

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ Tp. HCM**

-----

**Họ và tên: Nguyễn Nguyễn Như Ý**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN  
TỬ QUA MẠNG THÔNG TIN DI ĐỘNG  
(MOBILE BANKING)**

Chuyên ngành: Kinh tế tài chính – Ngân hàng

Mã số: 60.31.12

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

**TS. TRƯƠNG THỊ HỒNG**

**Tp. Hồ Chí Minh – Năm 2007**

## MỤC LỤC

# PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ QUA MẠNG THÔNG TIN DI ĐỘNG (MOBILE BANKING)

<b>Chương 1:</b>	
<b>Tổng quan về dịch vụ ngân hàng điện tử</b>	<b>1</b>
1.1. Ngân hàng điện tử	1
1.2. Các hình thái phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	2
1.3. Sự hình thành và phát triển của ngân hàng điện tử.	3
1.3.1. Sự phát triển hạ tầng thanh toán	3
1.3.2. Sự phát triển của dịch vụ NHĐT tại Việt Nam	4
1.3.2.1. Tổng quan về sự phát triển NHĐT tại Việt Nam	4
1.3.2.2. Các dịch vụ NHĐT đang ứng dụng ở ngân hàng Việt Nam	5
* Home Banking	6
* Phone Banking	6
* Mobile Banking	7
* Call center	7
* Kiosk Banking	8
1.4. Giới thiệu chung về Telemoney-thanh toán điện tử qua mạng di động	8
1.4.1. Khái niệm chung về Telemoney	8
1.4.2. Tầm hoạt động của Telemoney	9
1.4.3. Thị trường tiềm năng của Telemoney	9
1.4.4. Chống gian lận, bảo mật và chi phí hiệu quả của Telemoney	10
1.4.5. Cải Thiện dịch vụ khách hàng nhờ Telemoney	10
1.5. Thực trạng thanh toán qua mạng di động của các NH trên thế giới dựa trên nền tảng Telemoney:	

1.5.1. Các ứng dụng thực tiễn:	10
1.5.1.1. Thanh toán Internet thông qua TeleMoney:	10
1.5.1.2. Dịch vụ khách hàng bằng Internet của TeleMoney	11
1.5.1.3. TeleMoney EasyTop-Up	11
1.5.1.4. TeleMoney Corporate E-Voucher :	11
1.5.1.5. TeleMoney Mobile Trading :	11
1.5.1.6. TeleMoney Mobile EasyPay:	11
1.5.1.7 TeleMoney Mobile P2P:	12
1.5.1.8. TeleMoney mCommerce Payments:	12
1.5.1.9. Tele Cab:	12

1.5.2. Các tiện lợi khi ứng dụng Telemoney trong lĩnh vực thanh toán tại các ngân hàng TM:

1.5.2.1. Tăng thu nhập nhờ vào dịch vụ xử lý thanh toán phí	12
1.5.2.2. Chi phí chấp nhận thanh toán qua thẻ rất thấp từ các merchants ở nhiều nơi khác nhau	13
1.5.2.3. Thu nhập tăng không chỉ trong hiện tại mà cả trong tương lai khi có nhiều ứng dụng mới:	13

Kết luận chương 1	14
-------------------	----

**Chương 2: Thực tiễn các dịch vụ NH Điện tử qua mạng thông tin di động tại Việt Nam**

2.1. Tổng quan về thị trường di động ở Việt Nam	15
2.1.1. Mobilephone	15
2.1.2. Vinaphone	15
2.1.3. Viettel Mobile	17
2.1.4. SPhone Mobile	17
2.1.5. Hanoi Telecom	18
2.1.6. EVN Telecom	19
2.2. Vai trò của mạng di động trong ngân hàng điện tử	20
2.3. Dịch vụ Mobile banking tại các ngân hàng thương mại Việt Nam:	22
2.3.1. Ngân hàng Đông Á –EABank	23

2.3.2. Ngân hàng kỹ thương Việt Nam – Techcombank	24
2.3.3. Ngân hàng ngoại thương – Vietcombank	31
2.3.4. ACB Bank-Ngân hàng thương mại Á Châu	32
2.3.5. Habu Bank-Ngân hàng phát triển nhà Hà Nội	34
2.4. Dịch vụ bảo mật, chữ ký điện tử và chứng chỉ số, công nghệ bảo mật :	35
2.4.1 Sự phát triển của công nghệ và hạ tầng thanh toán:	35
2.4.1.1. Công nghệ bảo mật	35
2.4.1.2. Chữ ký điện tử và cấp phát chứng nhận điện tử (CA)	36
2.4.1.3. Bảo hiểm cho giao dịch điện tử :	37
2.4.1.4. Phát triển hạ tầng công nghệ, phần cứng phục vụ cho bảo mật:	37
2.5. Phân tích thị trường tiềm năng. Phân tích hiệu quả	38
2.5.1. Những dịch vụ hiện đại các ngân hàng đã áp dụng	38
2.5.2. Số liệu chi tiết máy ATM, thẻ thanh toán và tài khoản cá nhân:	39
2.6. Nhận xét, đánh giá :	
2.6.1. Những khó khăn, vướng mắc về vốn	41
2.6.2. Những tồn tại trong quá trình phát triển công nghệ	42
2.6.3. Hạn chế từ chính chất lượng dịch vụ của các ngân hàng	44
2.6.4. Khó khăn từ nguồn nhân lực	44
2.6.5. Khó khăn vướng mắc từ nền kinh tế:	45
Kết luận chương 2	45
<b>Chương 3: Kiến nghị và giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử qua mạng thông tin di động tại Việt Nam</b>	
3.1. Thời cơ và thách thức của phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	47
3.2. Những giải pháp ở tầm vĩ mô :	50
3.2.1. Kiến nghị đối với Quốc hội, Chính phủ :	50

3.2.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước	51
3.2.3. Kiến nghị đối với hệ thống ngân hàng Việt Nam	52
3.2.4. Kiến nghị đối với hiệp hội di động Việt Nam:	54
3.2.5. Hoàn thiện Luật giao dịch điện tử, xây dựng các văn bản dưới luật nhằm đưa Luật giao dịch điện tử vào cuộc sống	55
3.2.6. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử	55
3.3. Những giải pháp tầm vi mô :	57
3.3.1. Công tác tuyên truyền quảng cáo, chiến lược kinh doanh phù hợp :	57
3.3.2. Xây dựng nguồn nhân lực giỏi chuyên môn, nghiệp vụ	57
3.3.3. Các giải pháp kết nối hệ thống ngân hàng, hệ thống mạng di động và hệ thống Telemoney tại Việt Nam	58
Kết luận chương 3	60

# DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

1. B2B : Business to Business : Doanh nghiệp với doanh nghiệp
2. B2B2C : Business to Business to Consumer : Doanh nghiệp với Doanh nghiệp và với khách hàng
3. Bill: Hóa đơn
4. C2C : Consumer to Consumer : Khách hàng với khách hàng
5. CA (Certificate Authority) : Chứng nhận điện tử
6. Easypay: phương pháp nạp thêm tiền vào các loại thẻ trả trước
7. FDIC : Federal Deposit Insurance Corporation : Công ty bảo hiểm tiền gửi liên bang (Mỹ)
8. GPRS: Hệ thống thông tin di động toàn cầu qua sóng Radio (General Packet Radio Service)
9. Home Banking: Ngân hàng tại nhà
10. HT Mobile: Hà Nội Telecom
11. Internet Banking: Ngân hàng qua internet
12. IT (Informatic Technology), CNTT : Công nghệ thông tin
13. Merchant: Đại lý
14. NHNN : Ngân hàng nhà nước
15. NHĐT : Ngân hàng điện tử
16. NHTM : Ngân hàng thương mại
17. NHTMCP : Ngân hàng thương mại cổ phần

18. NPSC (National Payment System Center) : Trung tâm thanh toán quốc gia.

19. Phone Banking: Ngân hàng qua điện thoại

20. POS: Điểm chấp nhận thẻ

21. PPC (Province Payment Center) : Trung tâm thanh toán cấp tỉnh

22. TCTD : Tổ chức tín dụng

23. TELCO: Telephone Company: Công ty di động

24. TM: Thương mại

25. TMĐT : Thương mại điện tử

26. TNHH : Trách nhiệm hữu hạn

27. TTĐT : Thanh toán điện tử

28. UNDP: United Nation Development Program: Chương trình phát triển

Liên Hiệp Quốc

29. VASC: Value added service company: Công ty dịch vụ giá trị gia tăng

30. VASC CA: Hệ thống quản lý chứng chỉ số giá trị gia tăng

31. VASC payment: Cổng thanh toán giá trị gia tăng





## LỜI MỞ ĐẦU

*Tiếng búa gióng lên từ tay ngài Chủ tịch Đại Hội đồng WTO Eirik Glenne đã kết nối cho chuyến tàu liên vận thương mại quốc tế toa số 150 mang tên Việt Nam. Chúng ta xúc động và tự hào với thành quả của 11 năm cho một tiếng gõ đó.*

Như con tàu bước ra biển lớn, chúng ta bước vào một sân chơi lớn hơn, hứa hẹn nhiều cơ hội nhưng cũng phải đối đầu nhiều rủi ro, thách thức. Đặc biệt, trong lĩnh vực ngân hàng, với cam kết mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng vào năm 2010 là một thách thức rất lớn cho hệ thống các NHTM Việt Nam mới chuyển đổi từ cơ chế tập trung quan liêu bao cấp sang cơ chế thị trường trong một thời gian không lâu. Khi sẽ phải đối đầu với những tập đoàn tài chính đa quốc gia với tiềm lực tài chính khổng lồ, kỹ thuật, công nghệ hiện đại và kinh nghiệm dày dạn hàng trăm năm.

Với mong muốn học tập kinh nghiệm xây dựng hệ thống thanh toán của NHTM qua mạng di động tiên tiến trên thế giới, tìm hiểu những khó khăn, vướng mắc mà các NHTM Việt Nam đang gặp phải, từ đó đề ra được những giải pháp thực sự thiết thực, có tính khả thi để giúp các NHTM Việt Nam hoàn thiện hệ thống dịch vụ thanh toán qua mạng thông tin di động, phát triển những dịch vụ dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại nhằm thu hút khách hàng, tạo năng lực cạnh tranh, từng bước hiện đại hoá trong xu thế hội nhập của thời đại.

## **2. Phạm vi nghiên cứu :**

Đề tài phân tích sự phát triển dịch vụ thanh toán ngân hàng qua mạng di động trên thế giới, phân tích thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT tại Việt Nam, từ đó đề ra những mô hình phát triển dịch vụ thanh toán qua mạng di động NHĐT phù hợp với nguồn lực và tình hình thực tế của hệ thống NHTM Việt Nam.

## **3. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp chuyên gia : thông qua việc tiếp xúc, trao đổi với các chuyên gia trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, viễn thông, IT...

Phương pháp thống kê, phân tích : Thu thập và xử lý thông tin từ khảo sát thực tế, thông qua bảng khảo sát, thông qua những ứng dụng thực tế của mỗi ngân hàng TM...

## **4. Kết cấu của luận văn :**

Cấu trúc luận văn gồm 3 chương :

Chương 1: Tổng quan về dịch vụ ngân hàng điện tử

Chương 2: Thực tiễn các dịch vụ ngân hàng điện tử qua mạng thông tin di động tại Việt Nam

Chương 3: Kiến nghị và giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử qua mạng thông tin di động tại Việt Nam

# CHƯƠNG 1:

## TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

### 1.1. Ngân hàng điện tử:

- 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 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 mới.

- 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.

- Các khái niệm trên đều khẳng định ngân hàng điện tử thông qua các dịch vụ cung cấp hoặc qua kênh phân phối điện tử. Khái niệm này có thể đúng ở từng thời điểm nhưng không thể khái quát hết được cả quá trình lịch sử phát triển cũng như tương lai phát triển của ngân hàng điện tử. Do vậy, nếu coi ngân hàng cũng như một thành phần của nền kinh tế điện tử, một khái niệm tổng quát nhất về ngân hàng điện tử có thể được diễn đạt như sau: “NHĐT bao gồm tất cả các dạng của giao dịch giữa ngân hàng và khách hàng (cá nhân và tổ chức) dựa trên quá trình xử lý và chuyển giao dữ liệu số hoá nhằm cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại-TS Nguyễn Minh Kiều

## 1. 2. Các hình thái phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

Kể từ năm 1989 đến nay 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 đây:

\* **Webside quảng cáo (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.

\* **Thương mại điện tử (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.

\* **Quản lý điện tử (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... Một vài ngân hàng tiên tiến trên thế giới

đã xây dựng được mô hình này và hướng tới xây dựng được một ngân hàng điện tử hoàn chỉnh.

\* **Ngân hàng điện tử (E-bank):** 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 chuyên biệt.

### **1.3. Sự hình thành và phát triển của ngân hàng điện tử.**

#### **1.3.1. Sự phát triển hạ tầng thanh toán**

Để phục vụ cho hệ thống thanh toán qua mạng Internet, công ty dịch vụ giá trị gia tăng (VASC) đã xây dựng cổng thanh toán VASC Payment nhằm làm cơ sở cho hệ thống thanh toán qua mạng Internet và hệ thống quản lý chứng chỉ số - VASC CA (Certificate Authority), nhằm cung cấp chữ ký điện tử và chứng nhận điện tử làm cơ sở pháp lý cho giao dịch điện tử, tạo niềm tin cho khách hàng cũng như nhà cung cấp dịch vụ, là xương sống cho sự phát triển thương mại điện tử trong thời gian tới.

VASC sử dụng nguyên lý của hệ thống thanh toán trực tuyến, tập trung kết hợp với hệ thống tác nghiệp của nhiều ngân hàng, phục vụ tất cả khách hàng của ngân hàng có nhu cầu giao dịch qua mạng Internet. VASC Payment tích hợp một hệ thống phát hành hoá đơn điện tử (VASC E-CS). VASC đặc biệt thích hợp với các công ty hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ công cộng như các công ty điện thoại, điện lực, hàng không, đường sắt ... Trong tương lai, VASC tích hợp thanh toán qua mạng với tất cả các loại thẻ thanh toán điện tử như Master Card, Visa Card, American Express... ; tích hợp với hệ thống thanh toán tự động ATM, các máy POS

(Point of Sales – Máy cà thẻ) tại các siêu thị... ; tích hợp với hệ thống nhắn tin SMS, mạng không dây ...

Hệ thống quản lý chứng chỉ số – VASC CA: Tất cả người dùng khi sử dụng các dịch vụ cung ứng trên mạng Internet đều có lợi khi sử dụng chứng chỉ số. Chứng chỉ số là một chứng nhận xác minh nguồn gốc thông tin người gửi và tính vẹn toàn của các thông tin được gửi qua mạng. Khi một người dùng yêu cầu được cấp chứng chỉ số từ VASC CA, công nghệ cho phép người dùng tự tạo một cặp khoá (Private Key và Public Key), sau đó tạo một yêu cầu (Request) chứa thông tin người dùng (tên, quốc tịch, tổ chức, địa chỉ, CMND...) gửi đến VASC, sau khi kiểm tra tính xác thực, VASC sẽ cấp một chứng chỉ (Certificate) chứng thực người dùng trên mạng Internet.

VASC CA cung cấp các loại chứng chỉ số sau:

**Chứng chỉ số cho cá nhân :** Khi có chứng chỉ này, người sử dụng có thể sử dụng cho các giao dịch bảo mật và an toàn trên mạng như : trao đổi email, giao dịch TMĐT, truy cập tài nguyên hệ thống...

**Chứng chỉ số cho phát triển phần mềm :** Một phần mềm (một hệ thống hoặc các chương trình (applet) nhúng vào các trang Web được chứng thực sẽ xác nhận cho người tiêu dùng về tính an toàn trong quá trình cài đặt và sử dụng (tránh virus, Trojan, hacker...)

### **1.3.2. Sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam:**

#### **1.3.2.1. Tổng quan về sự phát triển ngân hàng điện tử tại Việt Nam:**

Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử, ngân hàng điện tử tại Việt Nam cũng đã có được những bước tiến quan trọng. Tuy nhiên, do tính chất còn quá mới mẻ và do khách hàng cũng chưa thực sự quan tâm lắm tới những dịch vụ này, các ngân hàng thương mại tại Việt Nam vẫn đang thận trọng và dè dặt khi cung cấp thêm những sản phẩm dịch vụ mới. Cụ

thể, đối với dịch vụ PC-banking (personal computer banking), trên thị trường mới chỉ có một số ngân hàng thương mại cung cấp dịch vụ ngân hàng tại nhà (Vietcombank, Incombank, ACB, Sacombank,...) và 2 ngân hàng nước ngoài là ANZ và Citibank cung cấp. Dịch vụ Phone-banking có các ngân hàng cung cấp là ACB, Techcombank, Sacombank, Incombank, BIDV, HSBC, ANZ, Citibank...). Dịch vụ Mobile-banking thì có các ngân

Hàng Incombank, ACB, Techcombank, Sacombank, Vietcombank...Ngoài ra, các ngân hàng khác chỉ mới dừng lại ở việc thiết lập các trang Web chủ yếu để giới thiệu ngân hàng và cung cấp thông tin dịch vụ.

### **1.3.2.2. Các dịch vụ ngân hàng điện tử đang được sử dụng tại các ngân hàng TM Việt Nam**

Dịch vụ ngân hàng Internet là dịch vụ cung cấp tự động các thông tin sản phẩm và dịch vụ ngân hàng thông qua đường truyền Internet. Đây là một kênh phân phối rộng các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng tới khách hàng ở bất cứ nơi nào và bất cứ thời gian nào. Với máy tính kết nối Internet, khách hàng có thể truy cập vào Website của ngân hàng để được cung cấp các thông tin, hướng dẫn đầy đủ các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng. Bên cạnh đó, với mã số truy cập và mật khẩu được cấp, khách hàng cũng có thể xem số dư tài khoản, in sao kê ... Internet banking còn là một kênh phản hồi thông tin hiệu quả giữa khách hàng và ngân hàng.

Các dịch vụ Internet banking cung cấp:

- Xem số dư tài khoản tại thời điểm hiện tại.
- Vấn tin lịch sử giao dịch.
- Xem thông tin tỷ giá, lãi suất tiền gửi tiết kiệm
- Thanh toán hoá đơn điện, nước, điện thoại
- Khách hàng có thể gửi tất cả các thắc mắc, góp ý về sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng và được giải quyết nhanh chóng.

Ví dụ: Dịch vụ Internet banking cá nhân tại ngân hàng công thương Việt Nam, ACB, Sacombank...

- Ngân hàng tại nhà (Home banking)

Trên cơ sở ngân hàng Nhà nước đã cho phép sử dụng chữ ký điện tử trong thanh toán, giao dịch ngân hàng, ngân hàng phát triển hệ thống Home Banking cung cấp đến khách hàng những dịch vụ thanh toán và chuyển tiền trong nước.

Home - Banking là kênh phân phối dịch vụ của Ngân hàng điện tử, cho phép khách hàng thực hiện hầu hết các giao dịch chuyển khoản với Ngân hàng tại nhà, văn phòng, công ty.

Khách hàng có thể khởi tạo và ra lệnh thực hiện các lệnh chuyển tiền thanh toán tiền cho khách hàng đối tác, thanh toán tiền điện, nước, điện thoại...mà không cần dùng tiền mặt phục vụ nhu cầu thanh toán trong kinh doanh của doanh nghiệp, ngoài ra khách hàng còn có thể tra cứu số dư tài khoản của mình.

- Ngân hàng qua điện thoại (Phone Banking):

Hệ thống Phone Banking của ngân hàng mang đến cho khách hàng một tiện ích ngân hàng mới, khách hàng có thể mọi lúc - mọi nơi dùng điện thoại cố định, di động đều có thể nghe được các thông tin về sản phẩm dịch vụ ngân hàng, thông tin tài khoản cá nhân

Phone Banking là hệ thống tự động trả lời hoạt động 24/24h, khách hàng nhấn vào các phím trên bàn phím điện thoại theo mã do ngân hàng quy định để yêu cầu hệ thống trả lời các thông tin cần thiết

Với hệ thống Phone Banking khách hàng sẽ tiết kiệm được thời gian không cần đến ngân hàng vẫn giám sát được các giao dịch phát sinh trên tài khoản của mình mọi lúc kể cả ngoài giờ hành chính

Khách hàng chỉ cần phương tiện đơn giản là điện thoại kết nối vào hệ thống Phone Banking để nghe các thông tin về ngân hàng theo yêu cầu ở mọi nơi trong phạm vi cả nước và quốc tế



Phone Banking phục vụ khách hàng hoàn toàn miễn phí. Quý khách đến ngân hàng đăng ký sử dụng dịch vụ để được cấp mã số truy cập, mật khẩu. Nếu khách hàng đã sử dụng dịch vụ Internet Banking có thể dùng chung mã số truy cập, mật khẩu cho dịch vụ Phone Banking.

- Ngân hàng qua mạng di động (Mobile – Banking)

Mobile Banking là một phương tiện mới phân phối sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Khách hàng dùng điện thoại di động nhắn tin theo mẫu của Ngân hàng gửi đến số dịch vụ để yêu cầu ngân hàng trả lời thông tin ngân hàng, thông tin tài khoản cá nhân hoặc thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, điện thoại, truyền hình cáp, bảo hiểm, trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán sang thẻ (Visa Electron, Master Electronic, Citimart) v.v... tiền mua sắm hàng hoá dịch vụ tại các đại lý. M - Banking không cần dùng tiền mặt, đặt lệnh giao dịch chứng khoán.

- Call center:

Call Center là dịch vụ ngân hàng qua điện thoại với nhiệm vụ :

1. Cung cấp tất cả các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng), bao gồm: tiền gửi thanh toán, tiết kiệm, cho vay, chuyển tiền .v.v...
2. Giới thiệu qua điện thoại các sản phẩm thẻ của ngân hàng
3. Đăng ký làm thẻ qua điện thoại.
4. Đăng ký vay cho khách hàng cá nhân qua điện thoại.
5. Thực hiện thanh toán các hóa đơn tiền điện, nước, điện thoại, Internet, truyền hình cáp, bảo hiểm,... và các hình thức chuyển tiền khác.
6. Tiếp nhận qua điện thoại các khiếu nại, thắc mắc từ khách hàng khi sử dụng sản phẩm , dịch vụ của ngân hàng

Khách hàng sẽ được cung cấp thông tin về các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng một cách đầy đủ.

Tư vấn sử dụng thẻ, thông báo và giải đáp số dư thẻ, hướng dẫn đăng ký thẻ.

Dịch vụ thanh toán các hóa đơn (điện, nước, điện thoại....) rất an toàn vì các dịch vụ thanh toán này đã được khách hàng đăng ký trước với ngân hàng nên sẽ không có sự nhầm lẫn trong thanh toán.

Dịch vụ chuyển tiền từ tài khoản cá nhân vào thẻ thanh toán rất thuận tiện cho khách hàng đang ở xa không có chi nhánh của ngân hàng hoặc đang công tác, du lịch ở nước ngoài cần chuyển tiền vào thẻ để đáp ứng kịp thời nhu cầu chi tiêu của Quý khách.

#### \* Kios ngân hàng

Là sự phát triển của dịch vụ ngân hàng hướng tới việc phục vụ khách hàng với chất lượng cao nhất và thuận tiện nhất. Trên đường phố sẽ đặt các trạm làm việc với đường kết nối Internet tốc độ cao. Khi khách hàng cần thực hiện giao dịch hoặc yêu cầu dịch vụ, họ chỉ cần truy cập, cung cấp số chứng nhận cá nhân và mật khẩu để sử dụng dịch vụ của hệ thống ngân hàng phục vụ mình. Đây cũng là một hướng phát triển đáng lưu tâm cho các nhà lãnh đạo của các ngân hàng thương mại Việt Nam. Hiện nay Techcombank đã thử nghiệm dịch vụ này tại hội sở ngân hàng.

### 1.4. Giới thiệu chung về Telemoney-thanh toán điện tử qua mạng di động

**1.4.1. Khái niệm chung về Telemoney:** Đây là sự cải tiến trong phương tiện thanh toán.

System@Work, một công ty phát triển phần mềm ở Singapore đã triển khai đầu tiên hệ thống thanh toán bảo mật với dịch vụ tên gọi TeleMoney vào 27 February 2001 trong sự liên kết với IDA 's e-celebration 2001 tại Singapore. Đó là sự đổi mới đầu tiên trong thị trường viễn thông căn cứ vào việc thanh toán tại Châu Á cũng như toàn thế giới, TeleMoney được công bố dịch vụ rất rộng rãi thông qua các hãng thông tin như Reuters, BBC, CNBC và Channel News Asia.

TeleMoney phát triển và hoạt động hiệu quả hệ thống thanh toán bảo mật cũng như đã đáp ứng những giải pháp cho khách hàng như : ngân hàng, tập đoàn/ công ty viễn thông và doanh nhân. Với những khách hàng tại khu vực Đông Nam Á như CityCab, Cosway, EZ-Link, FujiFilm, Microsort Xbox Live, Land Transport Authority, Nanyang Online, Pacific Internet, Suntec City và SAFE Superstore.

#### **1.4.2. Tầm Hoạt Động của Telemoney:**

Telemoney hiện tại đã phát triển và hoạt động tại 5 quốc gia , với trụ sở chính tại Singapore

- TeleMoney là một phát minh về dịch vụ thanh toán và giao dịch được thực hiện bởi Systems@Work. Năm 2002 TeleMoney đã giành được 5 giải thưởng uy tín cao nhất về những sản phẩm cải tiến của Singapore Infocomm Development Authority (IDA).

Hiện tại dịch vụ của TeleMoney đã phát triển với 600 đối tác và hơn 50,000 khách hàng xuyên suốt Brunei, Malaysia, Singapore, Thái lan, Trung Quốc... Những dịch vụ chính bao gồm nạp tiền thẻ trả trước, thanh toán hoá đơn, thu phí bãi đậu xe, ứng dụng thanh toán...

#### **1.4.3 Thị trường tiềm năng của Telemoney:**

Telemoney sẽ hợp tác với khách hàng tạo ra những sản phẩm kinh doanh và nhiều cơ hội trong một thị trường hoàn toàn mới mẻ.

Điển hình đối với dịch vụ Microsort Xbox Live, Telemoney đã tạo ra ứng dụng trong Xbox Live thông qua tầng lớp thanh niên (là những người không đủ điều kiện để sử dụng thẻ tín dụng một sản phẩm thanh toán hoàn toàn mới là MODUS, đó là thẻ thanh toán được sử dụng trong Xbox Live tương tự như mua bán và giao dịch ATM. Đây là dịch vụ rất phổ biến với những đối tác của Microsoft, Master Card và Maybank.

#### **1.4.4. Việc chống gian lận, bảo mật và chi phí hiệu quả của Telemoney :**

Giữa 02 đối tác nếu sử dụng các ứng dụng đa dạng của TeleMoney sẽ giảm được những gian lận tiềm ẩn từ ngân hàng, Internet, thanh toán di động. Đó là nhờ sự kết hợp chặt chẽ giữa tính bảo mật của an ninh mạng điện thoại di động, an ninh mạng ngân hàng và an ninh mạng internet. Bằng cách sử dụng dịch vụ của TeleMoney thông qua Mobile Phone sẽ giúp khách hàng sử dụng chi phí một cách hiệu quả và an toàn tuyệt đối trong giao dịch kinh doanh.

#### **1.4.5. Cải Thiện dịch vụ khách hàng nhờ Telemoney:**

Hệ thống dịch vụ tự động được hoạt động liên tục 24 giờ cho những việc thanh toán hóa đơn, dịch vụ thẻ trả trước, sao kê giao dịch và dịch vụ thành viên để giúp khách hàng nâng cao kinh nghiệm và hiệu quả sử dụng.

### **1.5. Thực trạng thanh toán qua mạng di động của các NH trên thế giới dựa trên nền tảng Telemoney:**

#### **1.5.1. Các ứng dụng thực tiễn:**

##### **1.5.1.1. Thanh toán qua Internet thông qua TeleMoney:**

Giao diện thanh toán của TeleMoney giúp liên kết giữa ngân hàng với khách hàng và các tổ chức kinh doanh. (Áp dụng tại Brunei, Malaysia và Ngân hàng Singapore). Khách hàng có thể mua hàng trên mạng và thanh toán điện tử đồng thời cho các tổ chức kinh doanh thông qua hệ thống ngân hàng (sau khi ngân hàng, các tổ chức kinh doanh đã kết nối với Telemoney).

##### **1.5.1.2.. Dịch vụ khách hàng bằng Internet của TeleMoney:**

Thông qua web-site hoạt động liên tục 24h có thể giúp khách hàng thực hiện các giao dịch, thay đổi số PIN, thông tin cá nhân và cập nhật mới. (Áp dụng cho những thương gia tại HongKong và Singapore).

#### **1.5.1.3. TeleMoney EasyTop-Up:**

Dịch vụ này hỗ trợ cho những giao dịch thẻ trả trước như là kiểm tra tài khoản di động trả trước, nạp tiền vào tài khoản. Thông qua điện thoại di động, Internet, PDA (Đã áp dụng tại Brunei, Singapore).

#### **1.5.1.4. TeleMoney Corporate E-Voucher:**

Corporate E-Voucher là một sản phẩm giúp cho những công ty đơn giản hoá và thuận tiện trong việc phát hành cho nhân viên những chi phí như là taxi/vận chuyển, phụ cấp, mua hàng và những chi phí linh tinh khác. (Áp dụng cho những công ty tại Singapore).

#### **1.5.1.5. TeleMoney Mobile Trading:**

Đây là dịch vụ giúp cho những nhà môi giới thông qua điện thoại di động có thể giúp họ phục vụ, hỗ trợ khách hàng cho những giao dịch kinh doanh. Với giải pháp dựa trên SMS, IVRS rất an toàn để hỗ trợ cho khách hàng thực hiện kinh doanh ở mọi nơi và bất cứ lúc nào.

#### **1.5.1.6 TeleMoney Mobile EasyPay:**

Đây là dịch vụ hỗ trợ cho những thuê bao sử dụng điện thoại di động có thể thực hiện đa dạng các loại thanh toán rất chính xác (thông qua tài khoản ngân hàng) như là phí đậu xe, phí sinh hoạt, điện, nước, điện thoại. Mobile EasyPay rất lợi thế ở việc là hỗ trợ khách hàng thanh toán thông qua mobile phone có thể chọn thanh toán từ bất kỳ tài khoản ngân hàng hoặc thẻ tín dụng. Cũng như khách hàng cũng có thể kiểm tra và liệt kê những giao dịch.

#### **1.5.1.7 TeleMoney Mobile P2P:**

Đây là dịch vụ hỗ trợ giữa hai cá nhân thông qua điện thoại di động có thể thực hiện chuyển khoản/thanh toán từ người này sang người khác thông qua số điện thoại. Việc thực hiện giao dịch rất chính xác và rộng rãi, có thể sử dụng trong hoặc ngoài nước. (Đây là dịch vụ mới thông qua sự liên kết với 1 ngân hàng trung tâm )

#### **1.5.1.8 TeleMoney mCommerce Payments:**

Đây là dịch vụ hỗ trợ thêm cho khách hàng thuê bao trả trước và trả sau thực hiện việc mua bán ngay cả những hàng hoá giá trị cao mà không thông qua công ty doi động (Telco) hay cũng như những loại hàng hoá có chiết khấu thấp của đại lý (hàng hoá tiêu dùng, vé xem phim...)

#### **1.5.1.9. Dịch vụ tổng đài (Tele Cab):**

Đây là dịch vụ tổng đài dành cho khách hàng và các tổ chức kinh doanh. Rất thuận tiện cho những công ty vận chuyển, taxi sử dụng dịch vụ TeleCab để theo dõi hoạt động của mình, và thực hiện, kiểm tra thanh toán cho khách hàng, tài xế và công ty.

### **1.5.2. Các tiện lợi khi ứng dụng Telemoney trong lĩnh vực thanh toán tại các ngân hàng Thương mại:**

#### **1.5.2.1. Tăng thu nhập nhờ vào dịch vụ xử lý thanh toán phí**

Bằng cách nào ngân hàng có thể tăng thu nhập? Đây là bằng cách có được nhiều đại lý (merchants) thông qua hệ thống Telemoney.

Ngân hàng sử dụng Telemoney để xử lý các giao dịch hiệu quả và tiết kiệm hơn.

TeleMoney sẽ cung ứng nền tảng bắt đầu với chi phí rất thấp nhưng lại có thể thu được lợi nhuận cao bằng cách kết hợp được với nhiều merchants trong thời gian ngắn nhất.

### **1.5.2.2. Chi phí chấp nhận thanh toán qua thẻ rất thấp từ các merchants ở nhiều nơi khác nhau.**

Hiện tại, các điểm chấp nhận thẻ – còn gọi là POS-thường yêu cầu khách hàng phải trả phí sử dụng thẻ vì chi phí đầu tư một máy POS khá cao. Tuy nhiên, khi áp dụng giải pháp Telemoney, tất cả những gì một merchant cần là một điện thoại di động, vì thế, mỗi merchant đã tiết kiệm được rất nhiều chi phí đầu tư nên sẽ không yêu cầu khách hàng phải trả phí sử dụng thẻ.

### **1.5.2.3. Thu nhập tăng không chỉ trong hiện tại mà cả trong tương lai khi có nhiều ứng dụng mới:**

Ngân hàng xử lý thanh toán qua EasyPay (nạp thêm tiền vào thẻ trả trước điện thoại, thẻ game online, thẻ đi xe bus, xe điện ngầm, thẻ internet, thẻ gọi điện thoại quốc tế...) sẽ thu được rất nhiều phí dịch vụ như đã giải thích ở trên

Ngoài ứng dụng đầu tiên đó, ứng dụng tiếp theo trong tương lai của ngân hàng là có thể thanh toán hóa đơn (Bill) (bill điện thoại trả sau, bill internet trả sau, bill điện, nước, điện thoại cố định, bill mua sắm...)

Trong thời điểm hiện nay khi mà thị trường chứng khoán không thể thiếu ở mọi quốc gia, việc đặt lệnh mua bán chứng khoán qua điện thoại di động sẽ là một bước tiến mới của ngân hàng và các công ty chứng khoán khi áp dụng Telemoney.

Ngoài ra, lệnh chuyển khoản tiền cho người thân, trả lương nhân viên...cũng sẽ được ứng dụng hiệu quả, giúp khách hàng tiết kiệm được thời gian đi lại ngân hàng để làm thủ tục chuyển tiền, và qua mỗi giao

dịch như thế ngân hàng cũng sẽ thu được nhiều phí dịch vụ hơn do ngày càng có nhiều khách hàng tìm thấy được thuận lợi hơn trong những giao dịch ngân hàng đó

### **Kết luận chương 1:**

Chương 1 đã nêu những khái niệm cơ bản về NHĐT, đưa ra một bức tranh tổng quan về nền kinh tế điện tử toàn cầu. Nền kinh tế điện tử chỉ thực sự phát triển khi các ngân hàng tham gia xây dựng hệ thống thanh toán điện tử và phân phối sản phẩm dịch vụ ngân hàng trên hệ thống mạng máy tính. Với lợi thế của hệ thống khách hàng có sẵn, tiềm lực tài chính và sức mạnh công nghệ, các ngân hàng đã nhanh chóng chiếm lĩnh thị phần và trở thành những nhân tố chính của nền kinh tế mạng không những ở phạm vi trong nước mà trên toàn thế giới.

Ở chương 1 cũng đã giới thiệu chi tiết giải pháp Telemoney, những thành tựu nổi bật của giải pháp này khi ứng dụng vào thanh toán điện tử qua mạng di động.

Chương 2 sẽ giới thiệu một số sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử mà các ngân hàng Việt Nam đã phát triển và đang cung ứng cho khách hàng, cũng như vai trò quan trọng của mạng thông tin di động trong lĩnh vực thanh toán qua ngân hàng điện tử.



## **CHƯƠNG 2:**

# **THỰC TIỄN CÁC DỊCH VỤ NH ĐIỆN TỬ QUA MẠNG THÔNG TIN DI ĐỘNG TẠI VIỆT NAM**

### **2.1. Tổng quan về thị trường di động ở Việt Nam**

#### **2.1.1. Mobilephone:**

Công ty Thông tin di động (Vietnam Mobile Telecom Services Company - VMS) là doanh nghiệp Nhà nước hạng một trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt nam (VNPT). Được thành lập vào ngày 16 tháng 04 năm 1993, VMS đã trở thành doanh nghiệp đầu tiên khai thác dịch vụ thông tin di động GSM 900/1800 với thương hiệu MobiFone, đánh dấu cho sự khởi đầu của ngành thông tin di động Việt Nam.

Đến nay, sau 14 năm phát triển và trưởng thành, MobiFone đã trở thành mạng điện thoại di động khổng lồ của Việt Nam với 6 **triệu** thuê bao, **1.500** trạm phát sóng và **4.200** cửa hàng, đại lý trên toàn quốc. MobiFone hiện đang cung cấp gần **40** dịch vụ giá trị gia tăng và tiện ích các loại.

#### **2.1.2. Vinaphone:**

Ngoài Mobiphone, một mạng di động khác cũng là con đẻ VNPT ra đời, đánh dấu sự phát triển chóng mặt của ngành di động Việt Nam: Mạng điện thoại di động VinaPhone là mạng di động sử dụng công nghệ GSM hiện đại với 100% vốn của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

Vinaphone phủ sóng 64/64 tỉnh, thành phố ở Việt nam và kết nối chuyên vùng quốc tế với hơn 60 quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới với trên 163 nhà khai thác

Mạng điện thoại di động VinaPhone có hệ thống thiết bị công nghệ hiện đại, đảm bảo, tin cậy, dịch vụ đa dạng, chất lượng cao. Với kỹ thuật số, mọi cuộc gọi sẽ được bảo mật tuyệt đối.

Vinaphone cam kết cùng khách hàng đi tới tương lai với việc cung cấp những dịch vụ mới nhất, công nghệ mới nhất dựa trên nền tảng mạng sẵn có.

Khách hàng luôn được chào đón tại các cửa hàng và đại lý của VinaPhone khắp toàn quốc để chọn sử dụng dịch vụ điện thoại trả sau **VinaPhone** hay dịch vụ điện thoại trả trước **VinaCard**, **VinaDaily** và **VinaText**.

Khách hàng lựa chọn sử dụng **VinaPhone** bởi:

- VinaPhone là mạng điện thoại di động lớn nhất và có vùng phủ sóng rộng nhất tại Việt Nam.
- VinaPhone là mạng điện thoại đầu tiên ở Việt Nam cung cấp dịch vụ chuyên vùng quốc tế. Hiện nay số lượng các nước được VinaPhone mở dịch vụ chuyên vùng quốc tế ngày càng gia tăng. Ngày càng có nhiều khách hàng lựa chọn VinaPhone.
- VinaPhone là mạng di động tiên phong trong việc cung cấp các dịch vụ gia tăng tiện lợi cho khách hàng như dịch vụ Nhắn tin nhân công 141, dịch vụ cuộc gọi nhớ,...
- VinaPhone có mạng lưới bán hàng và chăm sóc khách hàng trên khắp toàn quốc.
- VinaPhone sử dụng công nghệ GSM hiện đại thế hệ mới, mạng lưới thống nhất trên toàn quốc. VinaPhone đang nghiên cứu và không ngừng nâng cấp, mở rộng mạng lưới và khả năng cung cấp dịch vụ để đem đến cho khách hàng các dịch vụ hiện đại nhất.
- VinaPhone là hình mẫu của việc phát huy nội lực của Bưu điện Việt Nam. Với đội ngũ cán bộ - nhân viên và nguồn vốn đầu tư 100% là của Việt Nam. VinaPhone luôn thể hiện tính tiên phong, tự chủ trong việc nắm bắt các lĩnh vực công nghệ mới góp phần đưa Việt Nam đuổi kịp các nước trong khu vực và trên thế giới trong lĩnh vực viễn thông.
- VinaPhone luôn kết hợp chặt chẽ kinh doanh và phục vụ, không ngừng phủ sóng nhằm tạo động lực phát triển kinh tế, xã hội cho các tỉnh, khu vực miền núi, hải đảo, các khu du lịch, công nghiệp, cửa khẩu biên giới trên toàn quốc.
- VinaPhone là mạng thông tin có tốc độ phát triển nhanh nhất tại Việt Nam.

### **2.1.3. Viettel:**

Hơn một năm qua, Viettel Mobile đã nhận được sự ủng hộ mạnh mẽ của Quý khách hàng. Chỉ sau một tháng đi vào hoạt động, Viettel Mobile đã đón hơn 100.000 khách hàng. Chưa đầy một năm sau (ngày 8/9/2005), Viettel Mobile chào đón khách hàng thứ 1 triệu, ngày 7/1/2006, chào đón khách hàng thứ 2 triệu và ngày 4/5/2006, rồi liên tiếp các mốc son: 3 triệu, 4 triệu, 5 triệu. Ngày 06/11/2006, Viettel Mobile chính thức đạt con số 6 triệu khách hàng, thực sự trưởng thành, và khẳng định vị thế nhà cung cấp dịch vụ viễn thông di động hàng đầu tại Việt Nam.

Đến nay, Viettel thật vinh dự được đón chào và phục vụ hơn 6 triệu khách hàng chỉ sau 2 năm hoạt động, một điều chưa từng có, một kỳ tích trong lịch sử ngành thông tin di động ở Việt Nam.

#### **2.1.4. Sphone:**

- S-Fone là mạng điện thoại di động toàn quốc sử dụng công nghệ CDMA (Code Division Multiple Access) lần đầu tiên có mặt tại Việt Nam. CDMA (Code Division Multiple Access - Đa truy cập phân chia theo mã) là công nghệ tiên tiến có mặt trên thị trường viễn thông quốc tế từ năm 1995. Ưu điểm vượt trội của công nghệ CDMA là có dung lượng và tốc độ truyền dữ liệu lên đến 144kbps, cao gấp nhiều lần so với các mạng thông tin di động khác. Chính vì ưu điểm đó, CDMA đã trở thành công nghệ vô tuyến phát triển nhanh nhất hiện nay. Bên cạnh đó, CDMA còn mang lại những tiêu chuẩn chung cho toàn cầu của thế hệ di động thứ 3 (3G) - hiện đã và đang trở thành xu hướng của công nghệ di động trên thế giới

- Công nghệ CDMA thực sự mang lại cho khách hàng nhiều tiện ích: Tính bảo mật cao, khả năng chống nhiễu rất tốt đem lại chất lượng cuộc thoại cao, hạn chế việc gián đoạn cuộc gọi, tốc độ truyền dữ liệu cao, bán kính phủ sóng tốt, tối ưu hóa công suất phát của thiết bị đầu cuối làm tăng thời gian đàm thoại và thời gian chờ

- Đồng thời, công nghệ CDMA cũng giúp người dùng được sử dụng nhiều dịch vụ giá trị gia tăng như WAP (Cung cấp các thông tin cần thiết), truy cập Internet không dây tốc độ cao (Mobile Internet), chơi game trực tuyến (Game online), Xem phim theo yêu cầu.

#### **2.1.5. Hanoi Telecom**

Ngày 15/01/2007, Hà Nội – Công ty Cổ phần Viễn thông Hà Nội (“Hanoi Telecom”) và Hutchison Telecommunications International Limited (“Hutchison Telecom”) (viết tắt là HT mobile) trân trọng thông báo lễ khai trương mạng HT Mobile, mạng dịch vụ viễn thông di động toàn quốc mới nhất tại Việt Nam. Cùng hiện diện để chứng kiến sự kiện này là nhiều quan chức chính phủ cao cấp cũng như các lãnh đạo trong ngành viễn thông trong nước và quốc tế cùng nhiều quan khách khác.

HT Mobile cam kết cung cấp các dịch vụ mang tính sáng tạo hướng đến khách hàng cùng với chính sách giá cước linh hoạt và sự lựa chọn các thiết bị đầu cuối phong phú nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường đang ngày càng gia tăng. HT Mobile với mạng CDMA2000 1X EV-DO tiên tiến, cung cấp cho khách hàng chất lượng thoại tuyệt vời và các dịch vụ dữ liệu đa truyền thông tốc độ cao, kể cả việc cung cấp đường truyền băng thông rộng cho phép thực hiện các cuộc gọi video từ PC đến PC và tải các tệp tin đính kèm dung lượng lớn ngay cả khi đang di chuyển đi lại trên đường mà không bị ngắt quãng. Và cũng ngày hôm nay, HT Mobile chính thức tung ra thẻ dữ liệu không dây kết nối Internet tốc độ cao lên tới 2,4Mbps đầu tiên tại Việt Nam với tốc độ nhanh hơn GPRS khoảng 30 lần.

Bình luận về cột mốc quan trọng này, Tiến sĩ Phạm Ngọc Lãng, Chủ tịch Hội đồng quản trị của Hà Nội Telecom nói “Sau hai năm làm việc tích cực và quyết tâm, hôm nay HT Mobile tự hào giới thiệu mạng CDMA2000 1X EV-DO tiên tiến với sự hiện diện tại 64 tỉnh thành cũng như hàng loạt sản phẩm và dịch vụ từ trả trước, trả sau, SMS, MMS cho đến Internet tốc độ cao cũng như các dịch vụ thông tin giải trí. Với triết lý kinh doanh “Phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn”, chúng tôi đã, đang và sẽ làm tất cả để mang đến cho khách hàng thêm một lựa chọn khác biệt và sự hài lòng. Chúng tôi cũng tin tưởng rằng HT Mobile sẽ đóng vai trò quan trọng trong tiến trình phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam”

Dennis Lui, Tổng Giám đốc của Hutchison Telecom tự hào khi nói về HT Mobile “Ngày hôm nay đánh dấu đỉnh cao cam kết của Hanoi Telecom và Hutchison Telecom trong việc cung cấp dịch vụ thoại di động và truyền thông dữ liệu hàng đầu, mang đến một sự lựa chọn mới về truyền thông di động tại Việt Nam”.

“Sự kiện khai trương mạng HT Mobile là một bước tiến quan trọng hướng đến mục tiêu của Hutchison Telecom trở thành nhà cung cấp mạng di động hàng đầu trong khu vực. HT Mobile là thị trường quốc tế thứ 8 của chúng tôi đi vào hoạt động. Những nỗ lực và cơ hội toàn cầu mà chúng tôi mang đến cho HT Mobile sẽ đem lại nhiều lợi ích cho khách hàng tại Việt Nam,” ông Lui phát biểu.

Elizabeth Fong, Tổng Giám đốc điều hành của HT Mobile khẳng định những lợi ích cũng như mục tiêu của mạng CDMA 2000 tầm cỡ thế giới này “Mục

tiêu của chúng tôi là cung cấp cho khách hàng các sản phẩm và dịch vụ tốt nhất. Chúng tôi đã hợp tác với những nhà cung cấp nội dung hàng đầu trong nước và quốc tế để phát triển những nội dung không chỉ mang tính thông tin mà còn giải trí. HT Mobile luôn hướng tới mục tiêu trở thành đối tác truyền thông của mọi người bằng cách thiết lập hệ thống kênh phân phối rộng khắp tại Việt Nam. Chúng tôi luôn chào đón các bạn tham gia cùng HT Mobile đánh dấu trang sử mới này của truyền thông di động tại Việt Nam”

### **2.1.6. EVN Telecom**

Sau hơn 3 tháng kể từ Hội nghị sơ kết công tác viễn thông 7 tháng đầu năm 2006, công tác kinh doanh các dịch vụ viễn thông công cộng (VTCC) của EVN đã tăng trưởng rõ rệt. Đặc biệt ấn tượng là sự phát triển của 3 loại hình dịch vụ trên nền mạng CDMA (E-Com, E-Phone, E-Mobile) với đơn vị đi đầu là Công ty Điện lực 1 (phát triển gần 140.000 thuê bao mạng CDMA - chiếm 27% tổng số khách hàng của toàn Tổng công ty). Tiếp theo là các công ty Điện lực 2, 3, Hà Nội, Hải Phòng...

EVN Telecom (trước đây, EVN Telecom chỉ có nhiệm vụ đảm bảo thông tin liên lạc cho sản xuất, kinh doanh điện). Là đầu mối then chốt trong công tác vận hành, định hướng và phát triển kinh doanh VTCC, vì thế, mô hình tổ chức và điều hành còn chưa thực sự hoàn thiện của EVN Telecom đã ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả kinh doanh của tất cả các đơn vị tham gia kinh doanh VTCC điện lực. Với ưu thế và uy tín rất cao tại địa phương, các công ty, điện lực tỉnh đã phát huy xuất sắc vai trò then chốt trong việc phát triển khách hàng và phối hợp với EVN Telecom trong giải quyết các vướng mắc với các đơn vị đóng trên địa bàn. Tuy nhiên, những kinh nghiệm, tư duy và cách làm trong kinh doanh điện không thể áp dụng dập khuôn vào kinh doanh viễn thông - một lĩnh vực đặc thù và đầy tính cạnh tranh...

Công ty thông tin Viễn thông điện lực (EVN Telecom), sau 9 tháng hoạt động, số lượng thuê bao CDMA của EVN Telecom đã đạt gần 800 nghìn thuê bao.

Theo EVN Telecom, số lượng thuê bao của nhà cung cấp chủ yếu là thuê bao thực ( đa số là thuê bao trả sau). Đến nay, EVN Telecom đã thành công trong việc triển khai thử chuẩn công nghệ CDMA 100X EV-DO với tốc độ

truy cập internet tốc độ cao từ thiết bị di động lên tới 2.475 Mbps. Số lượng thuê bao đạt được trong thử nghiệm là 50.000 ở cả hai thành phố lớn.

Sau 11 tháng chính thức cung cấp đầy đủ các dịch vụ VTCC, đạt được những con số phát triển thuê bao, doanh thu khá ấn tượng, công tác điều hành đang dần đi vào nề nếp ở tất cả các đơn vị... đã khẳng định hướng đi đúng đắn của EVN trong kinh doanh viễn thông. Khó khăn là không thể tránh được. Không chỉ là rất nhiều gian nan trong cuộc đọ sức với các doanh nghiệp viễn thông lớn trong nước, không chỉ là rất nhiều thách thức khi cánh cửa WTO đã mở rộng, các doanh nghiệp viễn thông nước ngoài sẽ “tràn” vào,... mà các đơn vị của EVN còn phải vượt qua “bức tường trở ngại” của chính mình, không đẩy trách nhiệm cho nhau, cần phối hợp chặt chẽ và hiệu quả hơn, xây dựng sức mạnh của toàn ngành trong lĩnh vực viễn thông. Vì thế, yêu cầu đầu tiên mà lãnh đạo EVN đặt ra với các đơn vị khi giao nhiệm vụ kinh doanh viễn thông năm 2007 là phải bền bỉ, trách nhiệm, năng động và quyết tâm cao.

Chỉ trong 4 tháng qua, với dịch vụ E-Com, E-Phone, E-Mobile:

- Mỗi ngày có trên 5.000 thuê bao mới.
- Doanh thu đạt 106 tỉ đồng.
- Số lượng thuê bao tăng 386.000 thuê bao (330%) so với trước tháng 7.

Kế hoạch kinh doanh của công ty viễn thông điện lực năm 2007 của EVN

- Đạt 2.000.000 thuê bao dịch vụ CDMA
- Đạt 200.000 khách hàng Internet băng rộng
- Đạt 70.000 khách hàng dịch vụ E-Tel
- Đạt trung bình 25 triệu phút/tháng với dịch vụ VoIP và IDD
- Doanh thu đạt 3.086 tỉ đồng
- Nâng tổng số trạm BTS lên 2.500 trạm, nâng dung lượng mạng đáp ứng 3,5 triệu khách hàng. Đưa tất cả các dịch vụ giá trị gia tăng vào kinh doanh...

## **2.2. Vai trò của mạng di động trong ngân hàng điện tử**

Đối với dịch vụ viễn thông, thị trường Việt Nam đã phát triển khá năng động trong thời gian qua với sự tham gia của nhiều thành phần kinh tế. Mạng lưới được mở rộng nhanh chóng và hiện đại hoá. Bên cạnh đó, các nhà đầu tư nước ngoài đã xuất hiện tại thị trường viễn thông Việt Nam từ nhiều năm qua với tổng mức đầu tư ước tính đạt hơn 1 tỷ USD dưới hình thức hợp đồng hợp tác kinh doanh (BCC). Hiện nay, môi trường pháp lý chuyên ngành về viễn thông và Internet đã tương đối hoàn chỉnh.

Theo cam kết, Việt Nam chưa cho phép thành lập công ty 100% vốn nước ngoài trong lĩnh vực viễn thông. Đối với từng lĩnh vực dịch vụ có những cam kết cụ thể như: với việc cung cấp dịch vụ viễn thông có hạ tầng mạng, trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông cơ bản, các nhà đầu tư nước ngoài chỉ được phép đầu tư liên doanh, vốn góp tối đa là 49% vốn; đối với việc cung cấp dịch vụ viễn thông không có hạ tầng mạng, trong 3 năm đầu sau khi gia nhập WTO, các nhà đầu tư nước ngoài chỉ được phép đầu tư dưới hình thức liên doanh với mức vốn góp tối đa là 51% ; đối với việc cung cấp dịch vụ viễn thông qua biên giới, 3 năm sau khi gia nhập sẽ cho phép các công ty đa quốc gia hoạt động tại Việt Nam; cho phép bên nước ngoài được kết nối dung lượng cáp quang biển (dung lượng toàn chủ) của các tuyến cáp quang biển mà Việt nam là thành viên với các trạm cáp bờ của Việt nam và bán dung lượng truyền dẫn này cho các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông quốc tế có hạ tầng mạng được cấp phép tại Việt Nam như VNPT, Viettel, EVN Telecom. Sau 4 năm khi gia nhập, các nhà đầu tư nước ngoài được phép bán dung lượng nêu trên cho các nhà cung cấp dịch vụ mạng riêng ảo và dịch vụ kết nối Internet (IXP) quốc tế được cấp phép (như FPT, VNPT, Viettel, EVN Telecom).

Ngày 11/1/2007, Việt Nam đã trở thành thành viên chính thức đầy đủ của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO). Điều này cũng đồng nghĩa với việc, một số cam kết gia nhập WTO của Việt Nam đã chính thức có hiệu lực ngay từ thời điểm này, trong đó có 4 nội dung liên quan đến lĩnh vực bưu chính viễn thông.

Trước hết là nội dung cam kết *thành lập các liên doanh tối đa 49% vốn nước ngoài trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông cơ bản có hạ tầng mạng ....* Theo nội dung cam kết này, việc thành lập các liên doanh tối đa 49% vốn nước ngoài sẽ được áp dụng ngay trong 2 lĩnh vực: thiết lập hạ tầng mạng viễn thông, truyền dẫn phát sóng cung cấp dịch vụ viễn thông và Internet thuộc danh mục lĩnh vực đầu tư có điều kiện áp dụng cho nhà đầu tư nước ngoài theo Nghị định 108/2006/NĐ-CP của Chính phủ; dịch vụ thiết lập mạng và cung cấp các dịch vụ viễn thông thuộc danh mục dịch vụ kinh doanh có điều kiện theo Nghị định 59/2006/NĐ-CP của Chính phủ.

Các nhà đầu tư nước ngoài tham gia các hợp đồng hợp tác kinh doanh (BCC) sẽ có thể ký mới thỏa thuận hiện tại hoặc chuyển sang hình thức hiện diện khác với điều kiện không kém thuận lợi hơn điều kiện họ đang được

hường.

Từ 1/6/2006, VNPT được Bộ BCVT cho phép áp dụng phương pháp tính cước theo block 6 giây + 1 cho các dịch vụ điện thoại cố định liên tỉnh, quốc tế và di động. Cùng với việc giảm cước dịch vụ thông tin di động GSM, từ 1/10/2006, VNPT đã thực hiện tính cước di động phân biệt giữa gọi nội mạng và ngoại mạng. Cước liên lạc cố định liên tỉnh cũng đã được cơ cấu gọn xuống từ 3 vùng cước xuống còn 2 vùng cước. Đây được đánh giá là bước đi phù hợp nhằm đem lại sự bình đẳng về lợi ích cho các thuê bao trên cùng một thị trường

Với những bước nhảy vọt trên, thị trường di động ngày càng phát triển, số lượng thuê bao ngày càng tăng, do vậy, số lượng khách hàng tham gia vào mạng lưới thanh toán điện tử qua điện thoại di động sẽ ngày càng tăng cao, góp phần phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử Việt Nam.

Hiện tại, dịch vụ ngân hàng điện tử sử dụng nhiều phương thức, công nghệ: internet, PDA, điện thoại cố định, điện thoại di động... Trong đó, có thể thấy sự phát triển thuê bao điện thoại di động đạt đến tốc độ chóng mặt. Để đáp ứng nhu cầu liên lạc cấp tốc, tránh mất thời gian đi lại, và có thể kịp thời xử lý các giao dịch thanh toán ở mọi lúc, mọi nơi, điện thoại di động có vai trò rất lớn trong mảng ngân hàng điện tử như: Thanh toán các hóa đơn mua sắm, điện nước, điện thoại, internet, nạp tiền vào tài khoản trả trước: Điện thoại di động, thẻ internet, thẻ game online, thẻ điện thoại quốc tế, thẻ đi xe bus, xe điện ngầm (trong tương lai); chuyển tiền cho người thân, trả lương cho nhân viên... Để tránh mất thời gian đến ngân hàng giao dịch, điện thoại di động giúp rút ngắn khoảng cách về không gian và thời gian cho khách hàng, đáp ứng nhu cầu cấp bách của khách hàng ở mọi lúc, mọi nơi

### **2.3. Dịch vụ Mobile banking tại một số ngân hàng Việt Nam**

Chuyển đổi từ chiến lược các quy tắc đơn giản (simple rule strategy) sang chiến lược cạnh tranh bằng sự khác biệt hóa (a competitive strategy of differentiation), các ngân hàng Việt Nam đã dần nâng động hơn và theo kịp xu hướng chung của toàn cầu. Định hướng ngân hàng bán lẻ (định



hướng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ), ứng dụng các dịch vụ mobile banking vào ngân hàng... là các bước tiến vượt bậc của ngân hàng TM cổ phần hiện nay.

### 2.3.1. Ngân hàng Đông Á

Ngân hàng Đông Á Điện tử là trung gian giao dịch và thanh toán giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng.

Với EAB SMS banking: Tổng đài 1900 545464, khách hàng có thể nhận được các dịch vụ của EAB như sau:

- Các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng Đông Á: tỷ giá (ngoại tệ, vàng), lãi suất (tiền gửi, tiết kiệm),
- Các sản phẩm dịch vụ tham khảo: Tỷ giá liên ngân hàng, tỷ giá ngoại hối quốc tế, lãi suất Ngân hàng Nhà nước, lãi suất LIBOR, SIBOR, VNIBOR...,
- Thông tin khuyến mãi (nếu có),
- Thông tin EAB: mạng lưới chi nhánh/phòng giao dịch, mạng lưới ATM của EAB và hệ thống VNBC.
- Kiểm tra tình trạng tài khoản,
- Xem chi tiết 3 giao dịch gần nhất trên tài khoản,
- Thông báo khi thay đổi số tiền trong tài khoản,
- Đăng ký dịch vụ EAB SMS Banking,
- Thay đổi mật mã EAB SMS Banking,
- Hướng dẫn sử dụng EAB SMS Banking,
- Khóa/mở khóa tài khoản Thẻ,
- Chuyển tiền từ Thẻ sang sổ Tiết kiệm điện tử,
- Chuyển khoản đến thẻ Đông Á của người khác (số tiền tối thiểu 50.000đ/ngày, tối đa 2.000.000đ/ngày)

□ Với trang web EAB: <http://www.eab.com.vn> , khách hàng có thể truy cập các thông tin sau:

- Các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng Đông Á.
- Các sản phẩm dịch vụ tham khảo: Tỷ giá liên ngân hàng, tỷ giá ngoại hối quốc tế, lãi suất Ngân hàng Nhà nước, lãi suất LIBOR, SIBOR, VNIBOR...,
- Thông tin khuyến mãi (nếu có),

- Thông tin EAB: mạng lưới chi nhánh/phòng giao dịch, mạng lưới ATM của EAB và hệ thống VNBC.

□ Với EAB Internet banking, khách hàng có thể:

- Kiểm tra số tiền trong thẻ, tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm,
- Chi tiết các giao dịch trong thẻ, tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm,
- Đăng ký sử dụng EAB SMS banking,
- Thay đổi số mật mã EAB Internet banking,
- Chuyển tiền từ Thẻ sang sổ Tiết kiệm điện tử,
- Chuyển khoản đến thẻ Đông Á của người khác (số tiền tối thiểu 50.000đ/ngày, tối đa 10.000.000đ/ngày).

Người chưa có tài khoản, có thể đăng ký mở Thẻ, mở Sổ tiết kiệm điện tử, thẻ tín dụng

Hoạt động công nghệ hiện đại hóa ngân hàng trong năm qua của ngân hàng Đông Á tiếp tục được đầu tư cao độ về tài chính cũng như nhân lực. Đến nay, hội sở và toàn bộ chi nhánh đã chuyển đổi từ Foxpro sang phần mềm Core Banking. Việc chuyển đổi phần mềm, thực hiện online toàn hệ thống thành công sẽ hỗ trợ cho công tác quản lý và làm cơ sở cho việc triển khai các dịch vụ ngân hàng điện tử hiện đại như đề cập ở trên, tạo điều kiện cho ngân hàng tăng cường năng lực cạnh tranh và nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của ngân hàng.

### **2.3.2. Ngân hàng kỹ thương Việt Nam - Techcombank:**

Trong năm qua, Techcombank đã nâng cấp thành công phần mềm quản trị ngân hàng lõi (core banking) từ phiên bản Globus lên phiên bản T24 của nhà cung cấp các giải pháp ngân hàng hàng đầu thế giới Temenos. Hệ thống phần mềm quản trị ngân hàng T24 với các tính năng tiên tiến, nổi bật như hỗ trợ đa máy chủ, cải thiện đáng kể tốc độ hạch toán và truy xuất thông tin, cho phép thực hiện tới 1,000 giao dịch ngân hàng/giây,

cùng lúc cho phép tới 110,000 người truy cập và quản trị tới 50 triệu tài khoản khách hàng. T24 cũng hỗ trợ thực hiện giao dịch qua hệ thống 24h/ngày, xóa bỏ tình trạng giao dịch qua hệ thống bị ngừng trệ trong thời gian quyết toán theo phương thức khóa ngày truyền thống.

Cũng trong năm qua, Techcombank thỏa thuận hợp tác với công ty truyền số liệu VDC, qua đó hai bên thỏa thuận với nhau trong việc gắn kết cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông-ngân hàng để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ điện tử đa dạng cho khách hàng và người sử dụng.

**2.3.2.1. F@st MobiPay** là dịch vụ thanh toán qua tin nhắn điện thoại di động do Techcombank cung cấp. Với dịch vụ này khách hàng có thể thực hiện thanh toán cho các hoá đơn, cước phí hàng tháng, các khoản mua sắm của mình mọi lúc, mọi nơi một cách đơn giản chỉ bằng cách nhắn tin lên số dịch vụ 19001590 của Techcombank.

F@st MobiPay có tính năng dịch vụ: Khách hàng nhắn tin theo định dạng để yêu cầu TCB trích tiền từ tài khoản của mình thanh toán một khoản tiền mua sắm, hóa đơn, cước phí,... cho nhà cung ứng sản phẩm. Ngân hàng nhận được tin nhắn hợp lệ của Khách hàng sẽ thực hiện chuyển tiền từ tài khoản khách hàng cho nhà cung ứng dịch vụ.

Đối tượng sử dụng của F@st MobiPay là khách hàng có nhu cầu sử dụng phương thức thanh toán qua tin nhắn điện thoại di động (F@st Mobipay) cho các nhu cầu về sản phẩm, dịch vụ của mình, khách hàng có tài khoản tại Techcombank, và đăng ký sử dụng dịch vụ F@st Mobipay. Ngoài ra, đối tượng sử dụng còn là nhà cung ứng có nhu cầu mở rộng các hình thức thanh toán.

Lợi ích dịch vụ của F@st MobiPay

- Đối với khách hàng: Khách hàng có thể tiếp cận với một phương thức thanh toán mới, hiện đại và tiện lợi, không cần phải di chuyển một cách vật lý, khách hàng có thể nhắn tin yêu cầu Techcombank thực hiện thanh toán cho nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ, khách hàng có thể có cơ hội sử dụng các dịch vụ ngân hàng hiện đại khác,

- Đối với nhà cung ứng: có thể đa dạng hoá các hình thức thanh toán cung cấp cho khách hàng, giảm nhẹ được các khâu quản lý thủ công, nắm giữ công cụ quản lý thanh toán tiện lợi, hiện đại, tạo dựng mối quan hệ mật thiết với ngân hàng, cũng như tận dụng được nguồn khách hàng của cả hai bên.

Điều kiện sử dụng dịch vụ của F@st MobiPay

- Với khách hàng: Khách hàng phải có tài khoản cá nhân tại Techcombank, có sử dụng dịch vụ Techcombank Homebanking, có điện thoại di động, và đăng ký sử dụng dịch vụ F@st Mobipay

- Với Nhà cung ứng: Phải có mở tài khoản hoặc được Techcombank mở một tài khoản tạm ứng tại Techcombank, ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ thanh toán qua tin nhắn của Techcombank

### **2.3.2.2. Techcombank HomeBanking**

**Tính năng và lợi ích:** Dù ở bất kỳ đâu, khách hàng cũng có thể được cập nhật thông tin về tài khoản của mình ngay khi có giao dịch mới phát sinh thông qua các phương tiện truy vấn: website, thư điện tử, điện thoại di động hay điện thoại cố định. Ngoài các thông tin do Ngân hàng cung cấp tự động cho khách hàng qua tin nhắn di động và e-mail, Quý khách có thể chủ động cập nhật các thông tin Ngân hàng về lãi suất, tỷ giá ...nhanh chóng, chính xác bằng cách nhắn tin hoặc gọi điện thoại đến số **19001590**. Các thông tin cung cấp qua HomeBanking có độ chính xác, an toàn, bảo mật cao. Quý khách có thể kiểm soát được mọi giao dịch trên các tài khoản của mình và của người đồng sử dụng. Với bất kỳ loại tài khoản nào (tài khoản cá nhân, tài khoản tiết kiệm...) mở tại Techcombank, Quý khách cũng có thể đăng ký sử dụng dịch vụ Homebanking để truy vấn các giao dịch và số dư tài khoản.

**Techcombank HomeBanking là dịch vụ Ngân hàng điện tử , gồm 4 dịch vụ sau:**

\* **Techcombank Fast Access:** Dịch vụ cho phép truy vấn số dư tài khoản và các giao dịch tài khoản đã thực hiện bằng cách truy cập vào trang chủ của Techcombank [www.techcombank.com.vn](http://www.techcombank.com.vn), mục: “Kiểm tra tài khoản”. Hệ

thống sẽ liệt kê tất cả các giao dịch Tài khoản mà khách hàng đã thực hiện tính từ thời điểm khách hàng đăng ký dịch vụ Homebanking thành công.

\* **Techcombank Mail Access:** Chỉ cần có địa chỉ e-mail và các chương trình nhận, gửi e-mail, và đăng ký sử dụng dịch vụ với Ngân hàng, khách hàng sẽ nhận được thông tin về tài khoản của mình thông qua e-mail mỗi khi tài khoản của Quý khách phát sinh giao dịch.

\* **Techcombank Mobile Access:** Hệ thống cung cấp thông tin số dư và giao dịch của tài khoản khách hàng (hai chiều: tự động hoặc theo yêu cầu) vào điện thoại di động của khách hàng bằng tin nhắn SMS.

- Tự động: Khi tài khoản của khách hàng phát sinh giao dịch, hệ thống sẽ tự động gửi tin nhắn về giao dịch phát sinh và số dư hiện tại vào điện thoại di động của Quý khách.

- Theo yêu cầu: Khách hàng cũng có thể chủ động gửi tin nhắn SMS tới hệ thống Techcombank để nhận được tin nhắn phản hồi về số dư tài khoản của mình, tỷ giá, lãi suất.

\* **Techcombank Voice Access (gọi tắt là Vocaly):** Mọi thông tin về số dư và hai giao dịch tài khoản gần nhất của khách hàng, thông tin về tỷ giá, lãi suất ... sẽ được cung cấp qua Tổng đài tự động khi bạn quay số **19001590**.

**Điều kiện sử dụng dịch vụ :**

**Đối với Techcombank Access:** Khách hàng đăng ký sử dụng sản phẩm dịch vụ với Ngân hàng, và truy cập được vào mạng internet.

**Đối với Techcombank Mail Access:** khách hàng có một địa chỉ email và trình gửi, nhận thư, đăng ký sử dụng dịch vụ Techcombank Mail Access và địa chỉ e-mail với Ngân hàng.

**Đối với Techcombank Mobile Access:** khách hàng có một điện thoại di động, có thể dùng thuê bao trả trước hoặc trả sau. Hiện tại mới chỉ nhắn tin được tới hai mạng Vianphone và Mobiphone, trong thời gian tới Ngân hàng Techcombank sẽ phát triển hệ thống để có thể nhắn tin sang các mạng điện thoại khác, đăng ký sử dụng dịch vụ Techcombank Mobile Access và số điện thoại với ngân hàng.

Đối với **Techcombank Voice Access**: khách hàng có một điện thoại cố định, đăng ký sử dụng dịch vụ Voice Access với ngân hàng để được cấp mật khẩu sử dụng dịch vụ.

**2.3.2.3. TELEBANK** là hệ thống dịch vụ thanh toán trực tuyến từ xa cho phép khách hàng doanh nghiệp có tài khoản tiền gửi tại Techcombank thực hiện thanh toán điện tử với ngân hàng. Với hệ thống này, khách hàng không cần phải đến Techcombank mà vẫn có thể thực hiện giao dịch với Ngân hàng tại nơi làm việc của mình thông qua phần mềm Telebank do Telebank cung cấp

**Tính năng và lợi ích:** Các doanh nghiệp chỉ cần ngồi tại bàn làm việc có thể thực hiện các giao dịch thanh toán như lệnh chuyển tiền, hoặc thanh toán, theo dõi tình trạng của lệnh chuyển tiền, in giấy báo nợ/ báo có, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và tăng sự thuận tiện khi giao dịch với Ngân hàng. Telebank còn cung cấp khả năng quản trị thanh toán trực tiếp cho doanh nghiệp với các khả năng cho in sao kê, sổ phụ theo ngày/ tháng bất kỳ, in báo cáo đối chiếu các lệnh thanh toán đã thực hiện trong ngày và quản lý tài khoản của mình và tất cả các đơn vị thành viên (nếu công ty có nhiều đơn vị thành viên). Ngoài ra, khách hàng được cài đặt miễn phí phần mềm và được cung cấp một sổ tay hướng dẫn sử dụng chi tiết sau khi đăng ký sử dụng. Hơn nữa, khách hàng rất dễ dàng sử dụng nhờ có giao diện tiếng Việt.

Telebank còn có độ bảo mật cao vì Telebank sử dụng công nghệ sinh mã ngẫu nhiên duy nhất và chứng thực Certificate của Microsoft. Khi thực hiện giao dịch thông qua Telebank, quý khách được cung cấp hai user để nhập và duyệt lệnh thanh toán. Các user này sẽ tương ứng với vai trò của người soạn và duyệt lệnh thanh toán tại công ty của quý khách. Chương trình có cơ chế ghi lại tất cả các hoạt động của các user này. Như vậy, các giao dịch thực hiện trên TELEBANK sẽ được kiểm soát một cách chặt chẽ và an toàn tại công ty của quý khách cũng như tại Ngân hàng.

Với Telebank, tính năng làm việc được ở cả hai chế độ Online và Offline giúp khách hàng chủ động hơn trong giao dịch, tăng tốc đường truyền và tiết kiệm chi phí viễn thông. Ở chế độ Offline khách hàng có thể xem thông tin đã tải về, soạn, duyệt điện trước khi chuyển sang chế độ Online để chuyển đi.

**Điều kiện sử dụng dịch vụ:** khách hàng có tài khoản Công ty tại Techcombank, ký thoả thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử TELEBANK với Techcombank, và cần đăng ký sử dụng Home Banking trước khi đăng ký sử dụng Telebank. Với điều kiện cấu hình máy tính tối thiểu: CPU tối thiểu:P.III 500 Mhz; RAM: 128 MB; Modem PSTN + 1 đường line điện thoại; hệ điều hành Windows 2000/XP.

**Thủ tục:** khách hàng phải ký thoả thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử TELEBANK tại chi nhánh khách mở tài khoản.

**Thời gian thực hiện các lệnh thanh toán:** Các giao dịch chuyển tiền qua TELEBANK được thực hiện trong ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ bảy hàng tuần không kể các ngày nghỉ lễ. Thời gian cho các giao dịch thanh toán cho các Ngân hàng trên địa bàn Hà Nội:

- Thanh toán qua điện tử gửi lệnh trước 14h chiều, giao dịch sẽ được thực hiện trong ngày. Sau 14h lệnh sẽ được chuyển sang ngày hôm sau.
- Thanh toán bù trừ giấy gửi lệnh trước 11h, giao dịch sẽ được thực hiện trong ngày. Sau 11h lệnh sẽ bị chuyển sang ngày hôm sau.
- Các giao dịch thanh toán đi ngoại tỉnh gửi lệnh trước 14h chiều, giao dịch sẽ được thực hiện trong ngày. Sau 14h lệnh sẽ được chuyển sang ngày hôm sau.
- Các giao dịch thanh toán đi các chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương gửi lệnh trước 15h, giao dịch sẽ được thực hiện trong ngày. Sau 15h lệnh sẽ được chuyển sang ngày hôm sau.
- Các giao dịch chuyển tiền trong hệ thống Techcombank gửi lệnh trước 16h, giao dịch sẽ được thực hiện trong ngày. Sau 16h lệnh sẽ được chuyển sang ngày hôm sau.

Các giao dịch ngày thứ bảy: chỉ nhận các lệnh trước 11h30 sáng đối với các giao dịch trong hệ thống Techcombank. Các giao dịch chuyển tiền qua ngân hàng khác được thực hiện vào ngày thứ hai của tuần kế tiếp.

### **Hướng dẫn sử dụng Telebank:**

#### **Bước 1: Soạn lệnh thanh toán**

Kế toán viên của Khách hàng soạn lệnh thanh toán trên TELEBANK theo các bước quy định tại Hướng dẫn sử dụng phần mềm thanh toán TELEBANK sau đó chuyển người có thẩm quyền phê duyệt.

## **Bước 2: Phê duyệt lệnh thanh toán**

Phê duyệt bằng mã khoá điện tử: Người duyệt lệnh thanh toán bên phía khách hàng kiểm tra các thông tin về tài khoản thanh toán, số tiền, nội dung thanh toán, người thụ hưởng trên lệnh thanh toán TELEBANK, nếu đúng thì gắn mã khoá để duyệt lệnh sau đó đẩy lệnh tới Techcombank đồng thời kiểm tra tình trạng của lệnh cho tới khi lệnh được Techcombank chấp nhận thanh toán.

Nếu lệnh TELEBANK bị Techcombank thoái trả thì lệnh đó không được chấp nhận thanh toán và coi như huỷ.

Ký duyệt lệnh bản giấy: Người duyệt lệnh thanh toán bên phía khách hàng in các lệnh thanh toán TELEBANK và số phụ cho các lệnh thanh toán đã được Techcombank chấp nhận thanh toán và ký đóng dấu những lệnh này.

## **Bước 3: Kiểm tra và tự động hạch toán**

Khi nhận được yêu cầu thanh toán từ khách hàng TELEBANK sẽ tự động kiểm tra (mã khoá duyệt lệnh, số dư tài khoản, mã ngân hàng nhận lệnh...) và hạch toán. Tùy thuộc vào sự hợp lệ của lệnh thanh toán, hệ thống sẽ chuyển đổi trạng thái của lệnh để người phê duyệt của khách hàng có thể theo dõi được.

## **Bước 4: In sao kê, giao dịch trong ngày và đối chiếu**

Đến cuối ngày, TELEBANK sẽ kết xuất ra danh mục các lệnh thanh toán được thực hiện bằng TELEBANK trong ngày và tự động gửi cho khách hàng thông qua địa chỉ Email của khách hàng.

Khách hàng in Bảng đối chiếu các lệnh thanh toán trong ngày và kiểm tra, nếu phát hiện sai lệch thì Thông báo ngay cho Techcombank trong vòng 4 giờ làm việc của ngày tiếp theo ngày đã thực hiện lệnh thanh toán.

### **2.3.3. Ngân hàng ngoại thương- Vietcombank**

Dịch vụ ngân hàng điện tử VCBMoney là một trong nhiều ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại của NHNT. Với khả năng xử lý thông tin trực



tuyến, VCBMoney cung cấp các dịch vụ thanh toán và truy vấn online cho các khách hàng tổ chức tín dụng và tổ chức kinh tế có quan hệ thanh toán và tài khoản với NHNT.

Khách hàng VCBmoney: Tổ chức tín dụng và tổ chức kinh tế

Điều kiện sử dụng VCBMoney: khách hàng phải có tài khoản tiền gửi thanh toán tại Vietcombank và có trang bị máy tính, modem, mạng điện thoại.

### **Các dịch vụ VCBMoney**

- Truy vấn thông tin: Khách hàng có thể truy vấn được thông tin về: Thông tin về tỷ giá hối đoái, lãi suất, biểu phí dịch vụ ngân hàng; thông tin tài khoản, chi tiết đến từng giao dịch; Tra soát theo ngày thực hiện giao dịch đối với tất cả các loại tài khoản mở tại VIETCOMBANK; truy vấn thông tin kinh doanh ngoại tệ; cho phép tự thiết lập và gửi sao kê tài khoản theo yêu cầu của khách hàng; cung cấp tức thời thông tin chi tiết về người hưởng theo yêu cầu của khách hàng.

- Dịch vụ thanh toán bao gồm: Giao dịch ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu; chuyển tiền đi trong và ngoài nước; mua bán, chuyển đổi ngoại tệ; thanh toán lương tự động

Tiện ích VCBMoney: Sử dụng và quản lý nguồn vốn linh động hơn, nhanh chóng hơn với thông tin tài khoản cập nhật trực tuyến; tiết kiệm thời gian giao dịch tại ngân hàng; an toàn, bảo mật mức độ cao với công nghệ SecureID; tăng hiệu quả trong hoạt động, tối ưu hoá nguồn nhân lực.

Bảo mật VCBMoney: Định danh và bảo mật máy tính kết nối với ngân hàng; kiểm tra số điện thoại đăng kí kết nối; kiểm tra chữ kí điện tử; mã hoá dữ liệu; định danh khách hàng với công nghệ bảo mật mức độ cao SecureID;

Trình tự cung cấp và sử dụng VCBMoney: Mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại Vietcombank; kí kết hợp đồng cung ứng dịch vụ VCBMoney; cài đặt chương trình ứng dụng; Xác lập thiết bị bảo mật; truy cập sử dụng dịch vụ.

### **2.3.4. ACB-Ngân hàng thương mại Á Châu- Asia Commercial Bank**

ACB bắt đầu trực tuyến hóa các giao dịch ngân hàng từ tháng 10/2001 thông qua hệ quản trị nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ (TCBS- The Complete Banking Solution), có cơ sở dữ liệu tập trung và xử lý giao dịch theo thời gian thực. ACB là thành viên của SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), tức là Hiệp hội Viễn thông Tài chính Liên ngân hàng Toàn Thế giới, bảo đảm phục vụ khách hàng trên toàn thế giới trong suốt 24 giờ mỗi ngày. ACB sử dụng dịch vụ tài chính Reuters, gồm Reuters Monitor: cung cấp mọi thông tin tài chính và Reuters Dealing System: công cụ mua bán ngoại tệ.

#### **2.3.4.1. Home Banking:**

Trên cơ sở Ngân hàng Nhà nước đã cho phép sử dụng chữ ký điện tử trong thanh toán, giao dịch Ngân hàng. Vì vậy Ngân hàng Á Châu phát triển hệ thống Home Banking cung cấp đến khách hàng những dịch vụ thanh toán và chuyên tiền trong nước.

Home - Banking là kênh phân phối dịch vụ của Ngân hàng điện tử ACB, cho phép khách hàng thực hiện hầu hết các giao dịch chuyển khoản với Ngân hàng Á Châu tại nhà, văn phòng, công ty.

Khởi tạo và ra lệnh thực hiện các lệnh chuyển tiền thanh toán tiền cho khách hàng đối tác, thanh toán tiền điện, nước, điện thoại...mà không cần dùng tiền mặt phục vụ nhu cầu thanh toán trong kinh doanh của doanh nghiệp, ngoài ra khách hàng còn có thể tra cứu số dư tài khoản của mình

#### **2.3.4.2. Internet Banking:**

Internet Banking của Ngân Hàng Á Châu là một kênh phân phối các sản phẩm dịch vụ Ngân Hàng, mang Ngân hàng đến nhà, văn phòng của quý khách.

Khách hàng với máy tính kết nối Internet có thể truy cập vào Internet Banking ở bất cứ nơi nào và bất kỳ lúc nào sẽ được cung cấp, hướng dẫn đầy đủ tất cả các sản phẩm, dịch vụ của Ngân Hàng Á Châu.

Khách hàng có tài khoản tại Ngân Hàng Á Châu với mã số truy cập và mật khẩu do Ngân Hàng cấp có thể xem số dư tài khoản của mình và liệt kê phát sinh giao dịch trên tài khoản của mình.

Thông qua Internet Banking khách hàng có thể giải tất cả các thắc mắc, góp ý về sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng. Ngân Hàng sẽ trả lời và giải quyết mọi thắc mắc, góp ý của khách hàng

#### **2.3.4.3. Mobile banking**

Mobile - Banking là một phương tiện mới phân phối sản phẩm dịch vụ Ngân hàng. Khách hàng dùng điện thoại di động nhắn tin theo mẫu của Ngân hàng gửi đến số dịch vụ 997 để yêu cầu Ngân hàng trả lời thông tin Ngân hàng, thông tin tài khoản cá nhân hoặc thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, điện thoại, truyền hình cáp, bảo hiểm, trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán sang thẻ (Visa Electron, Master Electronic, Citimart) v.v... tiền mua sắm hàng hoá dịch vụ tại các đại lý. M - Banking không cần dùng tiền mặt, đặt lệnh giao dịch chứng khoán.

Đối tượng sử dụng: Tất cả khách hàng đều có thể sử dụng dịch vụ Mobile Banking của Ngân hàng Á Châu. Khách hàng chưa có tài khoản tại Ngân hàng Á Châu sẽ được cung cấp thông tin sản phẩm dịch vụ Ngân hàng như tỷ giá, giá chứng khoán. Khách hàng có tài khoản tại Ngân hàng Á Châu sẽ được cung cấp thông tin tài khoản cá nhân như số dư, liệt kê giao dịch, số dư lưu ký chứng khoán... Khách hàng có tài khoản tại Ngân hàng Á Châu tham gia hệ thống thanh toán ACB Mobile - Banking như siêu thị, nhà hàng, cửa hàng... đặt lệnh giao dịch chứng khoán.

#### **Tiện ích:**

Dịch vụ Mobile - Banking là tiện ích của Ngân hàng Á Châu cung cấp cho khách hàng có tài khoản tại Ngân hàng Á Châu có thể dùng tiền trên tài khoản của mình thanh toán hóa đơn dịch vụ, mua sắm hàng hóa dịch vụ đơn giản, an toàn, mọi lúc mọi nơi không dùng tiền mặt.

Khách hàng có thể lựa chọn thêm các tiện ích như thông báo số dư tài khoản khi có phát sinh giao dịch giúp khách hàng giám sát liên tục số dư tình hình hoạt động trên tài khoản của mình.

Tham gia giao dịch chứng khoán thông qua hệ thống Mobile - Banking khách hàng có thể đặt lệnh mua bán chứng khoán, theo dõi số dư chứng khoán tại công ty chứng khoán ACBS, tình hình biến động giá chứng khoán

#### **2.3.4.4. Phone Banking**

Hệ thống Phone Banking của Ngân Hàng Á Châu mang đến cho khách hàng một tiện ích Ngân Hàng mới, khách hàng có thể mọi lúc - mọi nơi dùng điện thoại cố định, di động đều có thể nghe được các thông tin về sản phẩm dịch vụ Ngân Hàng, thông tin tài khoản cá nhân

Phone Banking là hệ thống tự động trả lời hoạt động 24/24h, khách hàng nhấn vào các phím trên bàn phím điện thoại theo mã do Ngân Hàng quy định để yêu cầu hệ thống trả lời các thông tin cần thiết

Với hệ thống Phone Banking khách hàng sẽ tiết kiệm được thời gian không cần đến Ngân Hàng vẫn giám sát được các giao dịch phát sinh trên tài khoản của mình mọi lúc kể cả ngoài giờ hành chính

Khách hàng chỉ cần phương tiện đơn giản là điện thoại kết nối vào hệ thống Phone Banking để nghe các thông tin về Ngân Hàng theo yêu cầu ở mọi nơi trong phạm vi cả nước và quốc tế

Phone Banking phục vụ khách hàng hoàn toàn miễn phí. Quý khách đến Ngân hàng đăng ký sử dụng dịch vụ để được cấp mã số truy cập, mật khẩu. Nếu khách hàng đã sử dụng dịch vụ Internet Banking có thể dùng chung mã số truy cập, mật khẩu cho dịch vụ Phone Banking.

### **2.3.3. Habu Bank-Ngân hàng Thương mại cổ phần nhà Hà Nội**

#### **2.3.5.1. Dịch vụ SMS Banking - Tiết kiệm thời gian, dành cho những người năng động**

SMS Banking là dịch vụ mà khách hàng có thể thực hiện truy vấn thông tin trên tài khoản của mình hay truy vấn thông tin của ngân hàng bằng cách dùng điện thoại di động nhắn tin SMS theo mẫu quy định của Habubank đến số 997.

#### **2.3.5.2. Phone Banking**

Khách hàng ở nhà, ở cơ quan hay bất kỳ đâu, chỉ cần gọi điện đến dịch vụ Habubank Phone Banking sẽ biết được số dư tài khoản của mình.

Dịch vụ tra cứu số dư tài khoản qua điện thoại (Phone Banking) là dịch vụ Habubank cung cấp miễn phí tới các khách hàng mở tài khoản giao dịch tại Habubank. Sau khi đăng ký sử dụng dịch vụ, khách hàng có thể tra cứu số dư trên tài khoản của mình bằng các gọi điện thoại tới số máy cố định (04) 8 464 131 thay vì phải trực tiếp tới Ngân hàng.

Đăng ký dịch vụ Phone Banking - Nhanh chóng - Đơn giản - Thuận tiện: Chỉ cần điền vào mẫu đăng ký sử dụng dịch vụ Phone Banking tại các điểm giao dịch của Habubank và nộp lại bản đăng ký cho nhân viên giao dịch

hoặc đăng ký trực tuyến. Đơn đăng ký của khách hàng sẽ được chấp thuận trong vòng 1 ngày.

### **2.3.5.3. Internet Banking**

Là bước chuẩn bị cho việc triển khai dịch vụ Internet Banking vào năm 2007, Email Banking cung cấp cho khách hàng những thông tin cập nhật về hoạt động của Ngân hàng cũng như về tài khoản của khách hàng.

Sử dụng dịch vụ Email Banking của Habubank, ngay khi thực hiện các giao dịch tại quầy, khách hàng sẽ nhận được thông báo giao dịch gửi đến địa chỉ email đã đăng ký với các thông tin về giao dịch vừa phát sinh tại tài khoản của khách hàng như: chuyển tiền, gửi tiền, rút tiền, số dư tài khoản, ngày giờ giao dịch....

Ngoài dịch vụ Email Banking tự động trên, nếu có nhu cầu, Quý khách có thể sử dụng dịch vụ Email Banking định kỳ vào thứ hai hàng tuần với các thông tin về: lãi suất tiền gửi tiết kiệm, tỷ giá hối đoái, các sản phẩm dịch vụ mới, chương trình khuyến mại và tin tức về hoạt động của Habubank.

Khách hàng chỉ cần điền vào mẫu đăng ký sử dụng dịch vụ Email Banking tại các điểm giao dịch của Habubank, nộp lại bản đăng ký cho nhân viên giao dịch hoặc đăng ký sử dụng dịch vụ Email Banking online. Đơn đăng ký của khách sẽ chấp thuận trong vòng 1 ngày.

## **2.4. Dịch vụ bảo mật, chữ ký điện tử và chứng chỉ số, công nghệ bảo mật:**

### **2.4.1 Sự phát triển của công nghệ và hạ tầng thanh toán:**

#### **2.4.1.1 Công nghệ bảo mật:**

**SET (Secure Electronic Transaction) :** là một giao thức bảo mật do Microsoft phát triển, SET có tính riêng tư, được chứng thực và rất khó thâm nhập nên tạo được độ an toàn cao, tuy nhiên, SET ít được sử dụng do tính phức tạp và sự đòi hỏi phải có các bộ đọc card đặc biệt cho người sử dụng

**SSL (Secure Socket Layer) :** là công nghệ bảo mật do hãng Netscape phát triển, tích hợp sẵn trong bộ trình duyệt của khách hàng, đó là một cơ

chế mã hóa (encryption) và thiết lập một đường truyền bảo mật từ máy của ngân hàng đến khách hàng (https). SSL đơn giản và được ứng dụng rộng rãi.

Ngoài ra còn nhiều công nghệ khác cũng đạt được những thành công nhất định.

#### **2.4.1.2 Chữ ký điện tử và cấp phát chứng nhận điện tử (CA):**

**Chữ kí điện tử** : là một thuật toán mã hoá với một khoá riêng biệt (Private Key) dùng để mã hoá dữ liệu. Khi một văn bản hay một thông điệp cần gửi đi, trình duyệt Internet (Browser), sử dụng thuật toán của chữ kí điện tử, mã hoá văn bản và đính kèm vào văn bản gốc tạo thành chữ kí điện tử cho văn bản đó. Thuật toán này là duy nhất và bảo đảm an toàn với khoá 128 bit và có thể lên đến 1024 bit.

Khi người nhận nhận được văn bản kèm chữ kí điện tử, người này dùng khoá công cộng (một thuật toán mã hoá chung) tạo ra văn bản mã hoá (Digest) và gửi yêu cầu chứng nhận tới tổ chức chứng nhận (bên thứ 3 như Entrust, Verisign ...), tổ chức chứng nhận (CA) để dùng bản sao của khoá riêng (private key) giải mã chữ kí điện tử thành văn bản mã hoá (digest), trình duyệt Internet (browser) sẽ so sánh hai tập tin mã hoá này (một do khoá công tạo ra và một do tổ chức chứng nhận tạo ra), khi hai tập tin này trùng khớp hoàn toàn tức là chữ kí điện tử được xác nhận.

**Chứng nhận điện tử** : Là một tổ chức (bên thứ 3) cung cấp những thuật toán và quản lí chữ kí điện tử (Ví dụ như Verisign, e-Trust), chuyên cung cấp, xử lý và chứng nhận chữ kí điện tử trong các giao dịch trên mạng. Trước đây, chữ kí điện tử chỉ có giá trị quy ước giữa các tổ chức cá nhân tham gia giao dịch trên mạng, tuy nhiên khi tổng thống Bill Clinton kí quyết định công nhận chứng cứ pháp lí của chữ kí điện tử trên mạng năm 1999, chữ kí điện tử trở thành căn cứ pháp lý để giải quyết tranh chấp trên mạng. Tất cả những quá trình tạo chữ kí điện tử, chứng nhận chữ kí điện tử được thực hiện tự động giữa Web server và trình duyệt Web.

### **2.4.1.3 Bảo hiểm cho giao dịch điện tử:**

Hoạt động của các ngân hàng Mỹ chịu sự quản lý của ba tổ chức thuộc chính phủ là Văn phòng quản lý tiền tệ (Office of the comptroller of Currency, Treasury), Công ty bảo lãnh tiền gửi liên bang (Federal Deposit Insurance Corporation FDIC), và hệ thống quỹ dự trữ liên bang (Federal Reserve System). Những tổ chức này có trách nhiệm quản lý, điều hành hoạt động của các ngân hàng, kiểm soát tiền tệ và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động ngân hàng, bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

Sau khi kiểm tra, đánh giá, FDIC sẽ tiến hành xếp hạng ngân hàng và cung cấp chứng nhận bảo lãnh, cụ thể, trên những trang Web có biểu tượng FDIC tức là được chứng nhận về danh tiếng và được bảo đảm. Những ngân hàng nổi tiếng khi cung cấp những dịch vụ cộng thêm như quỹ đầu tư, thường nên rõ trên chú thích, ví dụ như trang Web này không được bảo đảm bởi FDIC, và có rủi ro cao.

Trong 3 quý đầu năm 2006, FDIC đã tăng thêm 1.4 tỷ USD, đưa số dư của quỹ lên đến 50 tỷ USD tính tới 30 tháng 10 năm 2006. Đây là con số đáng kể so với cùng kỳ năm ngoái khi FDIC sáp nhập Quỹ bảo hiểm ngân hàng (Bank Insurance Fund) với Quỹ bảo hiểm tiết kiệm (Savings Association Insurance Fund) với tổng giá trị quỹ là 866 triệu USD và đã thanh toán tới 134 triệu USD cho các rủi ro mà khách hàng và các tổ chức tín dụng gặp phải.

### **2.4.1.4. Phát triển hạ tầng công nghệ, phần cứng phục vụ cho bảo mật:**

Năm 2005 thị trường CNTT toàn cầu tăng trưởng là 8.4% tính theo giá trị đồng USD. Tổng giá trị toàn thị trường CNTT toàn cầu (không kể viễn thông đã vượt qua ngưỡng 1000 tỷ USD). Trong đó, mảng dịch vụ CNTT có giá trị thị trường là 624 tỷ USD năm 2005. Chi tiêu cho phần cứng vẫn tăng trưởng mạnh hơn cho chi tiêu cho phần mềm, dịch vụ.

Công nghệ bảo mật trong nhiều năm qua đã có những bước phát triển vượt bậc. Ngoài hệ thống máy chủ hiện đại với tốc độ xử lý tăng theo cấp số nhân. Những công nghệ bảo mật hiện đại liên tiếp ra đời với sự tham gia của nhiều tập đoàn lớn như thẻ thông minh, hệ thống nhận dạng sinh trắc học, hệ thống backup dữ liệu, hệ thống tường lửa, các chương trình phòng chống virus được cập nhật thường xuyên. Có thể kể tên nhiều thương hiệu tên tuổi trong lĩnh vực CNTT cung cấp dịch vụ bảo mật như Microsoft, Verisign, HP, Fujitsu, IBM, Compaq, Visa, Master, Symantec, Oracle ...

Do tính chất nhạy cảm của lĩnh vực tài chính, ngân hàng, mặc dù còn một vài lỗ hổng nhưng nhanh chóng được khắc phục, những công nghệ, hạ tầng phần cứng hiện đại và cập nhật thường xuyên đã tạo nên lòng tin vững chắc của khách hàng đối với dịch vụ NHĐT.

## **2.5. Phân tích thị trường tiềm năng và hiệu quả**

### **2.5.1. Những dịch vụ hiện đại các ngân hàng đã áp dụng:**

Từ khi ngân hàng Nhà nước được thành lập năm 1991, đánh dấu sự khai sinh của hệ thống ngân hàng Việt Nam. Năm 1990, triển khai Pháp lệnh ngân hàng, thành lập ngân hàng hai cấp : ngân hàng Nhà nước làm chức năng quản lý nhà nước và phát hành tiền, các ngân hàng thương mại thực hiện chức năng kinh doanh tiền tệ, tín dụng. Cho đến nay, cấu trúc hệ thống ngân hàng tại Việt Nam như sau:

- Ngân hàng nhà nước gồm 64 chi nhánh ở các tỉnh, thành phố trong cả nước.
- 80 tổ chức tín dụng, trong đó: 5 ngân hàng thương mại quốc doanh, 24 ngân hàng thương mại cổ phần đô thị, 12 ngân hàng thương mại cổ phần nông thôn, 4 ngân hàng liên doanh, 34 chi nhánh ngân hàng nước ngoài, 1 ngân hàng chính sách xã hội, 1 quỹ tín dụng nhân dân trung ương, 13 tổ chức tài chính phi ngân hàng, gần 1000 Quỹ tín dụng cơ sở. Mỗi ngân hàng thương mại có hội sở chính và chi nhánh ở các tỉnh, thành phố và



các quận huyện. Ngân hàng thương mại có nhiều chi nhánh nhất là ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn. Nhiều ngân hàng đã mở cả chi nhánh ở nước ngoài như ngân hàng Ngoại thương Việt Nam và ngân hàng Đầu tư phát triển.

Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng đã được Đảng và nhà nước quan tâm qua các pháp lệnh, luật và nghị quyết ... Từ nghị quyết 26-NQ/TW ngày 30/03/1991 của Bộ chính trị : Khoa học công nghệ và sự nghiệp đổi mới, đã cụ thể hoá chủ trương ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin trong các lĩnh vực, tiêu biểu là lĩnh vực ngân hàng. Ngoài ra còn nhiều nghị quyết và chỉ thị khác như nghị quyết 49/CP ngày 04/08/1993 ; Nghị quyết 07/2000/NQ-CP ngày 05/06/2000; chỉ thị 58/CTTW ngày 17/10/2000 của Bộ chính trị ... và tiêu biểu là đề án ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin ngành ngân hàng (1999-2000) và kế hoạch phát triển ứng dụng công nghệ thông tin ngành ngân hàng 2001 – 2005... đến nay, đã đạt được nhiều thành tựu như sau :

- 8 ngân hàng đã có hệ thống kế toán tập trung tài khoản kết nối online
- 55 ngân hàng và 215 chi nhánh tham gia hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng. Trong đó 15/48 ngân hàng đã có máy ATM ; 17/48 ngân hàng đã phát hành thẻ nội địa ; 5/48 ngân hàng đã phát hành thẻ quốc tế ; 42/48 ngân hàng tham gia thanh toán quốc tế ...

### **2.5.2. Số liệu chi tiết máy ATM, thẻ thanh toán và tài khoản cá nhân:**

- Số máy ATM : Đến cuối năm 2005 là 1.830 máy và giai đoạn 2006-2010 lắp thêm khoảng 6.325 máy. Khách hàng sử dụng máy ATM tăng đáng kể, do vậy việc lắp đặt thêm máy ATM đang được thực hiện tích cực. Đi đôi với tăng cường số lượng máy ATM, việc xây dựng trung tâm chuyển mạch để kết nối các máy ATM và các thiết bị đầu cuối của ngân hàng ngân hàng lại với nhau cũng đang khẩn trương triển khai.

- Số lượng thẻ thanh toán : Thẻ phát hành nội địa tính đến tháng 12/2005 là khoảng hơn 2.5 triệu thẻ, ước tính từ 2006 – 2010 sẽ phát hành thêm khoảng 12.1 triệu chiếc. Thẻ quốc tế đã phát hành 122 nghìn thẻ, ước tính từ 2006-2010 phát hành thêm 2.1 triệu thẻ. Qua số liệu thống kê cho thấy mức độ tăng trưởng thẻ trong nước tăng nhanh hơn thẻ quốc tế.

- Tương ứng với việc phát hành và sử dụng thẻ thanh toán trong ngân hàng, giá trị giao dịch bằng thẻ cũng tăng lên đáng kể. Theo số liệu thống kê, số tiền giao dịch bằng thẻ đang tăng lên. Cụ thể, thẻ nội địa : Tổng thanh toán tính đến cuối năm 2005 là vào khoảng 12 nghìn tỉ đồng, trong đó rút tiền mặt từ thẻ ATM là hơn 10 nghìn tỉ đồng, chuyển khoảng khoảng 900 tỷ đồng, các dịch vụ khác 49 tỉ đồng. Tổng số doanh số thanh toán quốc tế đạt hơn 1.500 tỉ đồng trong đó thanh toán tiền mặt gần 1.500 tỉ đồng, chuyển khoản hơn 70 tỉ đồng. Qua số liệu thống kê cho thấy doanh số thanh toán bằng thẻ tương đối lớn. Tuy nhiên chủ yếu thanh toán trong nước và bằng tiền mặt. Thanh toán nước ngoài và chuyển khoản còn rất hạn chế.

- Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng gồm: trung tâm thanh toán quốc gia (NPSC) đặt trụ sở tại Cục Công nghệ tin học ngân hàng Hà Nội, Trung tâm dự phòng đặt tại Sơn Tây và 6 trung tâm thanh toán cấp tỉnh (PPC) : Tp. Hà Nội, Tp. Hồ Chí Minh, Tp. Đà Nẵng, Tp. Hải Phòng, Tp. Cần Thơ và Sở giao dịch ngân hàng nhà nước. Thanh toán điện tử liên ngân hàng tăng trưởng rất nhanh, nếu năm 2002 khi hệ thống mới đưa vào hoạt động, mỗi ngày hệ thống chỉ giao dịch khoảng từ 2.000 đến 4.000 món. Nhưng đến nay đã tăng gấp bội. Bình quân 10.000 – 18.000 giao dịch/ ngày với số tiền từ 10 đến 15 ngàn tỷ đồng. Đặc biệt so với thiết kế, hệ thống đã chịu tải tăng gấp 7 lần. Thiết kế ban đầu dự kiến chỉ có 7 ngân hàng thương mại tham gia, nay đã lên tới 54 ngân hàng ; dự kiến 100 -150 chi nhánh được kết nối, nay đã có tới 215 chi nhánh đã kết nối. Một số thành phố hệ thống đã quá tải như TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội.

## 2.6. Nhận xét, đánh giá

### 2.6.1. Các khó khăn, vướng mắc về vốn:

Việc phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng trong thời đại hiện nay gắn liền với quá trình hiện đại hóa công nghệ kinh doanh. Quá trình đó đòi hỏi nhu cầu vốn rất lớn, vượt quá khả năng tài chính của nhiều ngân hàng hàng, nhất là đối với các ngân hàng nhỏ, khả năng tài chính thấp.

Hiện nay vốn của các ngân hàng rất thấp, các ngân hàng TMCP đa số có số vốn dưới 300 tỷ đồng. Với mức vốn như vậy thì khó có thể trang bị và ứng dụng các công nghệ hiện đại. Theo như dự án hiện đại hoá ngân hàng và hệ thống thanh toán giai đoạn I vào cuối năm 2003 và giai đoạn II của một số ngân hàng thì thông thường một ngân hàng TMCP hiện nay khi ứng dụng công nghệ ở mức trung bình cũng phải từ 2 triệu USD, công nghệ hiện đại cũng phải trên 5 triệu USD thì mới đáp ứng được cơ bản những quy trình quản lý, quản trị hoạt động ngân hàng, những giao dịch thanh toán...

**Bảng 2.1: Các ngân hàng đã triển khai ứng dụng công nghệ mới**

Ngân hàng	Thời gian triển khai	Chi phí lần đầu (USD)	CP triển khai mở rộng 1 CN	Số CN đã triển khai	Đối tác thực hiện
ACB	2 năm	2 triệu	Không có	Toàn bộ	Unisys
Eximbank	2 năm	2.6 triệu	100.000 USD	6/10	HuynDai
Techcombank	2 năm	2 triệu	Không có	Toàn bộ	Temenos

**Bảng 2.2: Các ngân hàng đang triển khai ứng dụng công nghệ mới**

	Thời	Chi phí	CP triển	Số CN	Đối tác
--	------	---------	----------	-------	---------

<b>Ngân hàng</b>	<b>gian triển khai</b>	<b>lần đầu (USD)</b>	<b>khai mở rộng 1 CN</b>	<b>đã triển khai</b>	<b>thực hiện</b>
EAB	1 năm	2.67 triệu	Không có		Flexcub
Sacombank	1 năm	3.2 triệu	Không có		Temenos

Nguồn: Thống kê từ Webside các ngân hàng

Mặt khác, theo quy định tại Luật các TCTD thì các ngân hàng được phép trang bị mua sắm tài sản cố định không được vượt quá 50% vốn tự có, như vậy với việc ứng dụng công nghệ 5 triệu USD (khoảng 80 tỷ đồng) chưa kể các tài sản khác thì tối thiểu vốn tự có phải là 160 tỷ đồng. Thực tiễn các ngân hàng TMCP trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh có vốn trên 300 tỷ mới ứng dụng những công nghệ để đáp ứng những nhu cầu giao dịch ngân hàng hiện đại. Đây là một vấn đề rất quan trọng trong quá trình ứng dụng công nghệ hiện đại, có ý nghĩa tiên quyết đối với các ngân hàng.

### **2.6.2. Những tồn tại trong quá trình phát triển công nghệ:**

Đó là sự phát triển chưa đồng đều về công nghệ giữa các ngân hàng trên địa bàn ; số ngân hàng triển khai, phát triển công nghệ mới chưa nhiều. Hiệu quả chương trình phần mềm ứng dụng của một số ngân hàng chưa cao. Có ngân hàng còn sử dụng phần mềm cũ không còn phù hợp với yêu cầu phát triển hiện nay.

Thực tế, vấn đề lớn nhất trong giai đoạn hiện nay của các ngân hàng là việc ứng dụng công nghệ như thế nào để mang lại hiệu quả tối đa cho ngân hàng. Phải đảm bảo được 2 vấn đề : Một là : công nghệ phải hiện đại, đảm bảo các yêu cầu quản lý nội bộ, đáp ứng các giao dịch kinh doanh, quản trị rủi ro, quản trị thanh khoản, có khả năng kết nối thông suốt với các ngân hàng khác ; Hai là : phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại trên cơ sở phải quản lý, phòng chống được rủi ro, bảo mật và an toàn trong hoạt động.

Thực tiễn, việc ứng dụng các công nghệ hiện nay vẫn còn nhiều bất cập, mặt bằng trình độ công nghệ của các ngân hàng hiện nay vẫn còn ở mức thấp, khoảng chênh lệch trình độ công nghệ giữa các ngân hàng khá xa, dẫn đến hai tình trạng trái ngược nhau :

+ Ứng dụng công nghệ ở mức độ thấp: Một số ngân hàng do chưa đủ điều kiện về vốn nên ứng dụng công nghệ (chi phí thấp khoảng 100 đến 200 ngàn USD) chỉ ở mức phản ảnh, ghi chép, quản lý các hoạt động nghiệp vụ trong phạm vi của một đơn vị, còn các nghiệp vụ liên chi nhánh chưa được xử lý tức thời. Tất nhiên với công nghệ thấp thì không thể thực hiện được việc quản trị tài chính, quản trị kinh doanh ngân hàng, thực hiện các module nghiệp vụ. Do đó, với yêu cầu cải tiến, nâng cao năng lực hoạt động thì phải ứng dụng công nghệ hiện đại để đáp ứng các chuẩn mực chung và như thế lại tốn một khoản chi phí khác lớn hơn trong khi ngân hàng đang thiếu vốn. Đây là một sự bất cập, khó khăn của các ngân hàng vốn thấp.

+ Chưa khai thác, sử dụng hết tính năng, công nghệ hiện đại : Một số ngân hàng khác có đủ điều kiện về vốn, ứng dụng công nghệ ở mức cao, có thể thực hiện kênh phân phối dịch vụ : hệ thống thông tin quản lý, hỗ trợ tác nghiệp ; quản trị dữ liệu và các quy trình nghiệp vụ ; thực hiện các module nghiệp vụ ; quản trị tài sản nợ – có ; quản trị rủi ro, quản trị thanh khoản ... công nghệ này giúp cho ngân hàng nâng cao năng lực hoạt động, năng lực quản trị ngân hàng, phát triển nhiều dịch vụ tiện ích, hiện đại. Tuy nhiên, hiện nay một số quy trình, chuẩn mực nghiệp vụ chưa được ban hành đầy đủ nên các ngân hàng này lại chưa sử dụng, khai thác, ứng dụng hết các công nghệ ngân hàng hiện đại.

Từ hai thực trạng ứng dụng công nghệ trái ngược trên, các ngân hàng cần nghiên cứu, ứng dụng công nghệ phù hợp, đảm bảo khai thác hiệu quả tính năng công nghệ, tránh trường hợp do thiếu vốn, chỉ ứng dụng những công nghệ chỉ khai thác tức thời, trước mắt mà không đáp ứng được các yêu cầu cao trong tương lai, có tính mở hợp lý.

### **2.6.3. Hạn chế từ chính chất lượng dịch vụ của các ngân hàng :**

- Tính đa dạng của sản phẩm còn chưa cao : Các sản phẩm dịch vụ truyền thống (trong các hoạt động dịch vụ như tín dụng, thanh toán, kinh doanh ngoại hối, ngân quỹ) vẫn là phổ biến, hoạt động chủ yếu của một số ngân hàng trên địa bàn, biểu hiện là thu nhập từ hoạt động dịch vụ của một số ngân hàng vẫn còn thấp, chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng thu nhập của ngân hàng.
- Tính tiện ích của sản phẩm còn hạn chế : Thể hiện rõ nét là trong các sản phẩm dịch vụ thẻ ATM, thẻ ATM của một số ngân hàng chỉ dừng lại ở chức năng rút tiền, còn các chức năng, tiện ích khác chưa được triển khai hoặc triển khai còn rất chậm.
- Tính hiện đại của sản phẩm còn thấp do xuất phát từ hạn chế về công nghệ, cơ sở hạ tầng kỹ thuật còn thấp, làm hạn chế khả năng ứng dụng công nghệ hiện đại, triển khai các dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Khả năng gắn kết của các sản phẩm dịch vụ ngân hàng với khách hàng, nhất là các doanh nghiệp còn hạn chế, trong khi giao dịch qua mạng giao dịch và thanh toán trực tuyến đã và sẽ là phương thức giao dịch phổ biến trong nền kinh tế hiện đại. Đây là hạn chế không những từ phía các ngân hàng nói chung mà từ phía các doanh nghiệp, từ chính sự phát triển của nền kinh tế nước ta. Do đó, đòi hỏi các hoạt động thương mại điện tử phát triển hiệu quả là yếu tố tác động tích cực đối với dịch vụ ngân hàng điện tử, từ đó sẽ tạo sự gắn kết giữa dịch vụ ngân hàng với doanh nghiệp ngày càng cao.

### **2.6.4 Khó khăn từ nguồn nhân lực:**

Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng và quyết định cho mọi thành công. Trong hệ thống ngân hàng Việt Nam, nguồn nhân lực cho CNTT của các ngân hàng cũng rất khác nhau cả về số lượng và chất lượng cán bộ, kỹ sư. Việc tuyển dụng và đào tạo đội ngũ cán bộ kỹ sư chuyên nghiệp cho ngân hàng là một vấn đề khó khăn. Tuyển vào được đã khó, giữ được người làm việc càng khó hơn. Mặt khác, đối với cán bộ nghiệp vụ ngân hàng cũng cần thường xuyên được nâng cao trình độ về mọi mặt mới theo kịp

được trình độ phát triển của công nghệ. Đây là nhiệm vụ rất quan trọng mà bất kỳ ngân hàng nào ở Việt Nam cũng phải quan tâm và tích cực thực hiện.

### **2.6.5. Khó khăn vướng mắc từ nền kinh tế:**

- Số lượng khách hàng sử dụng các tiện ích, sản phẩm dịch vụ hiện đại còn chưa cao so với thực tế quy mô dân cư.
- Sự tồn tại những vấn đề trong quan hệ kinh tế, thương mại của khách hàng, của doanh nghiệp như nạn gian lận thương mại, trốn thuế, khai khống để hưởng thuế giá trị gia tăng, tình trạng nhũng nhiễu, tham ô, tham nhũng.
- Một số ngành điện, nước, bưu điện chưa thực sự tạo điều kiện cần thiết cho dịch vụ thanh toán qua tài khoản cá nhân mở tại các ngân hàng, do đó, thu chi tiền mặt trong dân cư vẫn là chủ yếu.
- Đường truyền dữ liệu của các ngân hàng phụ thuộc vào chất lượng đường truyền của ngành bưu chính viễn thông, các ngân hàng không chủ động được đường truyền, nghẽn mạch và tốc độ chậm thường xuyên xảy ra.

## **Kết luận chương 2:**

Chương II đã khắc họa một bức tranh toàn cảnh về hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam cũng như vai trò quan trọng của mạng di động trong hệ thống ngân hàng điện tử hiện nay. So sánh với những dịch vụ ngân hàng hiện đại của các ngân hàng nước ngoài cũng như hệ thống thanh toán tiên tiến, hiện đại phục vụ cho môi trường TMĐT đã phát triển vượt bậc đã được nêu trong chương I, ngân hàng và dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam thể hiện một sự thua kém cả về quy mô vốn, quy mô hoạt động cũng như tiến bộ công nghệ. Ngoài ra, sự phát triển chậm chạp của TMĐT, của hạ tầng viễn thông... là những trở ngại rất lớn cho sự phát triển của thị trường dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là những dịch vụ ngân

hàng tiên tiến, hiện đại như homebanking, Internet banking, Phone banking..

Chương II cũng đã phân tích chi tiết các thuận lợi, khó khăn, thách thức, cơ hội... của các NHTM Việt Nam trong lộ trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, phát triển sản phẩm NHĐT, từ đó đặt nền tảng cho những giải pháp cụ thể, khả thi ở chương III nhằm giúp các NHTM Việt Nam “đi tắt, đón đầu”, chiếm lĩnh được thị trường dịch vụ ngân hàng hiện đại, tạo lợi thế cạnh tranh, đạt được mục tiêu phát triển



## **CHƯƠNG 3:**

### **KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ QUA MẠNG THÔNG TIN DI ĐỘNG TẠI VIỆT NAM**

#### **3.1. Thời cơ và thách thức của phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử:**

- Lĩnh vực vốn được xem là rất nhạy cảm, ngân hàng, tài chính hay bảo hiểm là những lĩnh vực rất được coi trọng. Hiệp định thương mại song phương Việt – Mỹ (BTA) ký kết ngày 28/11/2001 và sự kiện Đại hội đồng WTO họp phiên đặc biệt chính thức công nhận Việt Nam là thành viên chính thức của WTO 17h chiều 07/11/2006 (giờ Hà Nội) cũng như việc Thượng viện và Hạ viện Mỹ thông qua Quy chế thương mại bình thường vĩnh viễn với Việt Nam... là những cột mốc cực kỳ quan trọng, đánh dấu những thành công đáng trân trọng của Việt Nam trong tiến trình phát triển kinh tế, hội nhập với nền kinh tế toàn cầu. Việc Việt Nam gia nhập WTO và tham gia các hiệp định thương mại song phương và đa phương sẽ mang lại nhiều thách thức nhưng đồng thời cũng mở ra nhiều cơ hội để các ngân hàng Việt Nam phát triển vững mạnh.

- Những cơ hội :

Việc Việt Nam gia nhập WTO sẽ mang lại nhiều cơ hội cho lĩnh vực tài chính ngân hàng một cách trực tiếp cũng như gián tiếp.

Về mặt trực tiếp, việc này sẽ tạo thêm cơ hội cho các ngân hàng và các tổ chức tín dụng trong nước tiếp cận thị trường tài chính quốc tế đã phát triển ở mức cao hơn. Đây là cơ hội để học tập và nâng cao trình độ quản trị và cung cấp dịch vụ, phát triển các loại hình và kỹ năng kinh doanh mới mà các ngân hàng trong nước chưa có hoặc ít kinh nghiệm như kinh doanh ngoại hối, thanh toán quốc tế, tín dụng thương mại quốc tế, dịch vụ ngân hàng điện tử, quản lý quỹ, môi giới tiền tệ, quản lý rủi ro ...

Các cam kết gia nhập WTO của Việt Nam cho phép các ngân hàng nước

ngoài được đầu tư mua cổ phần của các ngân hàng trong nước. Do đó, đây cũng là cơ hội cho các ngân hàng trong nước tăng vốn, tiếp thu kiến thức, kinh nghiệm và công nghệ hiện đại về quản lý và hoạt động ngân hàng, vì các ngân hàng được lựa chọn làm đối tác chiến lược đều là các ngân hàng lớn có danh tiếng.

Xét ở góc độ gián tiếp, là tạo cơ hội và thúc đẩy các doanh nghiệp trong nước tích cực cạnh tranh thị trường để tồn tại và phát triển, không chỉ ở trong nước mà còn mở rộng hoạt động ra khu vực và thế giới. Các doanh nghiệp này (cả trong nước và nước ngoài) sẽ trở thành các khách hàng tiềm năng của ngân hàng. Ngân hàng là nhà cung cấp dịch vụ, vì vậy, ngân hàng và các tổ chức chức tài chính tín dụng có điều kiện phát triển tốt khi khách hàng – những người sử dụng dịch vụ của họ làm ăn tốt và phát triển.

- Thách thức :

Hiện nay, số lượng các ngân hàng của Việt Nam đã khá nhiều. Tuy nhiên, quy mô về vốn và hoạt động vẫn nhỏ bé, do đó hạn chế khả năng mở rộng mạng lưới trong nước và quốc tế, đầu tư phát triển công nghệ hiện đại để đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ cũng như mở rộng đối tượng khách hàng.

Các ngân hàng trong nước vẫn chỉ tập trung vào các dịch vụ huy động và cho vay truyền thống, chất lượng dịch vụ chưa cao. Trong khi đó, trước sự tham gia thị trường ngày càng sâu rộng của các ngân hàng nước ngoài, trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng tăng, các ngân hàng trong nước sẽ đối mặt với nguy cơ mất dần lợi thế về dịch vụ ngân hàng bán lẻ và mạng lưới các kênh phân phối và cơ sở khách hàng đã có sẵn.

Ngoài ra, mở cửa thị trường tài chính ngân hàng không chỉ buộc các ngân hàng trong nước cạnh tranh thị trường với các ngân hàng nước ngoài mà còn phải cạnh tranh thị trường với các định chế tài chính phi ngân hàng. Nhiều quỹ đầu tư, công ty bảo hiểm, công ty tài chính nước ngoài đang

ngiên cứu thị trường Việt Nam, một thị trường được đánh giá là rất nhiều tiềm năng, với tốc độ tăng trưởng nhanh trong khi mức độ và trình độ cung cấp dịch vụ tài chính còn ở giai đoạn phát triển ban đầu. Các tổ chức này sẽ cạnh tranh thị trường mạnh với ngân hàng về các hoạt động huy động vốn cũng như đầu tư.

Thêm vào đó, việc mở cửa thị trường tài chính, các ngân hàng trong nước phải đối mặt với rất nhiều rủi ro thị trường. Chẳng hạn rủi ro về giá, tỷ giá, lãi suất và các rủi ro hệ thống, bắt nguồn từ sự lan truyền các cuộc khủng hoảng, các cú sốc kinh tế tài chính khu vực và trên thế giới. Rủi ro cũng có thể đến từ các doanh nghiệp là khách hàng của ngân hàng do làm ăn thua lỗ, thất bại trong cạnh tranh. Khi có bất cứ một biến động tài chính nào thì những ngân hàng quy mô nhỏ dễ bị tổn thương hơn cả.

- Cạnh tranh của ngân hàng nước ngoài:

Một cuộc điều tra được thực hiện cuối năm 2005 bởi nhóm tư vấn của UNDP về phản ứng của khách hàng khi ngành ngân hàng mở cửa cho thấy nếu được lựa chọn giữa ngân hàng nước ngoài và ngân hàng Việt Nam, gần một nửa số khách hàng sẽ lựa chọn dịch vụ của ngân hàng nước ngoài. 4% số khách hàng được điều tra, kể cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, trả lời sẽ chuyển sang vay vốn ngân hàng nước ngoài chứ không vay vốn của ngân hàng Việt Nam.

Tương tự như vậy, trong trường hợp lựa chọn ngân hàng để gửi tiền, hơn một nửa số khách hàng có ý định gửi tiền vào ngân hàng nước ngoài, đặc biệt là tiền gửi ngoại tệ. Kết quả phân tích cũng cho thấy mức độ tác động thậm chí còn lớn hơn khi xem xét thị phần tài sản tiền có và tiền gửi ngân hàng của các khách hàng quyết định chuyển từ ngân hàng Việt Nam sang ngân hàng nước ngoài. Theo tính toán của các chuyên gia, điều này cho phép đánh giá mức giảm sút tài sản có và tiền gửi của các ngân hàng Việt Nam.

Theo đó, nếu các khách hàng doanh nghiệp chiếm 65% dư nợ cho vay

của các ngân hàng Việt Nam , trong đó một nửa số khách hàng quyết định chuyển sang ngân hàng nước ngoài thì điều này sẽ gây ra những tác động lớn, tiêu cực đối với tài sản có của các ngân hàng Việt Nam.

Phân tích các nguyên nhân khiến khách hàng có lựa chọn “hướng ngoại” đó, Báo cáo điều tra chỉ ra rằng lý do quan trọng nhất chỉ vì thủ tục ở các khách hàng là doanh nghiệp, trong đó đối với khách hàng cá nhân là tính chuyên nghiệp. Lý do quan trọng tiếp theo là lãi suất và chất lượng dịch vụ. “Bất kỳ ngân hàng nào có thể phục vụ và thoả mãn khách hàng một cách chuyên nghiệp với những thủ tục đơn giản sẽ giành được thị phần”<sup>2</sup>.

Tuy nhiên, nghiên cứu cũng cho biết khách hàng sẽ không rời bỏ các ngân hàng Việt Nam hiện nay ngay lập tức để chuyển sang các ngân hàng nước ngoài vì họ còn tính đến sự gắn kết mang tính văn hoá và sở thích của họ tin tưởng vào các ngân hàng trong nước. Nhưng điều đáng nói ở chỗ những phát hiện này là lời cảnh báo cho các ngân hàng Việt Nam cần nỗ lực hoàn thiện các quy trình, thủ tục và dịch vụ nếu muốn tiếp tục phục vụ khách hàng.

## **3.2. Những giải pháp ở tầm vĩ mô :**

### **3.2.1. Kiến nghị đối với Quốc hội, Chính phủ:**

Chính phủ ban hành các quy định về thanh toán không dùng tiền mặt ; tập trung các hoạt động thanh toán qua hệ thống ngân hàng, hạn chế tối đa việc thanh toán bằng tiền mặt. Theo đó, quy định bắt buộc mức thanh toán chuyển khoản qua ngân hàng; mức tối đa được phép thanh toán tiền mặt ; quy định các tổ chức cung ứng các dịch vụ phải thực hiện thanh toán qua ngân hàng. Bước đầu có thể áp dụng thực hiện tại một số cơ quan hành chính sự nghiệp, hưởng lương ngân sách.

Chính phủ từng bước phân định rõ ràng quyền hạn của các cấp như chính

phủ, NHNN trong quá trình hoạch định và thực thi chính sách tiền tệ, đổi mới cơ cấu tổ chức của NHNN.

Có chính sách tích cực hỗ trợ các NHTM Việt Nam hình thành và phát triển các tập đoàn ngân hàng đa năng.

### **3.2.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước:**

Sớm hoàn chỉnh, bổ sung, chỉnh sửa cơ chế, chính sách và các văn bản phù hợp với lộ trình thực hiện cam kết quốc tế trong lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng, đặc biệt là các cam kết gia nhập WTO.

Tiếp tục xây dựng và hoàn chỉnh môi trường pháp lý về hoạt động ngân hàng phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế, tiến tới xoá bỏ hàng rào ngăn cách giữa các trung gian tài chính Việt Nam và Hoa Kỳ. Cụ thể đến năm 2010 là : không hạn chế số lượng nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng ; không hạn chế tổng giá trị các giao dịch về dịch vụ ngân hàng ; không hạn chế tổng các hoạt động tác nghiệp hay tổng số lượng các dịch vụ ngân hàng ; không hạn chế việc tham gia góp vốn của bên nước ngoài dưới tỷ lệ phần trăm tối đa số cổ phiếu nước ngoài được tạm giữ.

Sửa đổi cơ bản quy chế quản lý ngoại tệ và cơ chế điều hành tỷ giá theo hướng tự do hoá các giao dịch vãng lai, kiểm soát có lựa chọn các giao dịch tài khoản vốn, làm cho đồng tiền Việt Nam được tự do chuyển đổi; loại bỏ dần những hạn chế về mua bán ngoại tệ; về mở tài khoản thanh toán ngoại tệ ở nước ngoài cũng như sử dụng ngoại tệ trong thanh toán và tiết kiệm nội địa.

Phối hợp với các cơ quan, Bộ ngành để yêu cầu các đơn vị sử dụng lao động trả tiền lương, tiền công và các khoản thu nhập khác qua tài khoản cá nhân tại các NHTM. Xây dựng đề án trả tiền lương qua tài khoản để trình thủ tướng chính phủ phê duyệt.

Xây dựng đề án cải cách thanh tra, giám sát phù hợp với chuẩn mực quốc tế (BASEL 1) về tổ chức bộ máy, nghiệp vụ, cơ chế điều hành và cán bộ

nhằm nâng cao năng lực thanh tra, giám sát của NHNN đối với hoạt động ngân hàng.

Xây dựng hệ thống pháp lý hoàn chỉnh, tạo điều kiện đảm bảo cho hoạt động dịch vụ NHĐT, TMĐT phát triển.

Xây dựng hệ thống thông tin tài chính hiện đại, đảm bảo cho hệ thống ngân hàng hoạt động an toàn, hiệu quả, dễ giám sát, đồng thời lập một chương trình về hội nhập trên mạng Internet để cập nhật thông tin tài chính, tiên tậ thế giới.

Có định hướng phát triển CNTT cho ngành ngân hàng, trên cơ sở đó các ngân hàng xây dựng hệ thống CNTT, phát triển các dịch vụ, tiện ích ngân hàng.

Phối hợp với các tổ chức tài chính quốc tế trợ giúp đào tạo kỹ thuật cho các NHTM Việt Nam.

Tăng cường các quan hệ hợp tác quốc tế nhằm khai thông các quan hệ ngân hàng và tận dụng các nguồn vốn, công nghệ từ các nước và các tổ chức quốc tế, trao đổi thông tin về lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt là về đào tạo, phổ biến kiến thức và kinh nghiệm hội nhập cho những cán bộ liên quan của NHNN và một số NHTM.

Phối hợp với các học viện, trường đại học, các TCTD trong đào tạo và nghiên cứu khoa học về lĩnh vực tài chính – ngân hàng.

### **3.2.3. Kiến nghị đối với hệ thống ngân hàng Việt Nam:** Thành lập hiệp hội ngân hàng điện tử Việt Nam

Hiệp hội ngân hàng điện tử Việt Nam nên được thành lập với mục tiêu chính là xây dựng hệ thống chuyên mạch tài chính quốc gia nhằm kết nối các hệ thống thanh toán thẻ nói chung, hệ thống ATM/POS nói riêng của các ngân hàng Việt Nam. Việc kết nối này sẽ tạo điều kiện cho các ngân hàng thành viên có khả năng mở rộng mạng lưới dịch vụ của mình với đầu tư hợp lý,

tránh được việc đầu tư trùng lặp của các ngân hàng cho hệ thống cơ sở hạ tầng và mạng lưới các thiết bị đầu cuối trên phạm vi toàn quốc.

Dựa trên nền tảng công nghệ thanh toán điện tử tiên tiến và các dịch vụ đặc thù trong lĩnh vực chuyên mạch các giao dịch thẻ liên ngân hàng, các hoạt động kinh doanh của hiệp hội nhằm thúc đẩy sự phát triển của các dịch vụ dựa trên thẻ ngân hàng ở Việt Nam, tạo điều kiện cho người dùng thẻ có thể thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi ở Việt Nam cũng như trên toàn cầu.

Đối với các ngân hàng, dịch vụ kết nối chuyên mạch của hiệp hội tạo ra môi trường cạnh tranh bình đẳng cho tất cả các ngân hàng thành viên trong việc phát triển thẻ thanh toán theo chiến lược riêng của từng ngân hàng. Các dịch vụ chuyên mạch thẻ do hiệp hội cung cấp không cạnh tranh về lợi ích và phạm vi cung cấp dịch vụ với các ngân hàng thành viên.

Đối với người sử dụng thẻ (chủ thẻ) thì việc kết nối và chia sẻ sử dụng mạng lưới ATM/POS của các ngân hàng thành viên sẽ mang lại sự tiện lợi, cho phép chủ thẻ có thể thực hiện giao dịch tại tất cả các điểm chấp nhận thẻ trong mạng lưới của hiệp hội.

Để thực hiện được mục tiêu kết nối chuyên mạch với các ngân hàng và với các tổ chức thẻ, hiệp hội ngân hàng điện tử luôn duy trì sự phối hợp, chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với các ngân hàng thành viên, hợp tác với các tổ chức thẻ trong nước và quốc tế theo tinh thần bình đẳng, phát triển và cùng có lợi.

Trên thực tế các hệ thống thẻ, hệ thống ATM, POS của các ngân hàng được xây dựng từ trước một cách độc lập và đều hàm chứa những khác biệt nên để đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật chung, các ngân hàng thành viên phải tiến hành chỉnh sửa các cấu phần liên quan của hệ thống đang vận hành. Các ngân hàng đều phải làm việc với các nhà cung cấp giải pháp công nghệ thẻ để chỉnh sửa hệ thống Switch/Host đáp ứng các chuẩn kỹ thuật kết nối với hiệp hội, làm việc với các nhà cung cấp ATM/POS để nâng cấp các phần mềm cài đặt trên ATM/POS, đảm bảo các thiết bị này phải nhận biết được thẻ của bất kỳ thành viên nào trong hệ thống của hiệp hội cũng như chỉnh sửa giao diện người sử dụng cho phù hợp. Ngoài ra, các vấn đề về an ninh, bảo mật cũng phải được hết sức quan tâm. Quá trình chỉnh sửa này đòi hỏi rất nhiều thời gian bởi vì nó có liên quan đến nhiều đối tác triển khai hệ thống của các ngân hàng.

Tuy vậy, hiệp hội và các ngân hàng thành viên nên phối hợp rất chặt chẽ với nhau, cùng vượt qua những khó khăn và khắc phục những khác biệt để sớm đưa hệ thống chuyển mạch này đi vào hoạt động.

#### **3.2.4. Kiến nghị đối với hiệp hội di động Việt Nam:**

Hiện nay, việc kết nối với VNPT và giữa các nhà khai thác di động khác đã cơ bản hoàn thành. Tuy nhiên, việc tăng dung lượng kết nối với VNPT vẫn là một trở ngại lớn. Mặc dù Bộ Bưu chính Viễn thông đã chỉ đạo, lãnh đạo các nhà khai thác di động hợp với lãnh đạo VNPT để giải quyết những tồn tại trong việc triển khai tăng dung lượng kết nối giữa hai bên, nhưng các bộ phận nghiệp vụ của một vài bưu điện tỉnh vẫn còn gây khó khăn, chậm trễ trong khâu đo kiểm và thủ tục kết nối. Việc tăng dung lượng vẫn còn “nhỏ giọt” dẫn đến tình trạng nghẽn mạng ở một số tỉnh, thành phố.

Ngoài những nguyên nhân khách quan thì thời gian gần đây, chất lượng dịch vụ CDMA giảm do tăng trưởng khách hàng nhanh, đặc biệt là các thuê bao E-Com (chiếm 70% tổng số thuê bao CDMA), số cuộc gọi đồng thời tại 1 BTS tăng và gây ra hiện tượng nghẽn lưu lượng (nghẽn kết nối và nghẽn nội mạng). Công tác giải tỏa nhiễu của các đài truyền hình địa phương và các hệ thống thông tin của công an, các hãng taxi... đến mạng CDMA còn chậm, lực lượng đo kiểm của các mạng CDMA còn mỏng và bị động trong việc tìm kiếm và xử lý nhiễu...

Phát biểu tại Hội nghị, đại diện các công ty đã trao đổi hướng giải quyết những bất cập trong công tác mua sắm, phân bổ, quản lý, tổ chức bảo hành, sửa chữa thiết bị đầu cuối, công tác đối soát và thu cước, chăm sóc khách hàng, đào tạo và phát triển đội ngũ tiếp thị khách hàng, trong sự phối hợp giữa các nhà khai thác di động và các đơn vị.... Khó khăn là không thể tránh được. Không chỉ là rất nhiều gian nan trong cuộc đọ sức với các doanh nghiệp viễn thông lớn trong nước, không chỉ là rất nhiều thách thức khi cách của WTO đã mở rộng, các doanh nghiệp viễn thông nước ngoài sẽ “tràn” vào,... mà các đơn vị của các nhà khai thác di động còn phải vượt qua “bức tường trở ngại” của chính mình, không đẩy trách nhiệm cho nhau, cần phối hợp chặt chẽ và hiệu quả hơn, xây dựng sức mạnh của toàn ngành trong lĩnh vực viễn thông. Vì thế, yêu cầu đầu tiên mà lãnh đạo các nhà khai thác di động đặt ra với các đơn vị khi giao nhiệm vụ kinh doanh viễn thông năm 2007 là phải bền bỉ, trách nhiệm, năng động và quyết tâm cao.



### **3.2.5. Hoàn thiện Luật giao dịch điện tử, xây dựng các văn bản dưới luật nhằm đưa Luật giao dịch điện tử vào cuộc sống:**

Hoạt động kinh doanh của các TCTD chịu sự điều chỉnh trực tiếp của hai luật về ngân hàng và một số văn bản pháp luật khác. Về tổng thể, môi trường pháp lý về hoạt động ngân hàng đã được xây dựng và điều chỉnh một cách khẩn trương và cơ bản đã hình thành cơ chế pháp lý tương đối đầy đủ cho hoạt động ngân hàng. Tuy nhiên, với sự phát triển nhanh chóng của dịch vụ ngân hàng, hệ thống luật cũng phải điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu mới nhằm đảm bảo hoạt động ngân hàng được minh bạch, rõ ràng, phù hợp với luật pháp quốc tế.

Sớm sửa đổi, điều chỉnh các văn bản quy phạm pháp luật về ngân hàng nhằm hạn chế sự chồng chéo, mâu thuẫn và phủ nhận lẫn nhau. Nhanh chóng cập nhật nhằm hạn chế sự lạc hậu của các văn bản luật so với thực tế phát triển dịch vụ ngân hàng trên thị trường trong nước và lộ trình hội nhập.

Xây dựng các luật chuyên biệt điều chỉnh hoạt động thanh toán như Luật hối phiếu, Luật kinh doanh thẻ tín dụng, Luật séc...

Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ ngành liên quan trong việc thực thi chính sách tiền tệ và các chính sách vĩ mô nhằm tăng hiệu quả điều hành chính sách tiền tệ, kiểm soát lạm phát, khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt.

### **3.2.6. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử:**

Trong điều kiện hiện nay, khi e-banking được đặc biệt chú trọng phát triển như một dịch vụ mũi nhọn, dẫn đến tương đồng về vốn đầu tư và các công nghệ tiên tiến thì chất lượng dịch vụ được đặt ra như một thế mạnh cạnh tranh và lợi thế so sánh của mỗi ngân hàng. Do đó, tập trung đầu tư

cho chất lượng dịch vụ để thoả mãn tối đa nhu cầu của khách hàng cũng cần được các ngân hàng triển khai dịch vụ e-banking quan tâm hàng đầu.

Trước hết, thông tin và những kiến thức về dịch vụ ngân hàng điện tử phải được cung cấp sẵn sàng và thuận tiện cho khách hàng. Giúp khách hàng hiểu rõ về loại hình dịch vụ, những lợi ích, giải thích thấu đáo những vấn đề an toàn và bảo mật, những biện pháp ngăn ngừa rủi ro thì khách hàng mới an tâm sử dụng dịch vụ.

Với những nhóm khách hàng đang khó khăn về vấn đề chữ ký điện tử cần phải giải quyết linh hoạt, không nhất thiết mỗi công ty chỉ có một chữ ký điện tử như hiện nay, những công ty lớn có thể cấp số lượng chữ ký theo yêu cầu để thuận tiện cho giao dịch.

Thứ hai, cần đa dạng các loại dịch vụ trong các dịch vụ ngân hàng điện tử, tránh việc khách hàng phải ra ngân hàng để thực hiện những dịch vụ mà ngân hàng chưa thể cung cấp. Ví dụ như thanh toán thuế thì phải phối hợp với cơ quan thuế, thống nhất về biểu mẫu, chứng từ... hoặc lệnh thanh toán bằng ngoại tệ vẫn có thể thực hiện qua homebanking với điều kiện số fax được đăng ký trước cho ngân hàng... Phối hợp với các công ty điện, nước, điện thoại... nhằm thống nhất biểu mẫu, chứng từ trong công tác nhờ thu... Nghiên cứu công nghệ nhằm triển khai các dịch vụ thanh toán nhỏ cho các khách hàng cá nhân hoặc các dịch vụ ngân quỹ như chi trả lương, đóng tiền bảo hiểm, thanh toán hoá đơn... Có thể ứng dụng các phương tiện thanh toán qua mạng Internet như tiền điện tử, séc điện tử ... Phát triển các dịch vụ qua hệ thống mạng điện thoại đi động ; Đầu tư công nghệ, phát triển hệ thống thanh toán trực tuyến sử dụng thẻ tín dụng...

Hơn thế nữa, ngân hàng cần đặt ra chính sách chăm sóc khách hàng thân thiết, đặt ra các chuẩn mực của nhân viên dịch vụ khách hàng trong giao tiếp, trong tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng cần xây dựng hệ thống thu nhận, phản hồi và xử lý khiếu nại

của khách hàng để có thể quản lý được các vấn đề phát sinh, từ đó có sự điều chỉnh phù hợp.

Cuối cùng, quy trình quản lý rủi ro đối với các hoạt động e-banking phải được tích hợp trong cơ chế quản lý rủi ro chung của ngân hàng. Bên cạnh đó, các quy định và quy trình liên quan đến nghiệp vụ e-banking cần được thường xuyên xem xét, chỉnh sửa nhằm đảm bảo tính phù hợp và đủ khả năng xử lý rủi ro mới có thể phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống.

### **3.3. Những giải pháp tầm vi mô:**

#### **3.3.1. Công tác tuyên truyền quảng cáo, chiến lược kinh doanh phù hợp:**

Các TCTD cần tiến hành phân khúc thị trường và khách hàng để xác định một cách hợp lý thị trường và khách hàng mục tiêu, có chiến lược kinh doanh phù hợp. Trong đó các TCTD chú trọng mở rộng các dịch vụ ngân hàng đến tất cả các đối tượng khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế, tập trung vào các ngành kinh tế mũi nhọn, các vùng phát triển kinh tế trọng điểm.

**Đẩy mạnh công tác Marketing :** Các ngân hàng cần xây dựng những chiến lược Marketing phù hợp, bao gồm các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ ngân hàng đến đông đảo khách hàng để tạo điều kiện cho khách hàng làm quen với các dịch vụ ngân hàng và nhận thức được tiện ích của những sản phẩm, dịch vụ này.

Công bố các thông tin tài chính để người dân tiếp cận, nắm bắt nhằm thu hút người dân quan hệ với ngân hàng và hạn chế được những rủi ro thông tin.

#### **3.3.2. Xây dựng nguồn nhân lực giỏi chuyên môn, nghiệp vụ:**

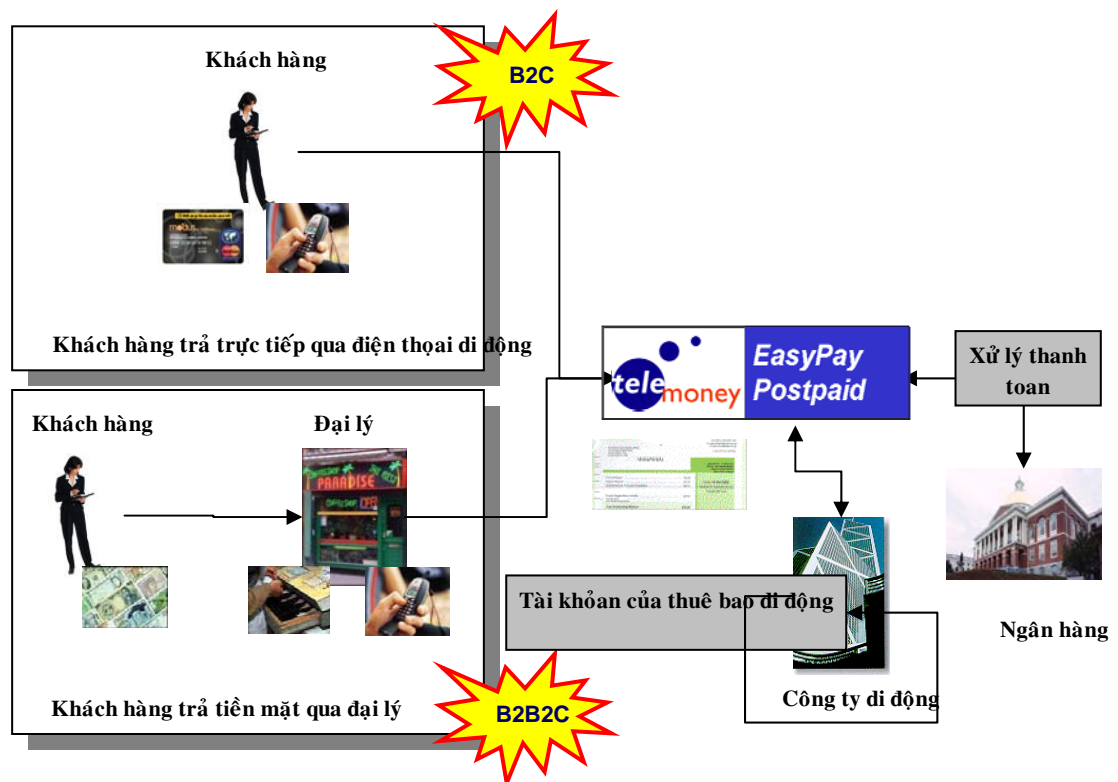
Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ ngân hàng: Ứng dụng công nghệ then chốt bắt buộc phải từng bước nâng cao trình độ cán bộ ngân hàng, Đây là yếu tố then chốt, quyết định thành bại của mỗi ngân hàng.

Vì vậy, ngân hàng phải có kế hoạch đào tạo và nâng cao trình độ, chất lượng nguồn nhân lực, đảm bảo cán bộ ngân hàng vừa giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, vừa đáp ứng được yêu cầu hiện đại hoá công nghệ ngân hàng.

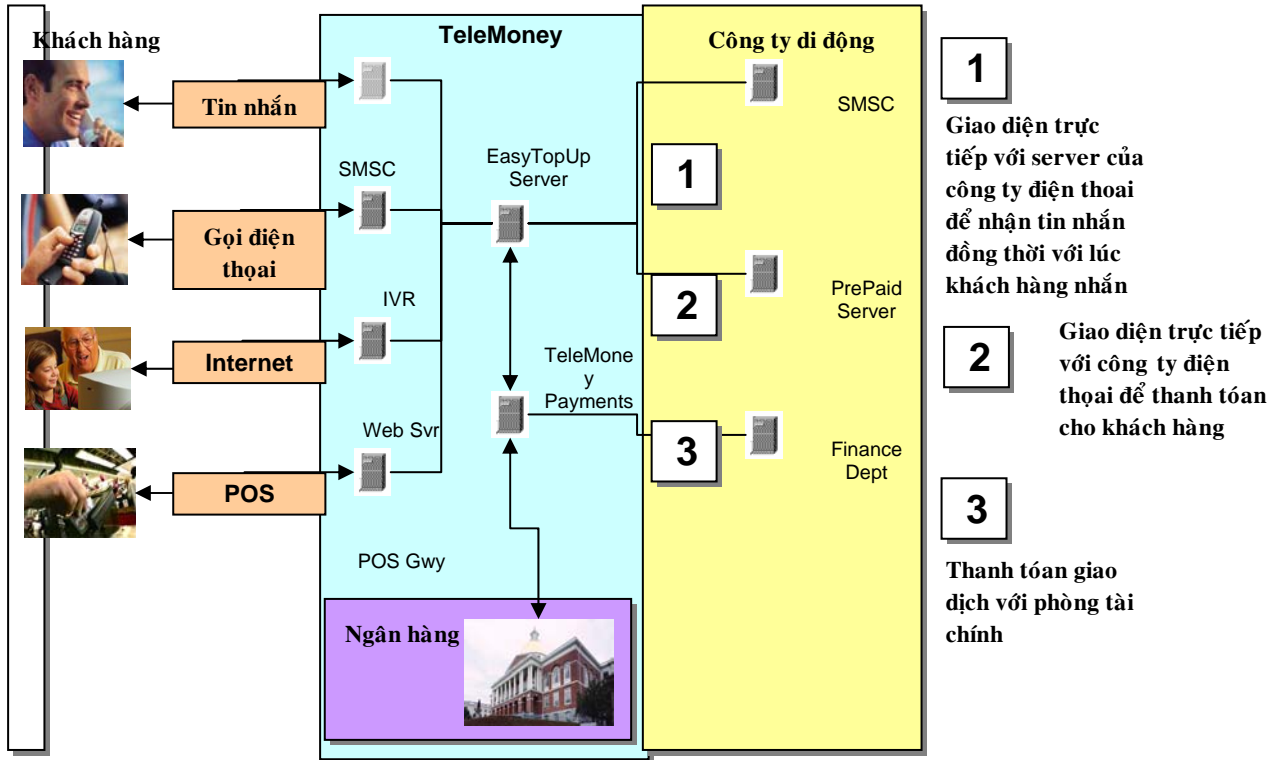
Xây dựng đội ngũ chuyên gia trong các lĩnh vực hoạt động ngân hàng, nâng cao năng lực quản trị chiến lược, điều hành kinh doanh.

### 3.3.3. Các giải pháp kết nối hệ thống ngân hàng, hệ thống công ty điện thoại di động và hệ thống Telemoney tại Việt Nam:

Thanh toán qua mạng di động bằng cách sử dụng giải pháp TeleMoney



## Sơ đồ kết nối giữa ngân hàng, công ty di động và Telemoney



Hiện tại, ở các ngân hàng thương mại Việt Nam, chưa có 1 ngân hàng nào thực sự kết nối 24/24 với các công ty điện thoại di động để ứng dụng thanh toán điện tử, mà chủ yếu là thuê kênh đường truyền qua VASC (value added Services company) (công ty con của VDC-Vietnam Data Company). Với một dung lượng thanh toán điện tử liên tục 24/24 như giải pháp của Telemoney, nếu thuê qua đường truyền như thế, tình trạng nghẽn mạng sẽ thường xuyên xảy ra. Vì thế, việc kết nối online trực tiếp giữa 3 đơn vị: ngân hàng, công ty điện thoại di động và Telemoney là điều bắt buộc nếu ngân hàng muốn ứng dụng hệ thống thanh toán điện tử liên tục với dung lượng cao và ngày càng tăng.

## **Kết luận chương III**

Những giải pháp đưa ra ở chương III được dựa trên những nghiên cứu thực tiễn từ thực tế hoạt động ngân hàng cũng như tình hình phát triển dịch vụ NHĐT của các NHTM Việt Nam trong những năm gần đây trong hơi thở nóng bỏng của toàn cầu hoá và khu vực hoá. Chương 3 đưa ra những giải pháp cụ thể ở tầm vi mô về cách thức kết nối giữa ngân hàng, công ty viễn thông và hệ thống Telemoney nhằm tạo bước nhảy vọt về mạng lưới khách hàng cũng như tạo được tiếng vang lớn trong hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam cũng như trên toàn thế giới. Ngoài ra, chương III còn đưa ra một số kiến nghị đến các cơ quan quản lý, các Bộ, ban ngành, các tổ chức có liên quan nhằm có những định hướng, chiến lược đúng đắn, tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các NHTM, mà cụ thể là phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại, nhằm giúp các NHTM Việt Nam tăng tốc phát triển nhanh, hành động ngay để hạn chế khả năng thua trên sân nhà, xa hơn nữa là phát triển mạnh mẽ và bền vững trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế./.



# KẾT LUẬN

Bước sang thế kỷ 21, trong xu thế hội nhập và phát triển, phát triển mô hình NHĐT qua mạng di động là xu hướng chung của các ngân hàng hiện đại. 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 NHĐT qua mạng di động là một định hướng đúng đắn. Chúng ta hy vọng trong tương lai gần, các khách hàng của ngân hàng Việt Nam được hưởng nhiều hơn thành quả của công nghệ hiện đại được ứng dụng trong lĩnh vực ngân hàng mà trước hết là dịch vụ NHĐT qua mạng thông tin di động.



# TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. NHNN Việt Nam (04/2006), tài liệu hội thảo : *“Các thành tựu công nghệ và dịch vụ ngân hàng hiện đại”*.
2. NHNN Việt Nam – IDG World Expo (17-19/05/2006), tài liệu hội thảo : *“Technology modernisation in the stable development of Vietnam banking system”*.
3. NHNN Việt Nam – CNHCM (2006), *Báo cáo tổng kết tình hình thực hiện chương trình, mục tiêu – lộ trình phát triển dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP. HCM giai đoạn 2001-2005*.
4. Giáo trình “*Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*”-TS NGuyễn Minh Kiều

## **Website :**

- Trang thông tin giới thiệu sản phẩm dịch vụ trên Website của các ngân hàng hoạt động tại Việt Nam : NH ngoại thương Vietcombank, ngân hàng Á Châu, ngân hàng Kỹ Thương, ngân hàng Công Thương Việt Nam, Citibank, HSBC, ngân hàng Đông Á, Ngân hàng Sài Gòn THương Tín-Sacombank, Ngân hàng phát triển nhà Hà nội Habubank...
- Website của VASC, các công ty viễn thông di động: Vinaphone, Mobiphone, Viettel, EVNTEL, Hanoi Telecom, Sphone
- Tài liệu tham khảo từ Internet.

