5 Gửi và thanh toán hoá đơn điện tử (Electronic bill presentment and payment – EBPP) :

Đây là một hình thức hoá đơn thanh toán được gửi trực tuyến đến khách hàng bằng e-mail hoặc bằng một thông báo trên tài khoản ngân hàng điện tử. Sau đó khách hàng sẽ ra thông báo đồng ý chi trả, việc thanh toán được điện tử hoá trực tiếp từ tài khoản khách hàng.

1.4.2.6 Thẻ lương (Payroll Card):

Một loại thẻ tích trữ giá trị (stored-value card) được phát hành bởi các doanh nghiệp thay cho việc thanh toán lương trực tiếp, với thẻ lương cho phép người làm công nhận lương trực tiếp tại máy ATM hay sử dụng máy thanh toán tại các điểm bán hàng. Lương công nhân được các doanh nghiệp nạp vào thẻ một cách điện tử.

1.4.2.7 Ghi nợ được uỷ quyền trước (Preauthorized debit):

Đây là hình thức thanh toán mà cho phép khách hàng uỷ quyền cho Ngân hàng tự động thanh toán các khoản thường xuyên, các hoá đơn có tính chất định kỳ từ tài khoản của họ vào ngày cụ thể, số tiền cụ thể (ví dụ các khoản thanh toán thuê, thanh toán tiền thuê nhà, ...). Khoản thanh toán sẽ được chuyển điện tử từ tài khoản khách hàng đến tài khoản người thụ hưởng.

1.4.2.8 Dịch vụ đầu tư (Investment Services):

Cung cấp nhiều loại sản phẩm và dịch vụ đầu tư tài chính trực tuyến như: đầu tư chứng khoán (Electronic Security Application); mở tài khoản tiết kiệm qua mạng,...

1.4.2.9 Dịch vụ cho vay tự động:

Với dịch vụ này khách hàng có thể vay tiền của ngân hàng thông qua các máy cho vay tự động ALM (Automated Loan Machines). Việc duy nhất mà khách hàng phải làm là nhập vào máy các thông tin cần thiết và trả lời một số câu hỏi do máy đưa ra.

1.4.2.10 Dịch vụ ngân hàng tự phục vụ:

Sử dụng dịch vụ này khách hàng sẽ thao tác với các máy giao dịch tự phục vụ, đó là những máy ATM (Automated Teller Machines) với nhiều chức năng, cho phép khách hàng rút tiền từ tài khoản, nộp tiền vào tài khoản, kiểm tra số dư, chuyển khoản, vay, đầu tư cổ phiếu, mở tài khoản, viết Séc, cung cấp cũng như truy vấn thông tin,...Ở các nước phát triển các máy ATM có chức năng gần bằng một chi nhánh ngân hàng.

Nhìn chung, ở các nước phát triển, với trình độ khoa học kỹ thuật tiên tiến cùng với việc nhận thức được tiềm năng to lớn của công nghệ thông tin nên chính phủ các nước này đã đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin vào hầu hết các lĩnh vực, mà thanh toán điện tử là một trong những ứng dụng đó. Dịch vụ ngân hàng điện tử đã được sử dụng phổ biến đến mọi người dân, mọi dịch vụ ngân hàng dường như đã được điện tử hoá, đa dạng, nhiều chức năng, phục vụ mọi nhu cầu của khách hàng.

Chương 2

TÌNH HÌNH CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

2.1 PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI VIỆT NAM

2.1.1 Các yếu tố cần thiết cho dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam

Sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin và xu thế toàn cầu hoá hiện nay luôn đặt các doanh nghiệp dù thuộc bất cứ lĩnh vực nào cũng phải đối mặt với những thách thức để tồn tại và phát triển. Ngành ngân hàng Việt Nam cũng không tránh khỏi những thách thức đó và có sự phản ứng cần thiết để đương đầu là điều tất yếu xảy ra. Dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam ra đời là một trong những dấu mốc quan trọng đánh dấu sự chuyển mình đó của hệ thống ngân hàng nước ta. Các yếu tố nền tảng cho sự ra đời của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam bao gồm:

2.1.1.1 Hạ tầng cơ sở công nghệ thông tin

Đây là cơ sở nền tảng cần thiết ban đầu cho sự ra đời của dịch vụ ngân hàng điện tử, bao gồm công nghệ tính toán và công nghệ truyền thông.

a. Công nghệ tính toán: Từ cuối những năm 60 của thế kỷ trước, những chiếc máy tính đầu tiên đã xuất hiện ở Việt Nam; một số ở miền Bắc do Liên Xô viện trợ, một số khác do Mỹ trang bị ở Miền Nam. Đến cuối những năm 70, có khoảng 40 dàn máy tính lớn bao gồm các máy Minsk, EC và IBM. Đây có thể được xem như những bước khởi đầu đánh dấu sự ra đời của ngành công nghiệp tính toán ở Việt Nam.

Vào đầu những năm 1980, máy vi tính đầu tiên ra đời và bắt đầu được nhập vào Việt Nam, mở đầu thời kỳ phát triển nhanh chóng tin học ở Việt Nam. Từ cuối năm 1994, đầu năm 1995, Việt Nam bắt đầu triển khai chương trình Quốc gia về công nghệ thông tin, các công ty tin học hàng đầu thế giới như IBM, Compag, Digital... bắt đầu tham gia thị trường Việt Nam, số lượng máy vi tính PC nhập khẩu tăng vọt với tốc độ 50%/năm. Cũng theo số liệu thống kê, máy tính lắp ráp trong nước đang có xu hướng tăng nhanh, khoảng 80 đến 100 nghìn chiếc một năm, chiếm khoản 70% thị phần. Trong nhiều doanh nghiệp dữ liệu đã được tổ chức thành các kho thông tin có cấu trúc (cơ sở dữ liệu) và chuẩn hóa dựa trên các phần mềm quản trị cơ sở dữ liệu nền mạng như Fox, Access, Oracle, SQL server... Các phần mềm nhóm như MS Office, Lotus Notes,... đã và đang được sử dụng nhiều. Nhiều mạng máy tính dạng LAN, INTRANET chạy trên các hệ điều hành mạng khác nhau như Unix, Window NT, Nowell Netware,... đã được triển khai như mạng Văn phòng Chính Phủ, mạng của Bộ quốc phòng, mạng của Bộ tài chính, mạng ngân hàng, ... Tháng 11 năm 1997 Việt Nam tham gia mạng toàn cầu, internet được kết nối, giữa năm 1999 mới có khoảng 20 nghìn thuê bao, chủ yếu là khách hàng của các nhà cung cấp dịch vụ lớn như VDC (công ty dịch vụ gia tăng và truyền số liệu), FPT (công ty phát triển đầu tư công nghệ), NetNam (Viện công nghệ thông tin). Lĩnh vực này đang phát triển nhanh dần, số thuê bao đang tăng với tốc độ 600 đến 700 thuê bao một tháng. Dịch vụ Internet đang mở rộng đến từng doanh nghiệp, từng gia đình, từng cá nhân.

b. Công nghệ truyền thông: là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng và sự thành công của các giao dịch điện tử. Năm 1993, Tổng cục Bưu chính viễn thông Việt Nam đã thiết lập mạng truyền số liệu quốc gia dựa trên công nghệ X.25, gọi là mạng VIETPAC, nối 32 tỉnh và thành phố. Sau khi đưa vào sử dụng, mạng này tỏ ra không đáp ứng được nhu cầu truyền dữ liệu

ngày càng tăng. Đáp ứng tình hình đó, Tổng cục bưu chính viễn thông Việt Nam đã phát triển mạng toàn quốc VNN kết nối Internet và các mạng nội bộ của các cơ quan nhà nước và các nhân. VNN là một mạng quốc gia đường dài, có hai cổng kết nối mạng trực quốc tế, một ở Hà Nội, một ở Thành phố Hồ Chí Minh. Cổng Hà Nội có hai đường quốc tế, một đường với vận tốc 256Kb/sec nối với Úc bằng vệ tinh, một với vận tốc 2Mb/sec nối với Hồng Kông bằng cáp quang. Cổng TP Hồ Chí Minh cũng có hai đường quốc tế nối với Mỹ, một có vận tốc 64Kb/sec qua vệ tinh, một với vận tốc 2 Mb/sec qua cáp quang. Mạng trực Bắc-Nam có hai đường truyền vận tốc 2Mb/sec và một đường truyền dự phòng 192Kb/sec nối với mạng X.25. VNN có thể cung cấp các dịch vụ nối mạng trực cho khoảng 30 mạng thiết lập và các dịch vụ nối mạng Internet với vận tốc 64Kb/sec.

c. Vai trò của Công nghệ thông tin trong đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ và hiện đại hoá công nghệ ngân hàng

Ngân hàng được biết đến như một trong những Bộ, Ngành ứng dụng công nghệ thông tin mạnh mẽ và hiệu quả nhất ở nước ta thời gia qua. Với phương châm từng bước đổi mới công nghệ theo hướng hiện đại hoá, tự động hoá phục vụ sự nghiệp đổi mới hoạt động ngân hàng, đến nay hơn 80% nghiệp vụ ngân hàng đã được xử lý bằng máy tính ở các mức độ khác nhau. Hầu hết các nghiệp vụ đã được chuyển từ xử lý trên các máy tính đơn lẻ sang phương thức xử lý trên mạng. Nhiều nghiệp vụ được xử lý tức thời như thanh toán điện tử liên ngân hàng luồng giá trị cao, giao dịch kế toán tức thời,... Một số dịch vụ như ATM, Home banking, Internet banking... đang từng bước được nghiên cứu và triển khai trên diện rộng. Cùng với sự phát triển vượt bậc của Công nghệ thông tin, các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng có những bước phát triển vượt bậc: phong phú đa dạng về sản phẩm, mang đến cho người sử dụng cả sự tiện và lợi.

Sau quá trình ứng dụng công nghệ mạng viễn thông hiện đại trong ngành ngân hàng, hệ thống mạng cục bộ (LAN) đã được triển khai tại ngân hàng Trung ương, một số đơn vị trực thuộc và 61 chi nhánh ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành, tại Hội sở chính và các chi nhánh của các ngân hàng thương mại. Các thiết bị mạng thông minh, tốc độ cao và cấu trúc mạng hình sao đã từng bước thay thế các thiết bị mạng lạc hậu và cấu trúc mạng cũ. Các mạng nội bộ (Intranet), các phương tiện và dịch vụ dựa trên mạng Internet đã được mở rộng, ứng dụng ngày càng hiệu quả. Từng bước hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam.

2.1.1.2 Chứng từ điện tử

Chứng từ điện tử là một trong những yếu tố quan trọng trong giao dịch thanh toán điện tử, đây còn là nhu cầu của nền kinh tế đang chuyển đổi, phát triển và là xu thế của thời đại kỹ thuật số.

Chứng từ-theo định nghĩa của từ điển tiếng Việt (Nhà xuất bản khoa học xã hội-Trung tâm từ điển học, năm 1994): là giấy tờ làm bằng chứng về việc thu chi, xuất nhập. Nhưng chứng từ kế toán lại được khái niệm một cách rất tỉ mỉ, chặt chẽ như chính nghiệp vụ của nó:” Chứng từ kế toán là văn bản chứng minh về pháp lý việc hoàn thành một nghiệp vụ kinh tế, hoặc luật pháp cho phép hoàn thành nghiệp vụ đó tại các pháp nhân kinh tế” (Hạch toán kế toán và xử lý thông tin trong hệ thống ngân hàng-do Trung tâm đào tạo và nghiên cứu Ngân hàng, xuất bản năm 1994). Còn chứng từ điện tử, theo Quyết định của Thủ tướng chính phủ số 196/QĐ-TTg, ngày 1/4/1997, khái quát: “Cho phép sử dụng các dữ liệu thông tin trên vật mang tin như băng từ, đĩa từ, các loại thẻ thanh toán (sau đây gọi là chứng từ điện tử) để làm chứng từ kế toán và thanh toán của các ngân hàng và tổ chức tín dụng”.

Trong Quyết định 308-QĐ-NH2, ngày 16/09/1997 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước có khái niệm về chứng từ điện tử như sau: “Chứng từ điện tử là căn cứ chứng minh bằng dữ liệu thông tin trên vật mang tin (như băng từ, đĩa từ, các loại thẻ thanh toán) về nghiệp vụ kinh tế tài chính đã phát sinh và thực sự hoàn thành và là cơ sở để ghi chép vào sổ sách kế toán của các Ngân hàng và tổ chức tín dụng”. Tiếp đó, theo quyết định 44/2002/QĐ-TTg, ngày 21/03/2002 của Thủ tướng chính phủ nói rõ hơn về chức năng của Chứng từ điện tử “Chứng từ điện tử làm chứng từ kế toán mà các yếu tố của nó được thể hiện dưới dạng dữ liệu điện tử đã được mã hoá mà không có sự thay đổi trong quá trình truyền qua mạng máy tính hoặc trên vật mang tin như băng từ, đĩa từ, các loại thẻ thanh toán” Nghĩa là, “ chứng từ điện tử phải có đủ các yếu tố quy định cho chứng từ kế toán, đảm bảo tính pháp lý của chứng từ kế toán và phải được mã hoá bảo đảm an toàn trong quá trình xử lý, truyền tin và lưu trữ”.

Có thể thấy rằng, để chứng từ giấy chuyển sang chứng từ điện tử là công nghệ hoàn toàn mới, không có tiền lệ, mỗi bước chuyển đổi nhỏ trong công nghệ này đều liên quan đến tiền bạc, tài sản của Nhà nước, của nhân dân. Thực chất việc chuyển đổi từ mẫu biểu, con số và những thông tin trên một chứng từ bằng giấy sang dạng thông tin số hoá để truyền đi trên hệ thống mạng là không khó, nhưng làm thế nào để toàn bộ thông tin ấy tuyệt đối an toàn khi truyền dẫn trên mạng, hoặc “cất” trong các vật mang tin (băng từ, đĩa từ...) là cả một vấn đề. Chứng từ điện tử phải được công nhận như chứng từ giấy thường dùng trong thanh toán, kế toán, là loại chứng từ được pháp luật bảo vệ. Quy trình vận hành chứng từ điện tử thế nào để nó có thể hoàn toàn thay thế chứng từ giấy trong quá trình hoạt động và lưu trữ là việc làm không dễ, nhất là khi các giao dịch điện tử dần đi vào hoạt động phổ biến.

2.1.1.3 An toàn thông tin trên mạng

Giao dịch dựa trên các phương tiện điện tử đặt ra các đòi hỏi rất cao về bảo mật và an toàn. Khi làm việc với thế giới của các máy tính nối mạng, chúng ta phải đối mặt với hiểm họa liên quan đến việc bảo mật các luồng thông tin truyền trên đó. Phần này không đi vào nghiên cứu kỹ thuật mà mục đích trình bày các kiến thức cơ bản về an ninh dữ liệu trên mạng-một trong những yếu tố quan trọng của dịch vụ ngân hàng điện tử.

Bảng 5 : Một số hiểm họa an toàn dữ liệu và giải pháp

Hiểm họa	Giải pháp an toàn	Chức năng	Công nghệ
Dữ liệu bị chặn lại, đọc trộm hoặc sửa bất hợp pháp	Mã hoá	Mã hoá để ngăn chặn làm thay đổi bất hợp pháp	Mã hoá đường truyền
Người dùng thay đổi đặc điểm của họ để gian lận	Xác nhận	Xác nhận đặc điểm nhận dạng	Chữ ký điện tử
Người dùng bất hợp pháp trên một mạng truy nhập một mạng khác	Bức tường lửa	Lọc và ngăn chặn các luồng thông tin thâm nhập mạng hoặc máy chủ	Bức tường lửa

a. Mã hoá đường truyền: để giữ bí mật khi truyền tải thông tin giữa hai thực thể nào đó người ta tiến hành **mã hoá** chúng. Mã hoá thông tin là chuyển thông tin sang một dạng mới khác dạng ban đầu, dạng mới này được gọi chung là văn bản mã hoá. Việc mã hoá được thực hiện dựa trên một tập các quy tắc mà thực thể gửi và nhận quy ước sử dụng, tập các quy tắc đó gọi là mật mã.

b. Chữ ký điện tử : Trong giao dịch truyền thống, khi một khách hàng đặt quan hệ giao dịch với ngân hàng, trước hết yêu cầu khách hàng khai báo họ, tên, xuất trình CMND, Passport nhằm kiểm tra thông tin, tổ chức cấp phát để xác thực

khách hàng. Khi thực hiện giao dịch thì yêu cầu khách hàng ghi yêu cầu vào giấy và ký tên, việc làm này nhằm đảm bảo: đối với ngân hàng đảm bảo khách hàng không thể từ chối giao dịch mà mình đã yêu cầu thực hiện; đối với khách hàng đảm bảo nội dung giao dịch mà mình yêu cầu thực hiện được toàn vẹn. Để giao dịch trên mạng được đảm bảo thì chữ ký điện tử phải đảm bảo được các yêu cầu như thực hiện một giao dịch truyền thống. **Chữ ký điện tử** là công cụ điện tử ký vào tài liệu điện tử mà có tác dụng xác thực tính trung thực của tài liệu điện tử đã ký. Khi đưa chữ ký điện tử vào một văn bản nào đó đồng nghĩa rằng người thực hiện đã ký vào văn bản đó, chấp nhận nội dung trên văn bản đó.

Chữ ký điện tử có thể được thể hiện bằng nhiều hình thức khác nhau như xuất trình username, password và nhấn nút submit cũng có thể xem là đã thực hiện một chữ ký điện tử. Nhưng để đảm bảo được tất cả các yêu cầu để thực hiện một giao dịch điện tử, hiện nay các giao dịch trên mạng sử dụng công nghệ chứng chỉ số gọi tắt là CA (Certificate Authorities). Chứng chỉ số phải đảm bảo các quy tắt:

- Tính duy nhất: chứng chỉ số là duy nhất trên toàn thế giới;
- Xác thực được nguồn gốc: kiểm tra được nguồn gốc, chứng chỉ số đảm bảo không bị giả mạo, thời hạn hiệu lực;
- Xác thực được thông tin cá nhân khách hàng sở hữu chứng chỉ số;
- Đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu: toàn vẹn dữ liệu trên đường truyền không bị nghe trộm, đánh cắp, giả lập..; toàn vẹn dữ liệu cho khách hàng và với cả ngân hàng cũng không thể chỉnh sửa dữ liệu; xác thực chữ ký khách hàng trên dữ liệu do đó khách hàng không thể từ chối được giao dịch mà mình đã thực hiện.

Với dịch vụ ngân hàng điện tử, người sử dụng khi truy cập vào mạng sẽ có khả năng thanh toán hoặc chuyển tiền trong hệ thống. Do đó, người dùng đều được quản lý chặt và hệ thống phải đảm bảo an toàn bảo mật cho từng người,

nhằm tránh việc giả mạo để ăn cắp tiền từ tài khoản của họ. Đồng thời hệ thống cũng phải đảm bảo an ninh dữ liệu trên đường truyền. Nếu chỉ dùng user/password hoặc các giải pháp an toàn bảo mật thông thường thì sẽ không đủ khả năng bảo mật cho người dùng. Để đảm bảo độ an toàn, bảo mật thông tin trên đường truyền cũng như cho từng người dùng cụ thể, người ta sử dụng **công nghệ PKI** (Public Key Infrastructure). Công nghệ PKI cung cấp một phương thức bảo mật hai lần, đó là sự phối hợp giữa hai công nghệ mã hoá đường truyền và chữ ký điện tử. Chữ ký điện tử dùng để giữ sự riêng tư của thông tin còn việc mã hoá đường truyền sẽ bao bên ngoài để đảm bảo thông tin được an toàn. Ví dụ, khi A gửi cho B một thông điệp, A sẽ dùng khoá riêng của A để “ký” vào thông điệp và dùng khoá công cộng của B để mã hoá thông điệp đó. Khi B nhận, B sẽ dùng khoá riêng của B để giải mã thông điệp và dùng khoá công cộng của A để thẩm định chữ ký của A.

c. Bức tường lửa (firewall): trong hệ thống an ninh dữ liệu còn có một giải pháp an toàn mạng nữa là Bức tường lửa, đây là kỹ thuật được tích hợp vào hệ thống để chống lại sự truy cập trái phép nhằm bảo vệ các nguồn thông tin nội bộ cũng như chống lại sự xâm nhập vào hệ thống của một số thông tin không mong muốn (như virus). Cũng có thể hiểu rằng firewall là một cơ chế để bảo vệ mạng tin tưởng khỏi các mạng không tin tưởng (ví dụ như Internet), bảo vệ một hệ thống mạng riêng hoạt động trong một môi trường mạng chung. Về mặt chức năng, hệ thống firewall là một thành phần được đặt giữa hai mạng để kiểm soát tất cả các việc lưu thông giữa chúng với nhau như : Tất cả các trao đổi dữ liệu từ trong ra ngoài và ngược lại phải thực hiện thông qua firewall; chỉ những lưu thông được phép bởi chế độ an ninh của hệ thống mạng nội bộ mới được chuyển qua firewall (thường do người quản trị mạng ấn định dựa trên những tiêu chuẩn chung của một tổ chức).

Tóm lại, để dịch vụ ngân hàng điện tử đi vào hoạt động và thành công thì cần phải có sự phối hợp của nhiều yếu tố, sự nỗ lực của nhiều bộ phận, Ban, Ngành. Ngoài những yếu tố quan trọng, quyết định như đã trình bày trên đây, còn có nhiều yếu tố khác mà không thể không nói đến đó là: luật giao dịch điện tử, văn bản pháp lý quan trọng đặt nền móng cho việc triển khai các giao dịch điện tử; yếu tố con người, đó là đội ngũ cán bộ ngân hàng có trình độ và khách hàng có kiến thức cơ bản về dịch vụ ngân hàng điện tử,...

2.1.2 Tiến trình hiện đại hóa công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán tại Việt Nam

Ở Việt Nam, với mức độ cạnh tranh ngày càng cao hơn trong lĩnh vực ngân hàng đã buộc các ngân hàng phải không ngừng cải tiến sản phẩm và dịch vụ của mình nhằm đa dạng hoá và nâng cao chất lượng các dịch vụ ngân hàng, đáp ứng yêu cầu nâng cao năng lực cạnh tranh, hội nhập và phát triển. Ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp cận nghiệp vụ ngân hàng hiện đại luôn là mục tiêu của các ngân hàng thương mại hiện nay trên bước đường hiện đại hoá của mình. Tiếp tục đổi mới mạnh mẽ các hoạt động ngân hàng theo xu hướng hội nhập, nâng cao năng lực cạnh tranh, ngành ngân hàng nói chung và các ngân hàng thương mại nói riêng những năm gần đây đã và đang tập trung thực hiện nhiều giải pháp nhằm hiện đại hóa thanh toán và mở rộng dịch vụ thanh toán, một mặt đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế, của dân cư, mặt khác tăng thu nhập từ dịch vụ, tăng lợi nhuận cho mỗi ngân hàng thương mại, một nội dung quan trọng của chương trình cơ cấu lại các hoạt động của mình.

Tính đến đầu năm nay, cả năm ngân hàng thương mại Nhà Nước và hai ngân hàng thương mại Cổ phần đã hoàn thành giai đoạn một tiểu dự án hiện đại hoá thanh toán do Ngân hàng thế giới tài trợ, với công nghệ tiên tiến của một số hãng có uy tín trên thế giới cung cấp. Nhiều ngân hàng thương mại (NHTM)

khác không nằm trong các tiêu dự án như NHTM cổ phần như Á Châu, Kỹ Thương, Đông Á, Phương Nam, Quốc tế, Quân đội,... đã tự tìm kiếm các nguồn vốn, nguồn tài trợ và tự đầu tư các chương trình phần mềm vi tính, thiết bị tin học hiện đại, đáp ứng nhu cầu thanh toán và dịch vụ của khách hàng. Có thể thấy rằng sau thời gian đồng bộ hiện đại hoá hệ thống thanh toán, đến nay, các ngân hàng đã có một nền tảng cơ sở về công nghệ tốt so với trước đây, có thể so sánh như sau:

Bảng 6: So sánh hệ thống công nghệ ngân hàng cũ và mới

Tiêu chí	Hệ thống công nghệ cũ	Hệ thống công nghệ mới
Khả năng bảo mật và toàn vẹn dữ liệu	Thấp	Cao
Mô hình xử lý tập trung	Không đáp ứng	Đáp ứng
Khối lượng giao dịch lớn	Không đáp ứng	Đáp ứng
Quản lý khách hàng quan hệ	Không đáp ứng	Đáp ứng
Giao dịch 24/24	Không đáp ứng	Đáp ứng
Xử lý đa tệ và xử lý tỷ giá hàng ngày cũng như giao dịch đa tệ	Không đáp ứng	Đáp ứng
Quyết toán mọi thời điểm	Không đáp ứng (Chỉ có thể thực hiện vào 31/12)	Đáp ứng
Đổi mới quy trình giao dịch, chữ ký điện tử, chứng từ điện tử. Tăng năng suất	Không đáp ứng	Đáp ứng
Thẻ nhựa, hệ thống kết nối thẻ	Chưa có	Đáp ứng
Khả năng cung cấp không hạn chế số lượng truy cập	Không đáp ứng	Đáp ứng
Tính tích hợp	Thấp	Cao
Backup, phục hồi dữ liệu tự động	Thấp	Cao
Đồng bộ hoá hệ thống	Không đáp ứng	Đáp ứng

Có thể thấy rằng, so với hệ thống công nghệ cũ gồm nhiều ứng dụng đơn lẻ, được xây dựng trên nền tảng công nghệ thấp, hệ thống công nghệ mới có nhiều

đặc tính ưu việt hơn hẳn, là một nền tảng quan trọng ban đầu cho sự phát triển công nghệ ngân hàng ở Việt Nam.

Cùng với sự phát triển liên tục của công nghệ thông tin, các phương tiện và dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong đó có các sản phẩm và dịch vụ thẻ cũng không ngừng được phát triển. Lượng máy giao dịch tự động(ATM) ở Việt Nam đang gia tăng cùng với xu thế phát hàng rộng rãi các loại thẻ điện tử. Nếu năm 2001 cả nước chỉ có khoảng 15.000 thẻ quốc tế, 3.000 thẻ nội địa và khoảng 20 máy ATM, thì đến thời điểm 2003 các ngân hàng đã phát hành được 84.000 thẻ quốc tế, hơn 280.000 thẻ nội địa và triển khai trên 300 máy ATM tại gần 30 tỉnh thành cả nước. Doanh số sử dụng của các loại thẻ đạt mức 4.000 tỷ VND, doanh số thanh toán thẻ quốc tế đạt hơn 270 triệu USD. Đến nay, lượng máy ATM và thẻ phát hành ở nước ta được thống kê và dự báo như sau:

Bảng 7: Thống kê và dự báo tình hình thẻ ở Việt Nam

Từ năm 2000 - 2003				Dự kiến 2004 - 2005			
ATM	Thẻ nội địa	Thẻ quốc tế	Doanh số (Tỷ đồng)	ATM	Thẻ nội địa	Thẻ quốc tế	Doanh số (Tỷ đồng)
300	256250	100000	5.000	1500	912000	238000	21.000

(Nguồn: Tạp chí tin học Ngân hàng số 3/2004)

Việc đầu tư cho phát triển nghiệp vụ thẻ thời gian gần đây cũng được các ngân hàng thương mại quan tâm đầu tư. Ngân hàng Công thương Việt Nam phát hành thẻ vàng cho khách hàng VIP, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam đang chờ thủ tục triển khai bán thẻ viễn thông trả trước trên máy ATM, Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam đang mời thầu cung cấp hệ

thống phát hành thẻ thanh toán bậc nhất ở nước ta, Ngân hàng Đông Á triển khai máy ATM nhận gửi tiền tại máy,...

Một kết quả quan trọng khác của chương trình mở rộng phạm vi thanh toán và nâng cao hiệu quả thanh toán đó là tiểu dự án “ Thanh toán điện tử liên ngân hàng” trong dự án “ Hiện đại hoá Ngân hàng và hệ thống thanh toán” do Ngân hàng Nhà nước chủ trì đã chính thức hoạt động từ tháng 5 năm 2002. Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng là hệ thống thanh toán điện tử trực tuyến online hiện đại nhất từ trước tới nay, được xây dựng theo tiêu chuẩn quốc tế, hệ thống gồm ba cấu phần : luồng thanh toán giá trị cao, luồng thanh toán giá trị thấp và xử lý quyết toán vốn. Thời gian thực hiện một lệnh thanh toán chỉ diễn ra không quá 10 giây. Thanh toán trực tuyến kết nối các hội sở chính, các chi nhánh của Ngân hàng thương mại với trung tâm thanh toán quốc gia, tạo luồng thông tin thông suốt, bảo đảm sự chính xác, nhanh chóng, an toàn cho mọi khoản thanh toán. Qua hơn hai năm vận hành chính thức, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng đã hoạt động ổn định và ngày càng phát huy hiệu quả. Đến nay đã có 53 thành viên với gần 200 chi nhánh (đơn vị thành viên) trên 5 địa bàn triển khai dự án đã tham gia thanh toán. Số món và doanh số thanh toán qua hệ thống ngày càng tăng, bình quân 9.000 đến 10.000 món / ngày với doanh số trên 5000 tỷ đồng/ ngày. Tính đến ngày 31/08/2004 (sau hơn 2 năm hoạt động) đã có 3.775.667 món thanh toán với 2.042.965 tỷ đồng được thanh toán qua hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng. Tất cả giao dịch thanh toán đều đảm bảo an toàn.

Bên cạnh hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, từ ngày 01/01/2003 hệ thống thanh toán bù trừ điện tử cũng được đưa vào vận hành chính thức, thay thế việc trao đổi trực tiếp chứng từ giấy. Do đó đã rút ngắn được thời gian chuyển tiền và đảm bảo độ chính xác an toàn cao.

Nhìn chung, trong quá trình hiện đại hoá hệ thống ngân hàng, cùng với ngân hàng nhà nước, các ngân hàng thương mại đua nhau hiện đại hoá hệ thống thanh toán của mình. Đẩy mạnh việc đầu tư kỹ thuật, công nghệ, tin học hóa, mà bước đầu là tạo ra mạng trực tuyến trong hệ thống ngân hàng của mình và các ứng dụng về mặt sản phẩm trên nền tảng đó, giúp khách hàng có thể giao dịch đa dạng và thuận tiện. Đến nay, các dịch vụ ngân hàng điện tử bắt đầu có cơ sở hình thành và được sử dụng. Chừng 3 năm trước đây khách hàng có thể chưa hề biết đến những tiện ích như ngồi nhà giao dịch với ngân hàng hay như gửi tiền một nơi, rút tiền nhiều nơi,... Bây giờ những tiện ích này có vẻ dần quen thuộc hơn khi ngày càng nhiều ngân hàng nỗ lực ứng dụng Công nghệ thông tin , Hiện đại hoá ngân hàng.

2.1.3 Thực trạng về việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay ở nước ta

Phải tích từ năm 2000 trở đi, những sản phẩm mang dấu ấn ngân hàng hiện đại mới được hình thành. Cho đến nay, hầu hết các Ngân hàng đều đã mở các Website riêng để giới thiệu về các dịch vụ của mình như thủ tục chuyển tiền, mức phí chuyển tiền, thủ tục và điều kiện vay vốn, tỷ giá hàng ngày, biểu lãi suất đang áp dụng. Tháng 3 năm 2001 Ngân hàng Á Châu (ACB) khai trương dịch vụ ngân hàng tại nhà (Home Banking) thông qua mạng Intranet. Để làm nghiệp vụ này ACB đã hợp tác với Cty phát triển phần mềm và truyền thông VASC ký kết “ứng dụng chứng chỉ số trong giao dịch ngân hàng điện tử”. Khách hàng được quản lý và sử dụng chữ ký điện tử trong giao dịch với Ngân hàng. Với dịch vụ Home banking, khách hàng có tài khoản tại ACB có thể dùng tiền trên tài khoản của mình để thực hiện tất cả các giao dịch thanh toán qua ngân hàng như: **Chuyển khoản** (Funds transfer) cho phép khách hàng chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của mình đến các tài khoản khác trong cùng hệ thống

ngân hàng Á Châu; **Thanh toán hoá đơn** (Bill payment) cho phép thanh toán các hoá đơn điện, điện thoại, nước, Internet, ... có đăng ký trước với ngân hàng; **Chuyển tiền** (Money transfer) cho phép chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại ACB đến người nhận bằng chứng minh nhân dân, passport...trong hoặc ngoài hệ thống; Tra cứu thông tin, liệt kê giao dịch. Mỗi doanh nghiệp sẽ được sử dụng hai user, một để soạn thảo lệnh, một để xác nhận lệnh có mã số truy cập, mật khẩu khác nhau. VASC bảo mật và bảo đảm an toàn các chữ ký điện tử trong thanh toán cho khách hàng. Từ cuối năm 2002 VASC cũng đã phối hợp với ACB phát triển và đưa vào thử nghiệm dịch vụ Mobile-Banking(viết tắt là M-Banking). Bắt đầu từ ngày 01/08/2003 dịch vụ này chính thức được đưa vào hoạt động qua số 997. Theo đó, tất cả khách hàng có Điện thoại di động, mở tài khoản tại ACB, được cấp mã số truy cập và mật khẩu là có thể thực hiện thanh toán tiền mua hàng hoá và dịch vụ ở bất kỳ nơi nào có phủ sóng điện thoại di động với nội dung tin nhắn ngắn gọn: mã số đại lý nơi thanh toán tiền, số tiền sẽ trả, mật mã của khách hàng.

Cho đến nay, nhìn chung nhiều ngân hàng thương mại ở nước ta đã chú ý phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử. Bên cạnh hai ngân hàng đi đầu là ACB và Vietcombank, nhiều ngân hàng khác cũng đã mạnh dạn đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử. Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương đã lắp đặt và triển khai phần mềm Globus, giải pháp công nghệ ngân hàng hiện đại của hãng Temenos Holding NV Thụy Sĩ được triển khai tại các chi nhánh của ngân hàng này, các sản phẩm đang và sẽ được thiết lập là: Tài khoản thấu chi, thẻ thanh toán Fast Access. Bên cạnh đó Techcombank đang cung ứng hai dịch vụ ngân hàng điện tử là Telebank và Homebanking. **Telebank** là hệ thống dịch vụ thanh toán trực tuyến từ xa cho phép khách hàng có tài khoản tiền gửi tại Techcombank thực

hiện thanh toán điện tử với ngân hàng ngay tại nơi làm việc của mình. Telebank có độ bảo mật cao vì sử dụng công nghệ sinh mã ngẫu nhiên duy nhất có tên Certificate của Microft, được thiết kế theo dạng một phần mềm ứng dụng được cài đặt vào máy khách hàng. Phần mềm này kết nối với ngân hàng qua đường truyền Dial-up, làm việc được ở cả hai chế độ, chế độ Offline cho phép xem thông tin để duyệt điện trước khi chuyển sang chế độ Online để chuyển đi. Còn với **Techcombank Home banking** cho phép ngân hàng tiếp cận với ngân hàng qua bốn sản phẩm :

- **Techcombank Fast Access**: Hệ thống truy vấn số dư tài khoản thông qua trang chủ của Techcombank

- **Techcombank Mail Access**: Dịch vụ theo dõi và gửi thông tin giao dịch tài khoản khách hàng tự động qua e-mail mỗi khi tài khoản có giao dịch.

- **Techcombank Mobile Access**: cung cấp thông tin số dư và giao dịch của tài khoản khách hàng tự động bằng tin nhắn SMS.

- **Techcombank Voice Access** (viết tắt Vocaly): mọi thông tin về số dư và giao dịch tài khoản, thông tin tỷ giá, lãi suất,... được cấp qua tổng đài tự động khi quay 1570 .

Cùng với Á Châu, Vietcombank, Kỹ thương, các Ngân hàng thương mại cổ phần khác như Đông Á, Phương Nam, Sacombank, Eximbank, BIDV, Incombank, Agribank,... cũng đã nỗ lực triển khai một số dịch vụ ngân hàng điện tử như: internet banking, telephone banking, mobile banking, home banking, ... để phục vụ tốt hơn cho khách hàng. Có thể thấy rằng, thời gian gần đây, với ý thức về vấn đề cạnh tranh và hội nhập, nỗ lực ứng dụng công nghệ thông tin hệ thống ngân hàng thương mại trong nước đã có những bước chuyển biến mạnh

mẽ, thu được nhiều kết quả nổi bật, đa dạng hoá dịch vụ, phát triển các ứng dụng ngân hàng điện tử. Đến nay có thể thống kê được các dịch vụ ngân hàng điện tử được cung cấp trong nước như sau:

- Với dịch vụ Internet banking, hiện tại ở Việt Nam hầu hết các ngân hàng đều đã có trang Web riêng để khách hàng truy vấn thông tin, một số ngân hàng như Vietcombank, Incombank, ACB, Techcombank, ... đã cung cấp các dịch vụ xem số dư, theo dõi giao dịch tài khoản... qua internet, còn dịch vụ thanh toán qua internet thì chưa ngân hàng nào cung cấp.

- Telephone Banking-dịch vụ ngân hàng qua điện thoại hiện đã có một số ngân hàng cung cấp như: Vietcombank HCM, ACB, Sài Gòn thương tín, Techcombank, Eximbank.

- Mobile Banking-giao dịch ngân hàng qua điện thoại di động, hiện tại dịch vụ này đang được một số ngân hàng cung cấp như: ACB, Techcombank, Phương Nam, Công Thương. Riêng ACB là ngân hàng cung cấp dịch vụ này mạnh nhất với nhiều tiện ích được khách hàng ưa chuộng như: báo số dư tự động đến điện thoại di động của khách hàng mỗi khi số dư trên tài khoản thay đổi, thanh toán tiền điện, điện thoại, nước,... qua điện thoại di động...

- Home Banking-Ngân hàng tại nhà hiện dịch vụ này đang được cung cấp bởi một số ngân hàng như: Đầu tư và phát triển Việt Nam, ACB, Techcombank, Eximbank, Vietcombank.

Tóm lại, có thể thấy rằng, với việc ứng dụng công nghệ thông tin, hệ thống ngân hàng trong nước đã có những bước chuyển biến mạnh mẽ, thu được một số kết quả nổi bật. Tuy nhiên, so với yêu cầu hội nhập khu vực và thế giới, hiện tại mức độ ứng dụng công nghệ thông tin để hiện đại hoá hệ thống ngân hàng trong

nước mới chỉ là bước khởi đầu, các dịch vụ ngân hàng điện tử chỉ mới dừng lại ở mức cung cấp các thông tin về tài khoản, các thông tin dịch vụ của ngân hàng còn các giao dịch thực thụ vẫn chưa được phổ biến lắm, chưa tạo ra được sự đa dạng hấp dẫn, sự tiện và lợi thực sự để đủ sức thuyết phục mọi người sử dụng.

2.2 DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

2.2.1 GIỚI THIỆU:

Hiện nay Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam cung cấp các loại dịch vụ ngân hàng điện tử sau:

- **Phone-Banking:** tham gia dịch vụ này khách hàng sẽ được cấp mã số khách hàng và mật mã để truy cập. Khi sử dụng dịch vụ, khách hàng sẽ được cung cấp nhanh nhất các thông tin mới nhất liên quan đến các giao dịch với số dư tài khoản, tỷ giá các ngoại tệ, lãi suất tiền gửi, lãi suất tiền vay, ...
- **Internet-Banking:** tham gia sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến này khách hàng sẽ được cấp user name và mật mã (password) để truy cập thông tin mới nhất về số dư tài khoản, sao kê hoạt động của các tài khoản của khách hàng tại Vietcombank.
- **Home-Banking:** dịch vụ ngân hàng tại nhà, còn gọi là **Dịch vụ ngân hàng điện tử Vcb-Money**, đây là dịch vụ chính trong hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam .

Chương trình Vcb-Money của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (NHNT) được xây dựng với mục đích hỗ trợ cho hoạt động và nghiệp vụ của các cơ quan, doanh nghiệp và các định chế tài chính có quan hệ về thanh toán và tài khoản với NHNT.

Chương trình có khả năng cung cấp các thông tin như: tỷ giá hối đoái, lãi suất, số dư tài khoản, sao kê tài khoản cùng toàn bộ các thông tin khác có liên quan đến khách hàng cũng như các thông tin mang tính chất tư vấn của Ngân hàng có thể cung cấp cho khách hàng. Ngoài ra, điểm đặc biệt quan trọng là thông qua dịch vụ Vcb-Money, khách hàng có thể thực hiện các yêu cầu về thanh toán (Ủy nhiệm chi, mua bán ngoại tệ, chuyển tiền, chi trả lương...) cho Ngân hàng ngay tại cơ quan mình thay cho việc phải trực tiếp đến Ngân hàng giao dịch. Phần này chủ yếu sẽ đi vào nghiên cứu về dịch vụ VCB-Money của Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam.

2.2.2 QUY ĐỊNH VỀ CUNG ỨNG VÀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ VCB-MONEY CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

2.2.2.1 Yêu cầu bảo mật khi thực hiện dịch vụ Vcb Money:

Tất cả các bộ phận trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia vào quá trình cung ứng và quản lý dịch vụ Vcb Money của Ngân hàng phải tuân thủ Quy định về bảo mật hệ thống thông tin của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam và các quy định khác về bảo mật theo Pháp luật hiện hành.

Khách hàng tham gia dịch vụ Vcb Money của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam phải tuân thủ các quy định về bảo mật của Ngân hàng Ngoại thương và các quy định khác về bảo mật theo pháp luật hiện hành.

2.2.2.2 Điều kiện sử dụng dịch vụ VCB-MONEY

Khách hàng tham gia VCB-Money phải đảm bảo các điều kiện sau: trước hết phải là các tổ chức tín dụng, tổ chức kinh tế có tư cách pháp nhân theo pháp luật Việt Nam; kể đến, các tổ chức này phải có tài khoản tiền gửi thanh toán tại

ngân hàng Ngoại Thương; và điều kiện cuối cùng là phải có đầy đủ thiết bị cần thiết theo yêu cầu của ngân hàng (máy tính, modem, mạng điện thoại,...)

2.2.2.3 Trình tự đăng ký tham gia và xét duyệt của ngân hàng:

Khi khách hàng có nhu cầu cung ứng dịch vụ VCB-Money, bộ phận tiếp nhận yêu cầu tiến hành kiểm tra khả năng đáp ứng của khách hàng với những tiêu chí nêu trên.

Trong trường hợp khách hàng đủ điều kiện tham gia: bộ phận tiếp nhận yêu cầu làm việc cụ thể với khách hàng (phối hợp với các phòng ban liên quan nếu cần) về dịch vụ cung cấp, điều kiện máy móc trang thiết bị cần thiết, thương thảo và thống nhất các điều khoản cụ thể trong hợp đồng cung ứng dịch vụ giữa Ngân hàng và khách hàng. Tiếp theo đó, bộ phận này trình giám đốc chi nhánh hoặc người được ủy quyền phê duyệt chấp nhận cung ứng dịch vụ Vcb-Money và ký kết hợp đồng .

Trường hợp khách hàng không đủ điều kiện, bộ phận tiếp nhận yêu cầu trả lời khách hàng và nêu rõ lý do từ chối

2.2.2.4 Hợp đồng dịch vụ Vcb- Money:

Về thẩm quyền ký kết hợp đồng, phía ngân hàng là giám đốc chi nhánh hoặc người được Tổng giám đốc ủy quyền; phía khách hàng là người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền.

Về nội dung cơ bản của hợp đồng, hợp đồng dịch vụ Vcb-Money bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- Tên hợp đồng:” Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ Vcb-Money của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam, số...”
- Các chủ thể tham gia hợp đồng(tên, địa chỉ, số điện thoại, người đại diện)
- Phạm vi dịch vụ cung ứng

- Quyền và nghĩa vụ các chủ thể (ngân hàng và khách hàng) trong đó quy định việc khách hàng cam kết bảo mật dữ liệu, chứng từ điện tử, chữ ký điện tử; Chịu trách nhiệm tuân thủ đúng các quy trình hướng dẫn sử dụng chương trình của ngân hàng; chịu trách nhiệm về nội dung thông tin, tính chính xác và đầy đủ của chứng từ điện tử và phối hợp với Ngân hàng hàng trong việc xử lý các sai sót phát sinh.

- Thời hạn hiệu lực của hợp đồng

- Quy định hợp đồng này sẽ được giải thích và điều chỉnh bởi Pháp luật Việt nam

- Quy định giải quyết và sử lý tranh chấp

- Phụ lục thực hiện hợp đồng bao gồm: trước hết là danh sách và mẫu chữ ký người được uỷ quyền thực hiện các giao dịch Vcb-Money của khách hàng. Danh sách bao gồm Chủ tài khoản, Kế toán trưởng và/hoặc những người được Chủ tài khoản, kế toán trưởng uỷ quyền. Danh sách nêu cụ thể tên, chức vụ và chữ ký bằng tay của từng người được cấp chữ ký điện tử để duyệt lệnh giao dịch Vcb-Money. Kèm theo đó là danh sách tài khoản khách hàng đăng ký giao dịch trên hệ thống Vcb-Money.

2.2.2.5 Các dịch vụ sử dụng:

Dịch vụ sử dụng trong hệ thống Vcb-Money gồm hai nhóm:

- Nhóm dịch vụ truy vấn thông tin: Thông tin tài khoản, tỷ giá, biểu phí, sổ phụ...
- Nhóm dịch vụ thanh toán: Chuyển tiền trong nước, chuyển tiền đi nước ngoài, mua bán ngoại tệ, trả lương...

Dịch vụ sử dụng trong hệ thống Vcb-Money được xác định cụ thể cho từng khách hàng tham gia và được quy định tại hợp đồng cung ứng dịch vụ Vcb-Money giữa ngân hàng và khách hàng.

2.2.2.6 Quy trình thực hiện

Quy trình thực hiện Vcb-Money bao gồm các bước sau:

Trước hết, khách hàng muốn tham gia dịch vụ Vcb-Money sẽ tiến hành ký kết hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Vcb- Money với ngân hàng.

Sau khi hợp đồng được ký kết, bộ phận tiếp nhận yêu cầu chuyển bản phụ lục 01 (một phần không thể tách rời của Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Vcb Money) bao gồm danh sách những người được khách hàng uỷ quyền cấp chữ ký điện tử cho Trung tâm xử lý Vcb Money để tạo mã truy cập, khoá và chữ ký cho khách hàng.

Tiếp theo đó, trung tâm xử lý Vcb Money gửi trực tiếp chữ ký điện tử điện tử cho khách hàng qua thư bảo đảm đồng thời thông báo cho bộ phận nghiệp vụ Vcb Money tại chi nhánh và chuyển khoá cho bộ phận kỹ thuật chi nhánh để cài đặt chương trình cho khách hàng. Trong trường hợp khách hàng tại Hội sở chính, Trung tâm tin học trực tiếp đến cài đặt chương trình cho khách hàng.

Cuối cùng, sau khi khách hàng đã được cấp chữ ký điện tử, chương trình và mã truy cập, khách hàng sẽ tiến hành các giao dịch Vcb-Money với ngân hàng. Các bộ phận nghiệp vụ và bộ phận kỹ thuật liên quan của Ngân hàng phối hợp thực hiện giao dịch Vcb Money với khách hàng, Việc giao dịch cần tuân thủ quy trình thanh toán điện tử Vcb Money của Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam, Hướng dẫn sử dụng chương trình thanh toán điện tử Vcb Money của Ngân hàng hàng ngoài thương Việt Nam và các Quy định hiện hành có liên quan khác.

2.2.2.7 Chứng từ sử dụng trong dịch vụ Vcb Money

Chứng từ sử dụng trong dịch vụ Vcb Money là chứng từ điện tử (hoặc được chuyển hóa thành chứng từ giấy) do ngân hàng quy định. Việc lập, kiểm soát, luân chuyển, xử lý, bảo quản và lưu trữ chứng từ phải tuân thủ Nghị định 44/2002/QĐ-TTg ngày 21/3/2002 của Thủ tướng Chính phủ về sử dụng chứng từ điện tử làm chứng từ kế toán để hạch toán và thanh toán vốn của các Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và Quyết định 308-QĐ/NH2 ngày 16/09/1997 của

Thông đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các Quy định hiện hành về chứng từ điện tử và chứng từ kế toán của Ngân hàng và các Tổ chức tín dụng.

2.2.2.8 Lệnh giao dịch Vcb Money

Bao gồm các lệnh chuyển tiền có và lệnh chuyển tiền nợ (còn gọi là Lệnh giao dịch Vcb-Money). Khách hàng được quyền phát Lệnh chuyển tiền có. Khách hàng chỉ được quyền phát Lệnh chuyển tiền nợ khi khách hàng có uỷ quyền cụ thể bằng văn bản nhằm thực hiện theo những mục đích nhất định. Trong nội dung uỷ quyền phải ghi rõ mục đích và các tài khoản được phép trích nợ. Lệnh chuyển tiền nợ phải có nội dung đúng với mục đích đã quy định trong uỷ quyền.

2.2.2.9 Chữ ký điện tử sử dụng trong thanh toán Vcb-Money

Về việc xây dựng, cấp phát, quản lý và sử dụng chữ ký điện tử: khi tham gia dịch vụ Vcb-Money, khách hàng sử dụng chữ ký điện tử để giao dịch. Chữ ký điện tử là yếu tố pháp lý để xác định người được phép giao dịch và đảm bảo tính pháp lý của chứng từ điện tử Vcb-Money. Xây dựng, cấp phát, quản lý và sử dụng chữ ký điện tử trong Vcb Money phải tuân thủ Quy định xây dựng, cấp phát, quản lý và sử dụng chữ ký điện tử của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam ban hành kèm theo quyết định số 178/QĐ/NHNT-HĐQT ngày 15/10/2002 của HĐQT Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam và các Quy định hiện hành của Nhà nước và của ngành về chữ ký điện tử.

Danh sách các cán bộ được giao nhiệm vụ cấp phát, sử dụng, quản lý và bảo quản chữ ký điện tử trong dịch vụ Vcb Money tại hội sở chính phải được Tổng giám đốc chấp thuận hoặc tại Chi nhánh do Giám đốc Chi nhánh quyết định.

Chữ ký điện tử trong dịch vụ VCB MONEY được phép thay đổi và cấp lại. Thủ tục thay đổi, cấp lại chữ ký điện tử như sau: đối với khách hàng, khi cần, khách hàng nộp đơn yêu cầu thay đổi, cấp lại chữ ký điện tử cho Ngân hàng nêu rõ lý do và danh sách chữ ký cần được thay đổi, cấp lại. Đơn yêu cầu phải do người đại diện theo pháp luật hoặc người được uỷ quyền ký; đối với ngân hàng thì quy trình thay đổi, cấp lại chữ ký điện tử được thực hiện như quy trình cấp phát chữ ký điện tử mới.

2.2.2.10 Thời gian giao dịch, ngày giá trị trong thanh toán Vcb-Money

Thời điểm bắt đầu và kết thúc giao dịch trong một ngày được xác định như trong trường hợp khách hàng đến giao dịch trực tiếp với ngân hàng. Những giao dịch được thực hiện ngoài thời gian trên hoặc vào ngày nghỉ, ngày lễ sẽ được hiểu là được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo gần nhất của Ngân hàng. Khi có sự thay đổi về thời gian giao dịch vụ Vcb Money, Ngân hàng sẽ thông báo kịp thời cho khách hàng.

2.2.2.11 Truyền, nhận dữ liệu trong dịch vụ Vcb Money

Khi truyền, nhận qua mạng máy tính, thông tin và dữ liệu phải được mã hoá và áp dụng các biện pháp bảo mật theo quy định hiện hành về bảo mật thông tin và dữ liệu đối với chứng từ điện tử.

Việc xử lý thông tin, lệnh giao dịch Vcb Money phải tuân thủ các quy định về chuyển tiền và xử lý dữ liệu qua mạng máy tính trong hoạt động Ngân hàng do Ngân hàng Nhà nước ban hành.

Trường hợp có sự cố kỹ thuật hoặc các nguyên nhân bất khả kháng khác dẫn đến việc gián đoạn quá trình truyền, nhận dữ liệu, Bộ phận kỹ thuật trung

ương/ Bộ phận kỹ thuật chi nhánh phải phối hợp chặt chẽ với khách hàng và các bên liên quan để tìm nguyên nhân và có giải pháp xử lý thích hợp khắc phục sự cố một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất. Trường hợp sự cố vượt ra ngoài khả năng cho phép, Bộ phận kỹ thuật trung ương/ chi nhánh trình ban lãnh đạo hoặc cấp có thẩm quyền cho ý kiến chỉ đạo trước khi thực hiện.

2.2.2.12 Kiểm soát và đối chiếu trong dịch vụ Vcb Money

Các bộ phận nghiệp vụ Vcb Money trong Ngân hàng phải tuân thủ các quy định về kiểm soát và đối chiếu đối với từng nghiệp vụ cụ thể đảm bảo số liệu chính xác, thống nhất giữa hội sở chính và chi nhánh với nhau và với khách hàng, kịp thời phát hiện và xử lý nếu phát sinh sai sót.

Bộ phận kiểm tra, kiểm toán nội bộ tại hội sở chính và các chi nhánh phải định kỳ kiểm tra hoặc đột xuất kiểm tra mọi hoạt động liên quan đến dịch vụ Vcb-Money tại các bộ phận nghiệp vụ Vcb Money đảm bảo điều chỉnh kịp thời sai sót vướng mắc.

2.2.2.13 Xử lý sai sót trong dịch vụ Vcb Money

Xử lý sai sót trong dịch vụ Vcb Money gửi qua hệ thống Vcb Money ngay trong ngày được thực hiện tại Trung tâm xử lý Vcb –Money. Trong trường hợp lệnh giao dịch Vcb Money liên quan đến xử lý chuyển tiếp của chi nhánh hoặc tình trạng của các tài khoản liên quan không đủ điều kiện thực hiện điều chỉnh, Trung tâm xử lý Vcb Money chuyển cho chi nhánh quản lý tài khoản xử lý tiếp.

Khi phát hiện sai sót hoặc chênh lệch trong giao dịch Vcb Money, Bộ phận nghiệp vụ Vcb Money tại chi nhánh phối hợp chặt chẽ với các bộ phận nghiệp

vụ liên quan khác của Ngân hàng và với khách hàng để xử lý, điều chỉnh kịp thời.

2.2.3 QUY TRÌNH THANH TOÁN ĐIỆN TỬ VCB-MONEY CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

2.2.3.1 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho các giao dịch thực hiện trên hệ thống Vcb Money do Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam cung cấp.

2.2.3.2 Một số thuật ngữ

- “**Người phát lệnh**” được hiểu là khách hàng gửi lệnh chuyển tiền Có, lệnh chuyển tiền Nợ đến Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam trên hệ thống Vcb Money để thực hiện chuyển tiền .
- “ **Người trả tiền** “ là người phát lệnh đối với lệnh chuyển tiền Có hoặc người nhận lệnh đối với lệnh chuyển tiền Nợ trong chuyển tiền Vcb Money
- “**Người hưởng lợi**” là người nhận khoản tiền trong thanh toán Vcb Money.
- “**Lệnh giao dịch Vcb Money**” là bức điện chứa các chỉ thị và các nội dung chi tiết cho yêu cầu chuyển tiền thông qua hệ thống Vcb Money.
- “**Lệnh chuyển tiền Có**” là lệnh của khách hàng chỉ thị Ngân hàng phục vụ trích tiền từ tài khoản của mình để ghi có cho người hưởng.
- “**Lệnh chuyển tiền Nợ**” Là lệnh của khách hàng chỉ thị ngân hàng phục vụ thu tiền từ người trả tiền.

2.2.3.3 Nguyên tắc

- Tất cả các giao dịch thực hiện trên hệ thống Vcb-Money được thống nhất xử lý tại Trung tâm xử lý Vcb-Money tại hội sở chính.
- Trong hệ thống Vcb Money, ngoài việc lấy thông tin do NHNT VN cung cấp như tỷ giá, lãi suất, sao kê,... thuộc nhóm dịch vụ truy vấn thông tin, các yêu cầu

giao dịch thuộc nhóm dịch vụ thanh toán được phát sinh từ khách hàng sẽ dưới dạng trao đổi nội dung các Lệnh giao dịch theo mẫu NHNT Việt Nam quy định.

- Xử lý giao dịch Vcb Money cho các Chi nhánh NHNT Việt Nam: Trung tâm xử lý Vcb Money tại Hội sở chính thay mặt chi nhánh xử lý nghiệp vụ theo nguyên tắc: Nghiệp vụ phát sinh tại khách hàng của chi nhánh sẽ được xử lý hạch toán và phản ánh theo đúng tính chất nghiệp vụ đó tại trung tâm xử lý VCB money tại hội sở chính.

- Về mức phí, tỉ giá áp dụng trong giao dịch Vcb Money: đối với các giao dịch xử lý cho khách hàng phát lệnh có tài khoản tại Sở giao dịch thì áp dụng tỉ giá, mức phí, lãi suất hiện hành do Sở giao dịch công bố; đối với các giao dịch xử lý cho khách hàng phát lệnh có tài khoản tại các chi nhánh Ngân hàng hàng ngoại thương: áp dụng tỉ giá, mức phí, lãi suất hiện hành do chi nhánh công bố. Khi chi nhánh thay đổi các mức phí áp dụng cho dịch vụ Vcb Money, chi nhánh phải thông báo bằng văn bản cho trung tâm xử lý tại Trung ương trước ngày biểu phí mới có hiệu lực áp dụng.

- Tài khoản trích nợ phải đảm bảo đủ tiền thanh toán bao gồm cả hạn mức thấu chi được phép sử dụng của tài khoản đó.

- Khi giao dịch hoàn tất, hệ thống Vcb Money sẽ tự động tạo điện báo Nợ, báo Có cho các chi nhánh liên quan. Điện báo Nợ, báo Có được sử dụng làm giấy báo Nợ, báo Có cho tài khoản của khách hàng hoặc làm chứng từ gốc cho các giao dịch hạch toán chuyển tiếp.

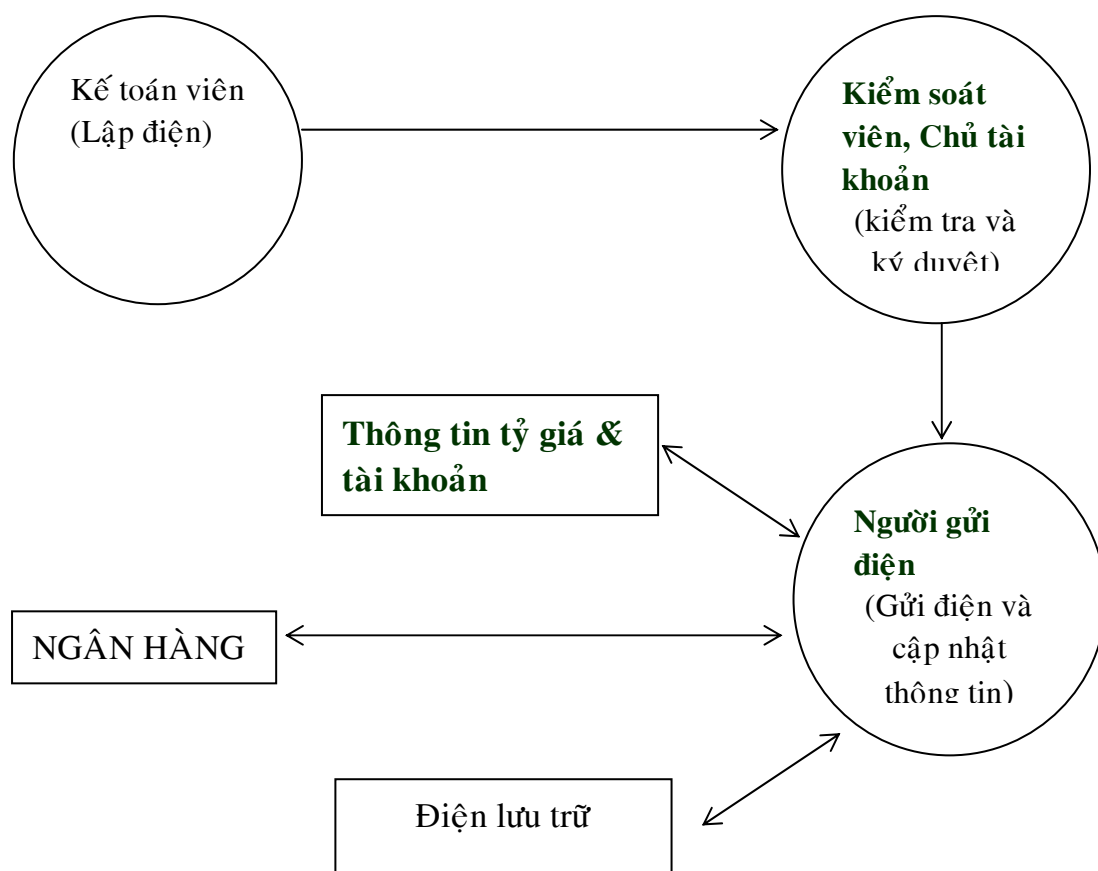
- Chứng từ gốc của giao dịch Vcb Money được lưu tại chi nhánh quản lý tài khoản khách hàng sử dụng Vcb Money (Người phát lệnh). Chứng từ được lưu dưới dạng các lệnh giao dịch của khách hàng đã được chuyển hoá ra giấy cùng

các thông tin xử lý hạch toán tại Trung tâm xử lý Vcb Money. Chứng từ gốc được lưu kèm cùng với bảng liệt kê chứng từ Vcb Money trong ngày.

2.2.3.4 Tổng Quan Về Chương Trình Vcb Money

a. Về phía khách hàng :

Sơ đồ 1: Quy trình hoạt động giữa khách hàng và ngân hàng



Về phía khách hàng, sau khi hoàn tất thủ tục với ngân hàng, được cài đặt xong chương trình thì có thể bắt đầu giao dịch với ngân hàng qua hệ thống Vcb-Money. Để gửi một lệnh thanh toán đến ngân hàng, trước hết kế toán viên dùng mã của mình vào chương trình để lập điện, chỉnh sửa, in ấn,... sau đó đẩy lệnh đã hoàn chỉnh sang máy kiểm soát viên. Kiểm soát viên dùng mã của mình vào chương trình kiểm tra và xác nhận lại các giao dịch mà kế toán viên đã hành tự. Tùy theo mức sử dụng chương trình mà kiểm soát viên có thể được quyền duyệt

giao dịch này thẳng đến người gửi lệnh để gửi thẳng đến ngân hàng, hoặc xác nhận giao dịch sau đó đẩy cho chủ tài khoản. Chủ tài khoản dùng chữ ký điện tử do ngân hàng cấp để duyệt giao dịch mà kiểm soát viên đã xác nhận. Sau đó, người gửi điện sẽ dùng mã kết nối (connect) tiến hành “connect” vào hệ thống ngân hàng để gửi các giao dịch đã được chủ tài khoản duyệt tới ngân hàng, đồng thời lấy các thông tin và nhận phản hồi từ ngân hàng.

(Chú ý: ở đây, mã Kiểm soát viên và Kế toán viên vào chương trình đều do khách hàng sử dụng chương trình Vcb Money quản lý. Chỉ có Mã duyệt giao dịch và mã kết nối vào hệ thống Ngân hàng là khách hàng phải tiến hành đăng ký với Ngân hàng).

Các giao dịch này được gửi tới Ngân hàng dưới dạng một bức điện theo mẫu chuẩn của ngân hàng. Sau khi gửi giao dịch có trạng thái là “Waiting for Response”. Khi giao dịch này được ngân hàng chấp nhận, trạng thái sẽ chuyển thành “Transaction accepted”. Nếu ngân hàng từ chối, trạng thái của giao dịch sẽ là “Not Accepted” và đồng thời hiển thị lý do từ chối.

Như vậy, trong giao dịch Vcb-money, phía khách hàng cần có các thành viên sau:

- ✓ **Kế toán viên** (accountant): Người soạn, sửa giao dịch tại phía khách hàng
- ✓ **Kiểm soát viên** (Verifier): Người xác nhận giao dịch tại phía khách hàng
- ✓ **Chủ tài khoản**(Accountant Holder): Người duyệt (Approver) giao dịch tại phía khách hàng. Đây là người có đăng ký chữ ký điện tử tại Ngân hàng.
- ✓ **Người gửi lệnh** (Sender) :Người gửi các giao dịch đã được chủ tài khoản duyệt tới Ngân hàng. Đồng thời lấy các thông tin và nhận phản hồi từ

Ngân hàng về . Đây là người nắm username và password để kết nối với Ngân hàng .

Ngoài ra còn có **Người quản trị hệ thống** (Admin): là người có quyền tạo lập các uer-name, password và phân quyền kế toán viên, kiểm soát viên hay chủ tài khoản để sử dụng chương trình. Khách hàng tự quản lý menu thiết lập này.

b. Về phía ngân hàng

+ Tại trung tâm xử lý Vcb Money Trung ương:

Bước một, nhận lệnh giao dịch Vcb Money;

Bước hai, kiểm tra các yếu tố pháp lý, tính hợp lý, hợp lệ của lệnh giao dịch Vcb Money và xử lý giao dịch Vcb Money;

Bước ba, in chứng từ gốc (đối với lệnh giao dịch Vcb Money của khách hàng tại sở giao dịch);

Bước bốn, chuyển giấy báo nợ, báo có cho bộ phận giữ tài khoản khách hàng;

Cuối ngày, đối chiếu chứng từ gốc và bảng liệt kê chứng từ Vcb Money trong ngày và chuyển tới bộ phận lưu nhật ký chứng từ.

+ Tại Chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương:

Bước một, in giấy báo Nợ, báo Có (nếu có);

Bước hai, xử lý chuyển tiếp giao dịch theo quy định hiện hành (nếu có);

Bước ba, in chứng từ gốc (đối với lệnh giao dịch Vcb Money của người phát lệnh tại chi nhánh);

Cuối ngày, đối chiếu chứng từ gốc và bảng liệt kê chứng từ Vcb Money trong ngày và lưu nhật ký chứng từ.

Ngoài ra, khi có tra soát thì tiến hành như sau: trường hợp khách hàng gửi điện tra soát trên hệ thống Vcb Money: trung tâm xử lý Vcb Money tại Hội sở chính sẽ có trách nhiệm tra soát và trả lời trực tiếp với khách hàng; trường hợp

khách hàng có yêu cầu tra soát theo hình thức thư điện tử hoặc qua điện thoại, fax tại chi nhánh giữ tài khoản: chi nhánh giữ tài khoản khách hàng có trách nhiệm tra soát và trả lời hoặc giám sát việc tra soát theo yêu cầu của khách hàng.

2.2.3.5 Các mức sử dụng chương trình

Mỗi khách hàng khi tham gia thanh toán qua chương trình Vcb Money của Ngân hàng phải xác định rõ mức sử dụng chương trình của mình. Mức sử dụng chương trình này sẽ được cán bộ tin học của ngân hàng thiết lập theo yêu cầu của khách hàng khi tiến hành cài đặt chương trình cho khách hàng. Mức sử dụng chương trình bao gồm mức 2, mức 3 và mức B.

- **Mức 2:** bao gồm kế toán viên và chủ tài khoản:

- ✓ Kế toán viên : được phép tạo, sửa và in ấn các giao dịch.
- ✓ Chủ tài khoản: dùng chữ ký điện tử của mình để duyệt giao dịch mà kế toán viên đã lập. Có thể in các giao dịch. Mỗi khách hàng tùy vào yêu cầu của mình có thể phân hạn mức đối với chủ tài khoản.

- **Mức 3:** bao gồm kế toán viên, Kiểm soát viên và Chủ tài khoản

- ✓ Kế toán viên: được phép tạo, sửa các giao dịch chưa được duyệt và in ấn các giao dịch;
- ✓ Kiểm soát viên: xác nhận lại các giao dịch mà kế toán viên đã hành tự. Có thể in các giao dịch;
- ✓ Chủ tài khoản: Duyệt các giao dịch mà kiểm soát viên đã xác nhận. Có thể in các giao dịch. Mỗi khách hàng tùy vào yêu cầu của mình có thể phân hạn mức đối với chủ tài khoản.

Tại hai mức này, khi thiết lập quyền vào chương trình, người nắm chữ ký điện tử luôn được phân quyền là Chủ tài khoản

- **Mức B:** bao gồm Kế toán viên, Kiểm soát viên và Chủ tài khoản. Mức này bao gồm hai mức trên. Đối với mức B, trên cơ sở xét duyệt của người được ủy quyền phía khách hàng, người quản trị mạng sẽ thiết lập hạn mức duyệt đối với từng ngoại tệ và phân quyền chủ tài khoản giữ chữ ký điện tử) cho kiểm soát viên. Nếu giao dịch do kế toán viên hành tự với số tiền trong hạn mức của mình, kiểm soát viên sẽ được quyền duyệt giao dịch này và để người gửi lệnh gửi thẳng lệnh đến Ngân hàng . Nếu số tiền vượt quá hạn mức duyệt thiết lập cho kiểm soát viên, kiểm soát viên chỉ có thể xác nhận giao dịch này sau đó đẩy cho Chủ tài khoản có hạn mức cao hơn duyệt lệnh này. Như vậy kiểm soát viên vừa có quyền xác nhận và duyệt lệnh nếu trong hạn mức của Kiểm soát viên.

- ✓ Kế toán viên: được phép tạo, sửa và in ấn các giao dịch.
- ✓ Kiểm soát viên: xác nhận lại các giao dịch mà Kế toán viên đã hành tự. Trường hợp giao dịch nằm trong hạn mức xét duyệt của mình, Kiểm soát viên sẽ duyệt giao dịch. Kiểm soát viên có thể in các giao dịch.
- ✓ Chủ tài khoản: duyệt các giao dịch mà Kiểm soát viên đã xác nhận. Có thể in các giao dịch. Mỗi khách hàng tùy vào yêu cầu của mình có thể phân hạn mức duyệt đối với chủ tài khoản.

2.3 THỰC TRẠNG VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

2.3.1 Tình hình cung ứng và phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam

Hiện đại hóa công nghệ và đa dạng hoá trong kinh doanh, đưa các dịch vụ tiện ích của một ngân hàng hiện đại tới khách hàng là mục tiêu phấn đấu của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) trong việc thực hiện ”Đề án tái cơ cấu” của mình. Hiện nay, Vietcombank đang được đánh giá là một Ngân hàng đi tiên phong trong lĩnh vực đổi mới hoạt động ngân hàng, tạo ra nhiều dịch

vụ, tiện ích, tạo thuận tiện trong giao dịch cho khách hàng và có những đầu tư thích đáng cho công nghệ. Trung bình mỗi năm Vietcombank đầu tư khoảng 10 triệu USD cho việc trang bị thiết bị máy móc, cải tiến và nâng cấp các chương trình công nghệ thông tin, từng bước bắt nhịp với tốc độ phát triển của các ngân hàng lớn trên thế giới, phát huy các lợi thế để cạnh tranh.

Ngay từ đầu thập niên 90, Vietcombank đã đưa vào ứng dụng công nghệ thông tin như lập mạng thanh toán liên hàng nội bộ tập trung; hệ thống quản lý vốn ngoại tệ tập trung; ứng dụng dịch vụ Electronic Banking; triển khai ứng dụng thanh toán SWIFT; triển khai dịch vụ thẻ... Từ tháng 4/2001 sản phẩm ngân hàng lõi VCB Vision 2010 được chính thức đưa vào sử dụng trong toàn hệ thống, đây là sản phẩm công nghệ phát triển dựa trên thiết kế của Mỹ và được điều chỉnh cho phù hợp với đặc điểm của ngân hàng khu vực Châu Á nhằm đáp ứng đòi hỏi ngày càng cao về chất lượng phục vụ khách hàng. Nhờ có VCB-Vision 2010 mà Vietcombank đã tiêu chuẩn hoá loại hình nghiệp vụ, quy trình xử lý, rút ngắn thời gian cho khách hàng và làm nền tảng cho sự phát triển công nghệ ngân hàng tổng thể sau này.

Tháng 2 năm 2002 đề án ngân hàng bán lẻ ***Vietcombank – Silverlake*** được triển khai thành công tới tất cả các chi nhánh của Ngân hàng Ngoại thương trên toàn quốc đã đánh dấu một bước ngoặt trong hoạt động ngân hàng thương mại Việt Nam. Lần đầu tiên một ngân hàng Việt Nam có thể cung cấp một loạt các dịch vụ ngân hàng bán lẻ trực tuyến đạt tiêu chuẩn quốc tế. Tiếp theo hệ thống ngân hàng bán lẻ, Vietcombank đã triển khai sử dụng 2 dịch vụ ngân hàng đa tiện ích trên nền tảng công nghệ hiện đại là ***VCB-Online*** và ***hệ thống giao dịch tự động ATM Connect 24***. Với VCB-Online cho phép khách hàng mở tài khoản một nơi nhưng được phép giao dịch tài khoản ở tất cả chi nhánh, phòng giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc và có sự quản lý dữ liệu tập trung. Hệ thống

VCB-Online cung cấp cho khách hàng rất nhiều tiện lợi, mọi yêu cầu giao dịch được tiến hành tức thời mà không cần qua bất kỳ một khâu trung gian. Luồng tiền đầu tư của khách hàng sẽ linh hoạt hơn, nhanh hơn. Hệ thống VCB-Online là một bước ngoặt lớn trên bước đường hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, góp phần rút ngắn khoảng cách giao dịch, tạo mối quan hệ bền chặt, tiết kiệm thời gian, nâng cao hiệu quả kinh doanh, mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng. Hỗ trợ cho VCB-Online, **hệ thống giao dịch tự động ATM Connect 24** giao dịch hoàn toàn tự động 24/24 giờ trong một ngày, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tự động tại các máy ATM của Vietcombank trên toàn quốc như: rút tiền mặt từ tài khoản tiền gửi cá nhân của mình, rút tiền mặt từ thẻ tín dụng quốc tế, kiểm tra số dư trên tài khoản, in bảng kê các giao dịch gần nhất, chuyển khoản trong hệ thống Vietcombank, thanh toán hoá đơn tiền điện, nước, điện thoại,... Có thể nói rằng đây cũng là hai sản phẩm dịch vụ đầu tiên đạt tiêu chuẩn quốc tế và có tính chuẩn mực cao được áp dụng ở Việt Nam, đồng thời có ý nghĩa quan trọng trong việc khuyến khích người dân mở rộng giao dịch ngân hàng, giảm lượng tiền mặt trong lưu thông, góp phần thực hiện chính sách tiền tệ một cách có hiệu quả và thay đổi thói quen thanh toán bằng tiền mặt, kích thích phát triển thương mại điện tử tại Việt Nam .

Năm 2003, Ngân hàng ngoại thương tiếp tục phát triển nền tảng công nghệ của mình bằng việc tiếp tục triển khai và hoàn thành Dự án hiện đại hoá ngân hàng và hệ thống thanh toán do Ngân hàng thế giới tài trợ (Dự án WB). Đây là dự án công nghệ lớn nhất từ trước tới nay của Ngân hàng Ngoại thương, có phạm vi bao trùm mọi hoạt động của Ngân hàng. Ngoài các modul tác nghiệp phục vụ cho mục đích giao dịch hàng ngày của ngân hàng với khách hàng như: Nâng cấp hệ thống ngân hàng bán lẻ, tài trợ thương mại, chuyển tiền và kinh doanh vốn, dự án WB còn có các modul phục vụ cho mục đích quản lý như Kho dữ liệu và

Hệ thống thông tin quản lý. Có thể nói, Dự án WB đã hoàn tất quá trình kết nối toàn bộ các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng ngoại thương thành một hệ thống tích hợp, không chỉ có khả năng cung cấp cho khách hàng các sản phẩm ngân hàng hiện đại với chất lượng cao nhất, mà còn cung cấp các công cụ quản trị tiên tiến cho sự phát triển bền vững của ngân hàng.

Dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, Ngân hàng Ngoại thương đã không ngừng phát triển các sản phẩm dịch vụ mới nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng và nâng cao tính cạnh tranh của mình trên thị trường giúp Ngân hàng có những bước đi vững chắc trong tiến trình hội nhập. Là ngân hàng thương mại đầu tiên ở Việt Nam triển khai dịch vụ thẻ, hiện tại Vietcombank vẫn giữ vững vị trí hàng đầu về thị phần thanh toán và cũng là đơn vị duy nhất chấp nhận thanh toán cả 5 loại thẻ ngân hàng thông dụng trên thế giới: Visa, Master, JCB, Amex, Diner Club. Vietcombank hiện chiếm 50% thị phần thanh toán thẻ và 40% thị phần phát hành thẻ quốc tế. Năm 2003 Vietcombank phát hành được 123.964 thẻ VCB Connect 24, tăng 4 lần so với năm 2002, nâng tổng số thẻ lên 153.313 thẻ, đồng thời phát hành được 9.832 thẻ VCB Visa và VCB Master tăng 28 % so với năm 2002. Riêng với thẻ VCB Amex Ngân hàng ngoại thương mới chỉ bắt đầu phát hành trong năm 2003 nhưng đã thu được kết quả khá khả quan, đạt 1044 thẻ. Tổng doanh số thanh toán các loại thẻ quốc tế của Ngân hàng ngoại thương đạt 150 triệu USD, tăng 38% so với năm 2002. Ngân hàng cũng ký liên minh thẻ với 11 ngân hàng thương mại hoạt động tại Việt Nam sử dụng hệ thống ATM giữa các ngân hàng nhằm mở rộng tiện ích sử dụng thẻ cho khách hàng, tăng hiệu quả kinh tế cho các ngân hàng, tiết kiệm chi phí đầu tư cho toàn xã hội.

Bên cạnh đó, trong năm 2003 Vietcombank đã liên tục đưa thêm một loạt sản phẩm phái sinh khác mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng như sản phẩm

thương mại điện tử V-CBP đầu tiên trong lĩnh vực ngân hàng ở Việt Nam, chính thức được Bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh sử dụng từ tháng 8 năm 2003, cho phép khách hàng thanh toán hoá đơn tiền điện thoại qua hệ thống ATM được lắp đặt khắp nơi trên toàn quốc với tính năng vượt trội, hoạt động 24/24 giờ.

Hướng tới việc xây dựng một ngân hàng hiện đại, đưa những tiện ích mới nhất đến cho khách hàng của mình, từ tháng 7 năm 2001, Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam đã xây dựng và đưa vào sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (E-bank) dựa trên công nghệ hoàn toàn mới theo sự phát triển của công nghệ thông tin và công nghệ ngân hàng. Dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam là một bước đột phá trong lĩnh vực công nghệ Ngân hàng ở Việt Nam, với các dịch vụ như Ngân hàng trực tuyến, Ngân hàng qua điện thoại, và đặc biệt là dịch vụ VCB- Money đã mang đến cho khách hàng những tiện ích mà từ trước đến nay chưa hề có. Ra đời từ năm 2001 nhưng dịch vụ VCB- Money chỉ mới áp dụng đối với khách hàng là doanh nghiệp vào cuối năm 2003 còn trước đó chỉ cho phép các Tổ chức tín dụng trong nước tham gia. Đến nay cả hệ thống Vietcombank có 82 khách hàng tham gia trong đó có 74 khách hàng là tổ chức tín dụng, 8 khách hàng là tổ chức kinh tế. Nhìn chung đa phần là các công ty liên doanh và nước ngoài thích tham gia dịch vụ này hơn các doanh nghiệp trong nước. Các công ty lớn như Tổng công ty du lịch sài gòn, Tổng công ty thương mại sài gòn, Co-op mart, Dịch vụ lữ hành sài gòn Tourist,...là những công ty có khối lượng thanh toán qua Vietcombank rất lớn, đã được khuyến khích sử dụng dịch vụ này nhưng vẫn chưa thực hiện vì đối với họ dịch vụ này vẫn còn một số rào cản. Hiện nay nhiều công ty đã đăng ký sử dụng và được cài đặt chương trình xong tuy nhiên vẫn chưa đi vào sử dụng những tiện ích này mà vẫn thực hiện giao dịch theo cách truyền thống, tức là chứng từ bằng giấy và chữ ký tay.

Theo điều tra thực tế khách hàng đang giao dịch tại Vietcombank có số liệu sau:

Bảng 8 : Khảo sát tình hình sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Vietcombank

Chưa biết đến dịch vụ ngân hàng trực tuyến và ngân hàng qua điện thoại	30%
Chưa biết đến dịch vụ ngân hàng VCB-Money	65%
Chưa bao giờ truy cập vào trang web Vietcombank	55%
Chưa hài lòng về dịch vụ ngân hàng trực tuyến và ngân hàng qua điện thoại	45%
Gặp khó khăn khi muốn sử dụng dịch vụ VCB-Money	76%
Thích được giao dịch, thanh toán qua mạng	95%
Lo lắng về sự an toàn trên mạng	69%

(Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra thực tế tại Vietcombank HCM)

Qua điều tra thực tế mới thấy được các dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietcombank chưa được phổ biến lắm cho khách hàng; dịch vụ ngân hàng qua điện thoại chưa được hoàn hảo lắm, hay bị mất mạng và hay trục trặc khi khách hàng có nhiều giao dịch. Dịch vụ ngân hàng trực tuyến tốt nhưng các chức năng chưa cho phép sử dụng hết như đã lập ra. Đa phần khách hàng đều cảm thấy hài lòng về việc đầu tư cho công nghệ ngân hàng của Vietcombank, đặc biệt là các tiện ích của VCB-online, chuyển tiền trong hệ thống rất nhanh, gửi tiền một nơi nhưng giao dịch được khắp nơi trong hệ thống, mạng lưới ATM khá tốt, nhiều tiện ích,... Đi vào thực tế tìm hiểu mới thấy được bên cạnh những tiện ích mà dịch vụ ngân hàng điện tử mang đến cho ngân hàng và khách hàng thì để đạt được những tiện ích đó cũng có không ít khó khăn, rào cản mà cần phải có

những giải pháp tháo gỡ thiết thực thì dịch vụ ngân hàng điện tử mới thật sự là những sản phẩm công nghệ mới mang cả sự tiện và lợi đến cho ngân hàng và khách hàng.

2.3.2-Những thuận lợi và khó khăn của NHNT khi tham gia cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử

2.3.2.1 Thuận lợi của ngân hàng

Trước sự cạnh tranh ngày càng mạnh trong lĩnh vực dịch vụ tài chính ngân hàng, đặc biệt là trước xu thế hội nhập và phát triển phải đối mặt với những Ngân hàng Nước Ngoài lớn mạnh về khả năng tài chính, trình độ công nghệ, kinh nghiệm quản lý, trình độ nhân sự,... thì việc đưa ra dịch vụ Ngân hàng điện tử là một giải pháp mang tính chiến lược nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động. Trong tương lai, đây chắc chắn sẽ là một kênh phân phối quan trọng đối với các sản phẩm và dịch vụ tài chính của không riêng gì Vietcombank mà là của cả hệ thống ngân hàng thương mại trong cả nước.

Bên cạnh đó, với dịch vụ Ngân hàng điện tử, Ngân hàng còn có thể cắt giảm chi phí bởi vì khi giao dịch đã đi vào ổn định thì khách hàng có thể thực hiện mọi giao dịch mà không cần phải bước chân đến ngân hàng, tức là việc giao dịch trực tiếp sẽ giảm đi rất nhiều, lượng nhân sự cần thiết cũng sẽ giảm đi rất nhiều; điều này sẽ kéo theo nhiều chi phí khác giảm xuống.

Đưa dịch vụ ngân hàng điện tử đến với khách hàng, ngân hàng còn có thêm lợi ích là giảm được sự phân phối xuống cấp địa phương, tức là ngân hàng không cần phải mở thêm nhiều chi nhánh cấp 2, cấp 3 để mở rộng mạng lưới hoạt động, mà chỉ cần đầu tư, phát triển những chi nhánh hiện tại, quảng bá thu hút khách hàng bằng chất lượng dịch vụ thật tốt, thì mạng lưới hoạt động của ngân

hàng sẽ rộng khắp đến mọi người dân. Đối với các Ngân hàng nước ngoài, họ coi dịch vụ ngân hàng điện tử là một kênh quan trọng có thể làm thay công việc của một chi nhánh.

Với những tiện ích của dịch vụ ngân hàng điện tử còn làm tăng khả năng thoã mãn nhu cầu của khách hàng, do đó giúp Ngân hàng lưu giữ được những khách hàng hiện tại và thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

Một ưu điểm nữa của dịch vụ ngân hàng điện tử là giúp Ngân hàng tăng khả năng cung cấp dịch vụ, mở rộng phạm vi hoạt động, đặc biệt khi ngân hàng đã có hệ thống bảo mật đủ mạnh cho phép khách hàng thanh toán qua mạng Internet thì ngân hàng có thể mở rộng dịch vụ của mình trên phạm vi toàn cầu

2.3.2.2 Khó khăn của ngân hàng

Bên cạnh những thuận lợi nêu trên, khi đưa ra những sản phẩm và dịch vụ ngân hàng điện tử ngân hàng Ngoại thương gặp những khó khăn sau:

Trước hết là sự chấp nhận của khách hàng, mặc dù khi đưa ra dịch vụ ngân hàng điện tử là mong muốn mang lại sự tiện lợi cho khách hàng, và thực sự là thế, nhưng với khách hàng thì khi tiếp cận với những sản phẩm dịch vụ mới, hiện đại, chưa từng được sử dụng nhưng lại liên quan đến tài sản, tiền bạc của mình thì lại có phần e ngại bởi họ chưa thực sự hiểu rõ lắm về những sản phẩm dịch vụ này nên không mạnh dạn tham gia.

Khó khăn kế tiếp là, đối với ngân hàng, trong thực tế chi phí xây dựng chương trình, mua phần mềm, duy trì mạng, huấn luyện nhân viên và các công cụ giao dịch khác rất là lớn. Việc đầu tư chi phí nhiều như vậy nhưng khách hàng tham gia sử dụng chưa nhiều khiến chi phí tăng. Hiện nay số khách hàng

sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử VCB- Money của Vietcombank chỉ 82 đơn vị, trong đó hầu hết là các ngân hàng khác, còn lại chỉ có 8 đơn vị là các doanh nghiệp tham gia. Điều này cho thấy hiệu quả chương trình chưa cao, mặc dù khi mới xây dựng chương trình, trong thời gian thử nghiệm chỉ cho phép các tổ chức tín dụng tham gia, nhưng khi đã đi vào hoạt động ổn định thì đối tượng chính mà ngân hàng nhắm tới là các tổ chức kinh tế, thành phần có khối lượng giao dịch qua ngân hàng lớn nhất. Song cho đến nay vẫn chưa thuyết phục được thành phần này tham gia nhiều.

Thêm vào đó, trình độ hiểu biết của khách hàng và cán bộ Ngân hàng về Ngân hàng điện tử còn bộc lộ nhiều yếu kém, điều này gây khó khăn cho Ngân hàng khi muốn phổ biến rộng rãi dịch vụ này, đồng thời nếu việc hiểu biết không đầy đủ cũng dễ gây trục trặc và kém an toàn trong quá trình sử dụng và vận hành dịch vụ.

Một khó khăn nữa là, mặc dù Vietcombank là một trong những ngân hàng đi đầu trong cả nước về việc ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động, nhưng mảng dịch vụ Ngân hàng điện tử thì quá mới mẻ do đó kinh nghiệm để quản lý, vận hành và phát triển sản phẩm dịch vụ chưa nhiều, chưa sử dụng được hết công suất của chương trình mua về (mặc dù vốn đầu tư bỏ ra rất lớn).

Hiện nay phải nói rằng các dịch vụ Ngân hàng điện tử đang được cung ứng bởi VCB đã đi vào hoạt động ổn định, tuy nhiên, đôi lúc do mạng bị trục trặc hoặc đường truyền bị nghẽn làm cho các lệnh từ phía khách hàng đẩy về sẽ bị ùn lại. Khi đường truyền được khai thông thì nhiều lệnh sẽ bị bỏ lại không thực hiện được vì hết giờ giao dịch (đối với những lệnh đi Bù trừ hay IBPS thời gian thực hiện có phiên theo quy định của Ngân hàng Nhà nước). Đây là một khó khăn của Ngân hàng vì Ngân hàng sẽ chịu trách nhiệm rất lớn trong việc này

đối với những lệnh chi lớn tiền để thanh toán hợp đồng hay điều vốn gấp để mua ngoại tệ số lượng lớn,... sẽ không thực hiện được gây tổn hại nghiêm trọng đến lợi ích của khách hàng.

Hiện nay theo chương trình VCB-Money thì tất cả các lệnh của khách hàng thuộc bất kỳ chi nhánh nào trong cả nước của Vietcombank khi chủ tài khoản duyệt xong đều tự động chuyển về Trung tâm xử lý VCB Trung ương ở Hà Nội để hạch toán, điều này giúp việc quản lý cả hệ thống được tập trung, nhưng sẽ gây nhiều bất lợi cho các Chi nhánh trong việc khai thông nguồn vốn cho khách hàng. Giả sử có tình huống sau: đơn vị A đang chờ tiền từ đơn vị B cùng Chi nhánh VCB thanh toán cho mình để dùng tiền đó chuyển đến một đơn vị C ở Ngân hàng khác. Đơn vị B đã tham gia E- bank nên thanh toán cho đơn vị A theo đường E-bank, nếu việc hạch toán E-bank của Chi nhánh nào chi nhánh đó thực hiện thì giải quyết tình huống trên rất dễ dàng, nhanh chóng, thuận tiện cho khách hàng, không sợ trễ giờ thanh toán cho đơn vị C, vì chỉ cần móc lệnh chuyển tiền mà đơn vị A đang chờ trên ra làm trước thì mọi việc sẽ diễn ra trôi chảy trong tích tắc, rất nhanh cho khách hàng. Nhưng do việc hạch toán tất cả các lệnh e-bank đều tập trung về một mối ở Hà Nội nên rất khó liên lạc để yêu cầu khai thông nguồn vốn, vả lại việc gọi điện thoại đường dài rất tốn chi phí và thời gian mà thực tế tình huống trên rất hay xảy ra. Hơn nữa, việc quản lý tập trung như vậy sẽ tốn nhân sự và chi phí nhiều hơn vì ở VCB Trung ương đã tốn người hạch toán, người duyệt chứng từ và ở Chi nhánh cũng phải tốn một bộ phận để in lại chứng từ, ký duyệt lại lần nữa, báo nợ, báo có cho khách hàng, in liệt kê, chấm, lưu chứng từ. Như vậy việc quản lý tập trung như hiện nay sẽ gây khó khăn trong việc khai thông nguồn vốn cho khách hàng, vừa tốn nhiều nhân sự và chi phí hơn .

Khó khăn tiếp theo là về độ an toàn trong giao dịch điện tử, đây là vấn đề không riêng gì của VCB mà hầu hết các Ngân hàng khác đều quan tâm bởi nó liên quan đến tài sản của Ngân hàng và khách hàng. Mặc dù khi xây dựng mạng thì đã tính đến việc này, có nghĩa là phải đảm bảo độ an toàn tuyệt đối cho khách hàng, nhưng với tốc độ phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin như hiện nay thì nếu không có một sự quản lý chặt chẽ, theo sát và thay đổi công nghệ bảo mật cho phù hợp thì rất nguy hiểm. Trong năm nay trang Website của Vietcombank đã từng có hacker tấn công mặc dù chưa gây ra tổn thất gì nhưng đây cũng là một lời cảnh báo, đặc biệt khi các giao dịch trên Internet được thực hiện thì Ngân hàng phải có một hệ thống bảo mật đủ mạnh để đối phó với các rủi ro trên phạm vi toàn cầu, nhưng đây là trở ngại lớn vì đầu tư cho hệ thống bảo mật này rất tốn kém. Đây cũng là lý do chính vì sao ở Việt Nam chưa có Ngân hàng nào thực hiện thanh toán qua Internet.

Khó khăn cuối cùng là vấn đề pháp lý, hiện nay môi trường pháp lý cho các giao dịch điện tử chưa được hoàn chỉnh. Cho đến nay Dự luật giao dịch điện tử vẫn còn đang được Quốc hội tổ chức hội thảo góp ý xây dựng. Ngoài những văn bản có tính định hướng của Bộ chính trị, Chính phủ về phát triển Công nghệ thông tin nói chung, Quyết định 196/TTg của Thủ Tướng chính phủ ngày 01/04/1997 “về việc sử dụng các dữ liệu thông tin trên vật mang tin để làm chứng từ kế toán và thanh toán của các Ngân hàng và tổ chức tín dụng” có thể coi là một văn bản có tính đột phá trong hoạt động Ngân hàng. Đến ngày 21/03/2002 Thủ Tướng chính phủ ký Quyết định 44/2002/QĐ – TTg “ về việc sử dụng chứng từ điện tử làm chứng từ kế toán để hạch toán và thanh toán vốn của các Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán” thay thế hoàn toàn QĐ196 /TTg. Xét trên nhiều góc độ, quyết định này đầy đủ hơn, cụ thể hơn rất nhiều, sát với tình hình thực tế ứng dụng Công nghệ thông tin trong quá trình thanh toán vốn.

Song, phải công nhận rằng cơ sở pháp lý trong lĩnh vực giao dịch điện tử lại không có tiền lệ, phải chờ đợi thông qua thực nghiệm. Do đó việc tạo hành lang pháp lý cho giao dịch điện tử, chứng từ điện tử, chữ ký điện tử vẫn chưa được hoàn chỉnh, điều này gây khó khăn cho Ngân hàng trong việc vận hành các giao dịch điện tử, đảm bảo độ an toàn cho khách hàng và trong việc mở rộng, phát triển các sản phẩm khác của dịch vụ ngân hàng điện tử, đặc biệt hơn nữa là khi có sự xuất hiện của các Ngân hàng Nước Ngoài trước xu thế hội nhập đang cận kề.

2.3.3 Những tiện ích và trở ngại của dịch vụ NHĐT đối với khách hàng

2.3.3.1 Tiện ích đối với khách hàng

Xét về mặt ưu điểm, sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ mang đến cho khách hàng những lợi ích sau:

Thứ nhất, đây là một kênh quan trọng giúp cho khách hàng có thể thông tin liên lạc với ngân hàng nhanh hơn và hiệu quả hơn. Chỉ trong chốc lát, qua máy tính được nối mạng với ngân hàng, khách hàng có thể giao dịch trực tiếp với ngân hàng để kiểm tra số dư tài khoản công ty, tình hình thanh toán của khách hàng, các giao dịch xảy ra trên tài khoản thông qua các chức năng truy vấn như Balance inquiry, Statement; biết được tỷ giá hối đoái, lãi suất nhanh chóng, kịp thời; bán ngoại tệ, chuyển tiền, thanh toán hoá đơn, truy cập các lệnh chuyển tiền đã chuyển nhanh chóng; ...

Thứ hai, nhờ những tiện ích của dịch vụ ngân hàng điện tử giúp khách hàng chủ động quản trị nguồn vốn của mình nhanh chóng và chặt chẽ hơn, quản lý tài chính hiệu quả hơn, trong nhiều tình huống có thể chủ động được việc xử lý các giao dịch. Truy vấn vào chức năng “ View detail transaction” khách hàng sẽ cập

nhật được tình hình hoạt động của tài khoản, biết được ai vừa thanh toán cho mình và tiến hành giao hàng, thực hiện việc mua bán nhanh chóng, nhờ đó việc sản xuất, kinh doanh được tiến hành trôi chảy, nguồn vốn được quay vòng nhanh hơn, hiệu quả hơn.

Thứ ba, sử dụng dụng dịch vụ ngân hàng điện tử khách hàng ở nhà nhưng có thể thực hiện được các giao dịch với ngân hàng nên đỡ mất thời gian rất nhiều và rút ngắn thời gian thanh toán, điều chuyển vốn. Với những công ty có nhiều chi nhánh khắp cả nước, khối lượng giao dịch lớn, mỗi ngày phải mất bốn, năm lần ra ngân hàng để giao dịch thì giờ đây không cần nữa, bớt đi thời gian và công sức rất nhiều, và việc thanh toán lại được tiến hành nhanh hơn, công ty lại chủ động được thời gian, nhất là đối với những giao dịch có giới hạn thời gian ngắn thì không sợ bị trễ giờ, thanh toán kịp thời

Thứ tư là sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietcombank giúp khách hàng giảm chi phí rất nhiều:

- Chi phí di chuyển(xe, xăng, gửi xe,...)

- Chi phí nhân viên, nếu giao dịch thông thường như trước đây công ty phải cử người ra ngân hàng giao dịch; phải chờ đợi; nếu trực trực về chữ ký, con dấu, thông tin trên Ủy nhiệm chi sai lại phải chạy đi, chạy về; chưa kể việc nhân viên giao dịch dùng thời gian của công ty để làm việc riêng cho mình.

- Chi phí về giấy mực để in ấn, trong khi dùng dịch vụ ngân hàng điện tử thì mọi dữ liệu đều được truyền qua mạng

Thứ năm, đối với thanh toán lương, hiện nay tại Vietcombank hầu hết các công ty thanh toán lương cho nhân viên bằng cách lập bảng danh sách lương

kèm theo đĩa mềm chứa dữ liệu như danh sách tên nhân viên, tài khoản, tiền lương) để ngân hàng thanh toán, phí thanh toán một người là 3,300 đồng (thanh toán trong cùng hệ thống VCB). Theo quy định của Ngân hàng ngoại thương là thanh toán trong cùng hệ thống sẽ không tính phí, nên nếu công ty muốn không mất phí trên thì phải lập Ủy nhiệm chi (gồm 3 liên có ký tên Kế toán, Chủ tài khoản và đóng dấu công ty), điều này rất mất thời gian cho giám đốc bởi việc ký duyệt rất nhiều và chi phí in ấn, giấy mực cũng đáng kể, nhất là đối với những công ty có đông nhân viên và một tháng thanh toán lương 2, 3 lần. Nếu sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử VCB-Money để thanh toán lương thì công ty sẽ loại bỏ được 2 bất lợi của 2 cách thanh toán trên, tức là không mất phí chuyển tiền vì đây là giao dịch trong cùng hệ thống, không mất các chi phí khác và việc ký duyệt cũng đỡ đi rất nhiều.

Phải nói rằng dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietcombank là sự lựa chọn tối ưu cho khách hàng, bởi chi phí của công ty bỏ ra để sử dụng dịch vụ này không lớn: 1 máy tính có bộ xử lý 486DX, 150 MG trong ổ đĩa cứng, chạy trên Window 95 hoặc cao hơn, Window NT, một modem và tốc độ đường truyền 9600bps trở lên, mạng điện thoại,...). Thế nhưng VCB-Money mang đến cho khách hàng một giải pháp mà từ trước tới nay chưa hề có, điều đó có thể tóm lại thành một cụm từ: “sự tiện lợi”.

2.3.3.2 Khó khăn của khách hàng

Hiện nay, với những tiện ích của dịch vụ ngân hàng điện tử hầu hết khách hàng đều muốn tham gia sử dụng, song, thực tế thì đa phần các khách hàng chỉ sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến và ngân hàng qua điện thoại để truy vấn thông tin, còn việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử để thanh toán như VCB-Money thì rất ít công ty tham gia. Rào cản nào khiến các doanh nghiệp không muốn

tham gia sử dụng VCB-Money, mặc dù sử dụng dịch vụ này sẽ mang đến cho họ cả sự tiện và lợi:

Một là, khách hàng vốn đã quen với các nghiệp vụ giao dịch truyền thống, nhiều khách hàng muốn trực tiếp giao dịch với cán bộ ngân hàng để có thể diễn giải dễ dàng hơn, thông tin lấy trên mạng không thể đầy đủ như một cán bộ chuyên trách của ngân hàng.

Hai là, nhiều khách chưa hiểu lắm về những dịch vụ mới này hoặc chưa quen làm việc trên mạng nên không thích tham gia sử dụng vì những giao dịch với ngân hàng bao giờ cũng gắn liền với tài sản, tiền bạc, cũng như cơ hội kinh doanh của họ nên họ luôn muốn sự chắc chắn, an toàn cho mình, không muốn mạo hiểm vào cái mới, chưa phổ biến.

Ba là, khách hàng chưa tin tưởng lắm về độ bí mật, an toàn của dịch vụ ngân hàng điện tử, đối với họ nếu có xảy ra tranh chấp thì chứng từ bằng giấy vẫn luôn là bằng chứng hùng hồn hơn chứng từ điện tử; hơn nữa chuyện hacker tấn công trên mạng luôn được các phương tiện thông tin, báo chí nói đến, họ không thể biết được hệ thống bảo mật của ngân hàng tốt đến đâu, có thể đủ để đảm bảo bí mật, an toàn cho tài sản cũng như các giao dịch của họ không.

Bốn là, đối với các công ty đã có hệ thống mạng nội bộ, nhất là các công ty đa quốc gia, mạng nội bộ của họ có một line riêng gần như toàn cầu và có hệ thống bảo mật cẩn thận. Các công ty này hầu hết đều thích tham gia dịch vụ ngân hàng điện tử VCB-Money nhưng khó khăn đối với họ là nếu tham gia thì phải nối mạng với Vietcombank, nhưng điều này công ty sợ ảnh hưởng đến độ an toàn mạng nội bộ của họ, còn nếu lập một line riêng thì bất tiện trong công việc và tốn kém chi phí cho công ty.

Năm là, đối với các công ty lớn có khối lượng giao dịch với ngân hàng nhiều nên việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử rất có lợi, song một bất tiện mà họ không thích tham gia dịch vụ này là vấn đề chữ ký điện tử. Hiện nay các công ty này thường có một giám đốc và hai, ba phó giám đốc đăng ký chữ ký ở Ngân hàng để thay phiên ký trên các chứng từ với vai trò như nhau là chủ tài khoản, người này bận thì người khác ký thay, nếu tham gia dịch vụ ngân hàng điện tử thì ngân hàng chỉ cấp cho công ty tối đa hai chữ ký điện tử, điều này gây bất tiện cho công ty trong việc luân phiên ký chứng từ, vì bốn, năm người không thể dùng chung hai chữ ký điện tử được. Theo khảo sát thì đây là lý do lớn nhất khiến các doanh nghiệp có khối lượng giao dịch lớn qua Vietcombank không thích tham gia vào hệ thống Vcb-Money.

Sáu là, hiện nay hầu hết các lệnh thanh toán thông thường đều thực hiện được qua mạng, tuy nhiên sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử chưa được đa dạng, còn một số loại thanh toán mà theo quy định không thể thanh toán qua mạng như: thanh toán thuế phải theo đúng biểu mẫu của cơ quan thuế nên phải mang lệnh trực tiếp ra ngân hàng; thanh toán bằng ngoại tệ cho đơn vị khác thì phải có chứng từ, hoá đơn kèm theo để chứng minh các khoản thanh toán theo quy định quản lý ngoại hối của Ngân hàng nhà nước nên khách hàng không thể thanh toán qua mạng được,... điều này gây bất tiện cho khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử vì họ vẫn phải ra ngân hàng giao dịch khi thanh toán các loại lệnh trên.



Chương III

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

Những lợi ích có được và những khó khăn gặp phải khi tham gia vào dịch vụ ngân hàng điện tử là vấn đề tất yếu xảy ra. Song, làm thế nào để nâng cao mặt lợi ích lên tối đa và giảm sự khó khăn, bất tiện xuống mức tối thiểu là vấn đề đáng quan tâm. Đến đây, xét cho cùng, về cả hai giác độ của ngân hàng và khách hàng, dịch vụ ngân hàng điện tử vẫn có khả năng đem lại nhiều lợi ích hơn là bất lợi. Nhất là trong thời đại công nghệ thông tin và trong môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay, các sản phẩm-dịch vụ ngân hàng truyền thống không còn đem lại lợi thế cạnh tranh cũng như nhiều doanh lợi cho các ngân hàng nữa buộc các ngân hàng phải phát triển các sản phẩm-dịch vụ mới.

Trong bối cảnh như vậy, cùng với xu thế hội nhập và phát triển của thời đại, việc phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử là một giải pháp sáng suốt mang tính chiến lược. Cũng với tầm nhìn đó, ngân hàng Ngoại Thương thời gian qua đã tập trung đầu tư, nghiên cứu, phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử để phục vụ khách hàng, mang những nét mới đến cho ngân hàng mình. Để hoàn thiện và phát triển mở rộng loại hình dịch vụ này một cách có hiệu quả tại ngân hàng Ngoại Thương, đề tài này xin đề xuất những giải pháp sau:

3.1 Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử

Đây là giải pháp trước mắt nhưng mang tính chiến lược nhằm hoàn thiện dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng Ngoại thương. Để nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trước hết phải xây dựng một chiến lược công nghệ

thông tin làm nền tảng nhằm thực hiện chiến lược tổng thể có tính đến nội lực của ngân hàng. Cần đầu tư có chọn lựa và đổi mới công nghệ theo sự phát triển của thời đại, đầu tư phát triển hạ tầng kỹ thuật mạng, xây dựng một kết cấu hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại. Thêm vào đó, cần nâng cấp mở rộng đường truyền với băng thông rộng, dung lượng lớn, tốc độ cao. Việc cải tạo đường truyền là một giải pháp thiết thực nhằm giải quyết khó khăn về mặt truyền tin trên mạng, hạn chế tối đa sự nghẽn mạng ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử, một giải pháp tiếp theo là nâng cao trình độ cán bộ ngân hàng về tất cả các nghiệp vụ, khuyến khích học hỏi, đối với những bộ phận trực tiếp thực hiện các giao dịch về ngân hàng điện tử phải lên chương trình và tạo điều kiện cho họ có những kiến thức cơ bản nhất về dịch vụ ngân hàng điện tử, về chứng từ điện tử, về chữ ký điện tử, về mạng, về hệ thống bảo mật, đường truyền,... Hiện nay, trừ bộ phận cán bộ vi tính cài đặt chương trình, đa phần các cán bộ thực hiện loại giao dịch này chỉ biết thao tác trên máy chứ chưa hiểu rõ về những kiến thức này. Phải hiểu rõ những kiến thức đó thì việc xử lý các tình huống mới nhanh chóng, giảm thiểu rủi ro, việc giải đáp, tư vấn cho khách hàng mới thông suốt, tạo được lòng tin nơi khách hàng. Trong chiến lược đào tạo nhân viên, nên đặt ra chương trình liên kết với các ngân hàng ở các nước và khu vực có nền công nghệ thông tin phát triển và đã phát triển về dịch vụ ngân hàng điện tử để cử chuyên viên, cán bộ các cấp đi thực tập ngắn hạn, nghiên cứu, khảo sát kinh nghiệm, có như vậy mới nhanh chóng tiếp thu được những mặt mạnh của loại hình dịch vụ này, giúp việc triển khai, ứng dụng có hiệu quả hơn, đồng thời giảm được những rủi ro của nó.

Hiện nay loại dịch vụ Home banking của VCB chưa cho phép cá nhân sử dụng, song, cũng với mục đích là nâng cao trình độ, kiến thức của cán bộ ngân hàng về loại dịch vụ này, đồng thời tạo một bước thử nghiệm để mở rộng loại

dịch vụ này cho nhóm đối tượng khách hàng cá nhân sau này, ngân hàng nên cho phép và tạo điều kiện cho cán bộ, nhân viên ngân hàng giao dịch bằng dịch vụ này, đây là một chiến lược đào tạo rất thiết thực, giúp cho nhân viên được đứng trên phương diện là khách hàng của ngân hàng, họ sẽ dễ dàng hiểu được khách hàng của họ muốn gì và cần gì, không thích điều gì và gặp khó khăn gì khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietcombank, từ đó việc xử lý công việc sẽ tốt hơn.

3.2 Hoàn thiện chương trình VCB-Money

Với khả năng và mặt bằng chung về công nghệ ngân hàng hiện nay ở nước ta thì dịch vụ ngân hàng điện tử VCB-Money của ngân hàng Ngoại Thương tương đối khá tốt và hoạt động ổn định, song, để hoàn thiện hơn và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, xin đề xuất một số vấn đề:

Trước hết, việc xử lý lệnh giao dịch của khách hàng không nên tập trung hết về Hội sở VCB trung ương như hiện nay mà nên để lệnh của khách hàng thuộc chi nhánh nào thì chi nhánh đó trực tiếp xử lý, có như vậy việc hạch toán sẽ nhanh chóng, linh hoạt và thuận tiện hơn cho khách hàng, đồng thời nếu có xảy ra sai sót trong lệnh của khách hàng hoặc trong việc hạch toán của ngân hàng thì việc điều chỉnh vẫn dễ dàng và kịp thời hơn. Hơn nữa, trong tương lai, chắc chắn lượng khách hàng giao dịch bằng dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ tăng lên đáng kể, các giao dịch truyền thống như hiện nay sẽ chiếm tỷ lệ rất ít, do đó, nếu việc xử lý các giao dịch ngân hàng điện tử vẫn tập trung về hội sở như hiện nay thì công việc ở VCB trung ương sẽ không làm xỏ, còn ở các chi nhánh thì nhàn rỗi, như vậy việc bố trí lao động sẽ không hợp lý, đồng thời chi phí sẽ tăng.

Thứ hai, để tiện cho khách hàng trong việc lập lệnh, đặc biệt là đối với các khách hàng có khối lượng giao dịch lớn như các công ty du lịch, các siêu thị, các

đơn vị sản xuất lớn, ... thì danh sách các nhà cung cấp của họ rất nhiều, và gần như ổn định, đồng thời việc thanh toán diễn ra hàng ngày, hàng tuần, do đó, phần mềm VCB Money nên hỗ trợ sao cho khách hàng có thể cài đặt sẵn danh sách các nhà cung cấp cần thanh toán (tên nhà cung cấp, số tài khoản, địa chỉ,..) và khi cần thiết họ chỉ cần móc dữ liệu có sẵn ra, hiệu đính một số chi tiết lại và đẩy lệnh đi dễ dàng, nhanh chóng.

3.3 Tháo bỏ những rào cản cho khách hàng

Đối với nhóm khách hàng đã biết đến dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietcombank nhưng chưa muốn tham gia vì đang gặp một số rào cản thì ngân hàng cần phải có bộ phận tiếp cận từng đối tượng cụ thể để tìm hiểu xem họ cần gì và đang bị vướng ở khâu nào nhằm giúp họ dễ dàng tham gia sử dụng dịch vụ này.

Thứ nhất, cung cấp cho khách hàng những kiến thức cần thiết về dịch vụ ngân hàng điện tử. Giúp khách hàng hiểu rõ về loại dịch vụ này, những lợi ích có được khi sử dụng, giải thích thấu đáo cho khách hàng về vấn đề an toàn và những hiểm họa trên mạng cũng như những biện pháp ngăn ngừa những hiểm họa đó của ngân hàng. Có như vậy họ mới an tâm khi sử dụng dịch vụ này.

Thứ hai, đối với nhóm khách hàng đang có khó khăn về vấn đề chữ ký điện tử thì ngân hàng phải giải quyết linh hoạt, không nhất thiết là mỗi công ty chỉ được cấp hai chữ ký điện tử như hiện nay. Những công ty lớn có thể cấp số lượng chữ ký điện tử theo yêu cầu của họ để việc giao dịch được thuận tiện.

Thứ ba, cần đa dạng thêm các loại dịch vụ trong home banking để tránh tình trạng khi khách hàng đã tham gia sử dụng dịch vụ home banking rồi nhưng vẫn phải ra ngân hàng để giao dịch những lệnh mà không thể thanh toán qua home

banking được. Chẳng hạn như thanh toán về thuế thì ngân hàng cần phối hợp với kho bạc nhà nước, cơ quan thuế để thống nhất biểu mẫu giúp các công ty thanh toán thuế qua home banking được chứ không phải mang lệnh trực tiếp ra ngân hàng như hiện nay. Hoặc như các loại lệnh thanh toán bằng ngoại tệ cho đơn vị khác vẫn có thể cho phép thực hiện bằng home banking và chứng từ kèm theo các lệnh này thì dùng bản fax theo số fax đăng ký trước với ngân hàng,...

3.4 Chiến lược quảng bá, đưa sản phẩm đến gần hơn với người sử dụng

Hiện nay lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán qua home banking của Vietcombank còn quá ít, do đó hiệu quả của chương trình chưa cao. Chiến lược quảng bá để nhân rộng việc cung ứng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ giúp ngân hàng tận dụng triệt để hệ thống ngân hàng điện tử đã xây dựng. Để thực hiện tốt điều này, ngân hàng phải có một kế sách tiếp thị khách hàng, không những là doanh nghiệp lớn mà cả doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng như hộ gia đình, cá thể. Trong chiến lược tiếp thị không chỉ dừng lại ở việc là làm cho khách hàng biết đến Vietcombank đang có dịch vụ này, mà phải làm cho họ hiểu được dịch vụ này là gì, nó mang đến cho họ những tiện ích gì hơn hẳn dịch vụ truyền thống mà lâu nay họ vẫn sử dụng. Nên tổ chức các cuộc hội thảo về ngân hàng điện tử và mời khách hàng tham dự theo từng nhóm đối tượng vừa để giới thiệu những dịch vụ ngân hàng điện tử hiện đang được Vietcombank cung cấp, những tiện ích của nó như thế nào, trong tương lai ngân hàng sẽ cho ra những dịch vụ ngân hàng điện tử gì, ...đồng thời giáo dục, phổ biến kiến thức cho khách hàng, vừa lắng nghe ý kiến của họ, họ cần gì và đang gặp những khó khăn gì, để từ đó ngân hàng sẽ có những hướng hoàn thiện và phát triển dịch vụ cho thích hợp.

Bên cạnh việc tổ chức hội thảo về ngân hàng điện tử, ngân hàng còn phải có nhiều hình thức tiếp thị khác nữa bởi vì lượng khách hàng của ngân hàng rất lớn, hơn nữa khi mà khách hàng chưa có ấn tượng gì về loại dịch vụ này thì việc mời được họ về dự hội thảo là điều khó khăn. Do đó, ngân hàng cũng nên quảng cáo các loại sản phẩm, dịch vụ mới này trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc gửi trực tiếp thông tin về từng công ty theo đường bưu điện, ...

3.5 Chiến lược tạo lòng tin nơi khách hàng

Hiện nay, một trong những lý do lớn khiến nhiều khách hàng còn e ngại tham gia dịch vụ ngân hàng điện tử là họ không an tâm về tính bảo mật, an toàn của loại dịch vụ này. Chính vì vậy ngân hàng phải có chiến lược là làm sao để khách hàng cảm thấy an tâm khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của mình.

Một là, nếu khách hàng không an tâm vì họ chưa hiểu về dịch vụ này thì phải dùng chiến lược quảng bá, tiếp thị, tổ chức hội thảo về ngân hàng điện tử, phải trình bày rõ những hiểm họa trên mạng và ngân hàng đang dùng giải pháp gì để ngăn chặn những hiểm họa đó.

Hai là, bản thân ngân hàng phải nhận thức rõ trong việc đầu tư các hệ thống bảo mật an ninh, an toàn, đa tầng, đa lớp tăng độ tin cậy của hệ thống cung cấp dịch vụ, xây dựng hệ thống cấp phát và xác thực CA, chữ ký điện tử. Chú trọng đầu tư để có hệ thống bảo mật đủ mạnh, đảm bảo về độ bảo mật, an ninh thông tin để đối phó với các rủi ro trên mạng, đây là vấn đề rất quan trọng vì vốn đầu tư cho việc này rất lớn mà công nghệ thông tin thì phát triển không ngừng. Hơn thế nữa, chỉ một sơ xuất nhỏ xảy ra gây lộ thông tin của khách hàng hoặc làm thất thoát tiền bạc thì lập tức sẽ đánh mất ngay lòng tin của tất cả khách hàng về hệ thống bảo mật, an toàn của ngân hàng.

Ba là, nên có một tổ chức thứ ba đứng ra cấp phát và xác thực về CA, chữ ký điện tử (chẳng hạn như ngân hàng Á Châu đã chọn Công ty phần mềm và truyền thông VASC đứng ra cung cấp và xác nhận chữ ký điện tử). Khi đó khách hàng sẽ yên tâm khi thực hiện giao dịch qua mạng qua hình thức thanh toán trực tuyến, các giao dịch sẽ được chứng thực nguyên gốc, chống xem trộm và toàn vẹn dữ liệu.

3.6 Đa dạng hóa, phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

Trước xu thế hội nhập và phát triển của nền kinh tế, trong tương lai gần, khi cánh cửa thị trường dịch vụ tài chính dần được mở rộng, tốc độ về tự do hóa dịch vụ tài chính ngày càng tăng thì việc tập trung vào phát triển các ứng dụng ngân hàng điện tử để đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các dịch vụ ngân hàng, đáp ứng yêu cầu nâng cao năng lực cạnh tranh, hội nhập và phát triển, hướng tới xây dựng một tập đoàn tài chính đa năng là điều quan trọng. Để làm được điều đó cần tập trung vào các giải pháp sau:

Trước hết Vietcombank nên sớm thành lập phòng ngân hàng điện tử (hay Trung tâm ngân hàng điện tử) vì để đa dạng hóa, nâng cao chất lượng các dịch vụ ngân hàng, phát triển các ứng dụng ngân hàng điện tử trong giai đoạn sắp tới có hiệu quả thì cần phải có bộ phận chuyên trách trong việc này. Chức năng của phòng này là nghiên cứu kỹ thuật, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, phát triển dịch vụ, tổ chức hội thảo, phổ biến kiến thức, lên phương án tiếp thị, tiếp xúc khách hàng, tư vấn, giải đáp thắc mắc, tháo gỡ những khó khăn cho khách hàng,... và những vấn đề khác liên quan đến dịch vụ ngân hàng điện tử.

Tiếp theo, từng bước nên mạng hóa hoạt động ngân hàng, trước hết là trong nội bộ ngân hàng cần làm quen với cách làm việc mới, thông tin giữa cấp lãnh đạo và nhân viên hay giữa nhân viên với nhau đều có thể trao đổi qua mạng.

Đồng thời tiến tới giao dịch, trao đổi thông tin giữa ngân hàng và khách hàng cũng dần tiến hành qua mạng dưới hình thức email, điện tử hoá hệ thống quản lý thông tin khách hàng,... đây là một chiến lược vừa tạo thói quen làm việc qua mạng cho khách hàng, hơn nữa, với cách làm việc này sẽ mang lại hiệu quả rất cao, thông tin nhanh, chính xác, hiện đại hoá hoạt động ngân hàng. Đồng thời tạo môi trường cho thương mại điện tử nói chung và các dịch vụ ngân hàng điện tử nói riêng phát triển.

Cuối cùng là đa dạng hoá và phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử. Với chiến lược phát triển các ứng dụng ngân hàng điện tử, qua nghiên cứu tình hình thực tế về ngân hàng điện tử trong và ngoài nước cho thấy, trong thời gian tới ngân hàng cần có sự đầu tư, nghiên cứu, phát triển các loại dịch vụ sau:

- Đầu tư phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến Mobile Banking, ngày nay chiếc điện thoại di động đã trở nên phổ biến đến mọi người dân, đặc biệt là giới công chức, chính vì vậy đây là một lợi thế để triển khai dịch vụ Mobile banking cho khách hàng. Hơn nữa, lượng khách hàng mở tài khoản cá nhân tại Vietcombank rất lớn và tăng nhanh qua các năm, do đó cần sớm triển khai thêm loại dịch vụ này (như các ngân hàng Á Châu, Kỹ Thương đã làm) để tăng thêm tính cạnh tranh. Các dịch vụ có thể triển khai như: thanh toán hoá đơn, nạp tiền vào thẻ, báo số dư tự động khi tài khoản có giao dịch qua mobile, truy vấn thông tin, vv...
- Phát triển dịch vụ ngân hàng tự phục, hiện nay một lợi thế của Vietcombank là hệ thống mạng máy ATM rộng khắp, cả nước gần 200 máy (chiếm 60% thị phần) và đang đầu tư, phát triển thêm nhiều trong thời gian tới. Do đó, ngoài các tiện ích hiện nay như chuyển khoản trong hệ thống VCB, thanh toán các hoá đơn cước điện thoại, điện, nước, kiểm tra số dư, in

sao kê, vv... nên tận dụng tối đa lợi thế mạng ATM bằng việc cung cấp thêm nhiều dịch vụ để khách hàng tự giao dịch qua máy như: nộp tiền vào tài khoản, chuyển khoản đến người nhận ngoài hệ thống Vietcombank, chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi đến người nhận tiền mặt bằng CMND, passport, mở tài khoản có kỳ hạn thông qua việc trích nợ tài khoản thanh toán trên ATM, nạp tiền cho điện thoại các loại, vv...

- Phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến (qua mạng Internet), hiện nay dịch vụ này đã được Vietcombank cung cấp nhưng chỉ mới dừng lại ở việc truy vấn thông tin. Song, hiện nay ở nước ta internet phát triển khá phổ biến, thương mại điện tử cũng đã hình thành và có chiều hướng phát triển theo xu thế của thời đại. Chính vì vậy việc thiết lập và cung cấp giao dịch thanh toán qua mạng Internet là điều tất yếu xảy ra trong thời gian tới. Hơn nữa, với dịch vụ ngân hàng trực tuyến Internet Banking, ngân hàng có thể vươn tới mọi nơi mà không mở thêm chi nhánh nào, khách hàng có thể xem thông tin về tài khoản và thực hiện các giao dịch ở bất kỳ đâu có Internet, không hạn chế thời gian. Chính vì vậy, để đón đầu cho xu thế thời đại mới, đồng thời để đa dạng hóa hoạt động của mình, nâng cao tính cạnh tranh, giảm giá thành trong hoạt động ngân hàng, Vietcombank nên có sự đầu tư và chuẩn bị cho các giao dịch này, mặc dù hiện nay cả nước chưa có ngân hàng nào đưa ra dịch vụ này vì đây là một mạng mở, đòi hỏi hệ thống bảo mật rất cao, việc đầu tư cho hệ thống này không phải dễ. Bước đầu có thể thiết lập các giao dịch nhỏ thanh toán qua internet, đặt ra các quy định cụ thể để hạn chế bớt rủi ro chẳng hạn như: chỉ cho phép thanh toán trong hệ thống Vietcombank, với hạn mức nhỏ (một ngày chỉ được giao dịch từ 5 đến 10 triệu cho một tài khoản kể cả tài khoản thanh toán và tài khoản nhận tiền). Đồng thời từng bước hoàn thiện các vấn đề mang tính công nghệ, kỹ thuật, pháp lý, nhân lực,... để đưa các dịch vụ này vào sử dụng rộng rãi trong tương lai.

- Bên cạnh việc thiết lập các giao dịch nhỏ qua mạng Internet cần có những bước đầu tư, nghiên cứu về các phương tiện thanh toán trên Internet để khi có đủ điều kiện thì đưa ra ngay như: tiền điện tử, séc điện tử, thẻ thông minh,...đây là những phương tiện đã được sử dụng khá phổ biến ở các nước phát triển nhưng Việt Nam thì chưa có.
- Hiện tại ngân hàng cũng có thể áp dụng thêm một số dịch vụ khác cho khách hàng như: gửi và thanh toán hoá đơn điện tử (Electronic bill presentment and payment – EBPP), việc này được tiến hành qua mạng, nhà cung cấp sẽ đẩy các hoá đơn đến ngân hàng, ngân hàng lại đẩy các hoá đơn này đến từng địa chỉ khách hàng, khi khách hàng ra lệnh đồng ý chi trả, lập tức tài khoản khách hàng sẽ bị trừ nợ vào tài khoản của nhà cung cấp. Một dịch vụ khác đó là ghi nợ được uỷ quyền trước (Preauthorized debit), tức là khách hàng uỷ quyền cho Ngân hàng tự động thanh toán các khoản thường xuyên, các hoá đơn có tính chất định kỳ từ tài khoản của họ vào ngày cụ thể, số tiền cụ thể như tiền thuê nhà, bảo hiểm, lương, vv...Để đáp ứng nhu cầu thanh toán lương cho nhân viên hiện nay ở các công ty, ngân hàng cũng nên đưa ra dịch vụ phát hành thẻ lương (Payroll card), là loại thẻ tích trữ giá trị giống như thẻ Connect24 hiện nay của Vietcombank, lương nhân viên được doanh nghiệp nạp vào thẻ điện tử qua việc nối mạng với ngân hàng và người làm công sẽ nhận lương trực tiếp tại các máy ATM hay sử dụng máy thanh toán tại các điểm bán hàng. Đây là những dịch vụ rất tiện ích, dễ sử dụng, đã được cung ứng khá phổ biến ở các nước phát triển. Để tăng tính cạnh tranh, mang đến những dịch vụ hiện đại, những tiện ích cho khách hàng, tăng thêm thu nhập từ phí dịch vụ, Vietcombank nên có sự đầu tư, chuẩn bị để sớm đưa ra những dịch vụ như thế này.

3.7 Một số kiến nghị về chính sách nhà nước

Trước hết là về vấn đề pháp lý, có thể nói rằng đến thời điểm hiện nay, nhiều ngân hàng đã hội đủ điều kiện hạ tầng kỹ thuật để cung cấp cho khách hàng các giao dịch điện tử, các tiện ích của home banking, mobile banking, internet banking,.. đã được triển khai đến khách hàng nhưng cơ sở pháp lý vẫn còn thiếu, chưa đầy đủ, Việt Nam vẫn chưa có luật giao dịch điện tử. Mặc dù Thống đốc Ngân hàng nhà nước đã ký văn bản chấp thuận sử dụng chứng từ điện tử trong nội bộ ngành ngân hàng, nhưng theo đúng luật Kế toán thống kê ngân hàng vẫn buộc phải in ra giấy, đóng dấu, ký tên, lưu kho các loại chứng từ giao dịch để đảm bảo tính pháp lý của chứng từ. Việc làm này đã làm tăng đáng kể khối lượng công việc của ngành ngân hàng. Chính vì vậy Nhà nước cần sớm ban hành Luật giao dịch điện tử, ban hành các văn bản pháp lý liên quan đến giao dịch điện tử như chứng từ điện tử, chữ ký điện tử, quy định các mức độ mã khoá được đăng ký và sử dụng cho các thành phần tham gia vào hoạt động thương mại điện tử, cấp phép hoặc thành lập cơ quan chứng thực điện tử nhằm tạo môi trường cho thương mại điện tử nói chung và các dịch vụ ngân hàng điện tử nói riêng phát triển. Với sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin, cần hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý trong các nghiệp vụ ngân hàng, đặc biệt là hệ thống văn bản pháp lý liên quan trực tiếp đến việc đổi mới nghiệp vụ cho phù hợp với sự phát triển của công nghệ thông tin.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cần có chính sách khuyến khích, hỗ trợ các ngân hàng thương mại tự đầu tư, hợp tác liên kết và vay vốn đầu tư vào cơ sở hạ tầng thanh toán điện tử, hiện đại hoá công nghệ ngân hàng. Cần xem xét lại các quy chế hiện hành của ngành ngân hàng theo hướng mở như: quy chế về việc sử dụng vốn tự có và trích lợi nhuận trong kinh doanh ngân hàng để tái đầu tư vào tài sản cố định, phát triển sản xuất nhằm tạo điều kiện cho các ngân hàng

thương mại Việt Nam trong việc xây dựng kế hoạch đầu tư chiến lược và hiện đại hoá mang tính dài hạn cho hạ tầng thanh toán.

Cuối cùng, Ngân hàng nhà nước nên phối hợp với các ngân hàng thương mại thường xuyên tổ chức hội thảo, mở các khoá học về ngân hàng điện tử do các chuyên gia nước ngoài đảm nhiệm, có như vậy mới nâng cao kiến thức, kinh nghiệm về lĩnh vực này, đồng thời cập nhật được thông tin mới, giúp các ngân hàng thương mại hoàn thiện và phát triển loại hình dịch vụ này một cách đúng hướng.

Tóm lại: Trong xu thế hội nhập và tự do hoá tài chính, dịch vụ ngân hàng điện tử, có thể nói mở ra nhiều triển vọng nhưng cũng không ít khó khăn, thách thức. Do đó, để đi đến thành công đòi hỏi phải có chiến, sách lược và bước đi phù hợp. Mặc dù cho đến nay, hệ thống ngân hàng thế giới đã trải qua nhiều kinh nghiệm và có thể tổng kết được những thành công nhất định trong lĩnh vực này, khẳng định xu thế tất yếu cho sự phát triển của ngân hàng điện tử trong thế kỷ XXI. Song, ở Việt Nam, với sự mới mẻ và non trẻ của loại hình dịch vụ này thì một điều chắc chắn rằng thành công sẽ chỉ đến với những ai có tầm nhìn chiến lược, đủ bản lĩnh và tự tin, nắm bắt thời cơ, đi trước, đón đầu, tiếp thu kinh nghiệm để xây dựng một hệ thống hiệu quả và phù hợp cho chính mình.



LỜI KẾT

Bước vào thế kỷ 21, thế kỷ của hội nhập kinh tế và xu hướng toàn cầu hoá đang diễn ra với tốc độ ngày càng nhanh và rộng lớn. Đất nước ta cũng đang chuyển mình mạnh mẽ trên các mặt đời sống kinh tế-xã hội để bước vào thế kỷ mới – thiên niên kỷ của chấn hưng nền kinh tế Việt Nam. Và đương nhiên chúng ta cũng hoà nhập vào xu thế phát triển chung của nền kinh tế khu vực và thế giới.

Trước xu thế hội nhập, vấn đề cạnh tranh để tồn tại và phát triển đặt ra không ít những thách thức cho nền kinh tế nước ta nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Nỗ lực của các ngân hàng Việt Nam trong vấn đề hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, đẩy mạnh đầu tư về con người, về kỹ thuật, công nghệ, tin học hóa,... là một trong những dấu hiệu thể hiện sự ý thức chuyển mình, xây dựng mô hình ngân hàng hiện đại, sẵn sàng hoà nhập vào cộng đồng tài chính quốc tế.

Phát triển mô hình ngân hàng điện tử là xu hướng chung của các ngân hàng hiện đại, là xu thế tất yếu của các ngân hàng trong thế kỷ XXI. Các ngân hàng Việt Nam chưa bước chân trọn vẹn vào lĩnh vực này, song với những gì mà hệ thống ngân hàng thế giới đã trải qua và đạt được thì có thể khẳng định rằng việc xây dựng mô hình, phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử là một định hướng đúng đắn. Chúng ta hy vọng rằng trong tương lai gần, các khách hàng của Ngân hàng Việt Nam được hưởng nhiều hơn thành quả của nền công nghệ tin học hiện đại được ứng dụng trong lĩnh vực ngân hàng mà trước hết là ngân hàng điện tử.