



# GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI GIA CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

TS. HỒ TUẤN VŨ - Khoa Kế toán, Đại học Duy Tân\*

**Cùng với sự phát triển vượt bậc của công nghệ thông tin, các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng có những bước phát triển vượt bậc, phong phú, đa dạng về sản phẩm, mang đến sự tiện lợi cho người sử dụng. Dịch vụ ngân hàng điện tử hiện nay rất đa dạng, ngày càng phát triển, trong đó, dịch vụ ngân hàng tại gia đang được ứng dụng và phát triển tại các ngân hàng thương mại trong nước, đem lại nhiều lợi ích cho cả khách hàng và ngân hàng.**

Từ khóa: Homebanking, giải pháp, ngân hàng thương mại, dịch vụ

*Together with the outstanding development of information technology, the banking products and services consequently have remarkable development in terms of product and service diversification and benefits for customers. Electronic banking services are now extremely popular and are developing with high speed, among them homebanking being presently applied and developed at local commercial banks bringing about vast benefits for both the banks and the customers.*

*Keywords: Homebanking, solution, commercial bank, service*

Ngày nhận bài: 11/11/2017

Ngày hoàn thiện biên tập: 29/12/2017

Ngày duyệt đăng: 2/12/2017

**H**omebanking (ngân hàng tại gia) là kênh phân phối của dịch vụ ngân hàng điện tử, cho phép khách hàng có thể ngồi tại một nơi thực hiện hầu hết các giao dịch trên tài khoản tiền gửi của khách hàng tại ngân hàng. Với Homebanking, khách hàng giao dịch với ngân hàng qua mạng nhưng là mạng nội bộ (Intranet) do ngân hàng xây dựng riêng. Các giao dịch được tiến hành tại nhà thông qua hệ thống máy tính nối với hệ thống máy tính của ngân hàng.

## Lợi ích của dịch vụ Homebanking

Đối với ngân hàng, Homebanking giúp:

+ Nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt

động của ngân hàng. Ngân hàng sẽ tiết giảm chi phí cố định, tiết kiệm được chi phí mở chi nhánh, phòng giao dịch và giảm số lượng nhân viên. Thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

+ Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng. Thông qua dịch vụ này, các lệnh chi trả, nhờ thu của khách hàng được thực hiện nhanh chóng, tạo điều kiện cho vốn chu chuyển nhanh, thuận lợi, thực hiện tốt quan hệ giao dịch, trao đổi tiền hàng, đẩy nhanh tốc độ lưu thông hàng hóa, tiền tệ.

+ Tăng khả năng cung cấp dịch vụ, mở rộng phạm vi hoạt động, tạo hình ảnh, nét riêng của từng ngân hàng trong kinh doanh.

Đối với khách hàng, Homebanking giúp:

+ Khách hàng có thể thông tin liên lạc với ngân hàng nhanh hơn và hiệu quả hơn. Thông qua máy tính được nối mạng với ngân hàng, khách hàng có thể giao dịch trực tiếp với ngân hàng để biết được tình hình hoạt động của tài khoản, kiểm tra số dư, tình hình thanh toán của khách hàng, truy cập các lệnh chuyển tiền đã chuyển nhanh chóng.

+ Khách hàng tiết kiệm được thời gian, rút ngắn thời gian thanh toán, điều chuyển vốn. Với những công ty có nhiều chi nhánh khắp cả nước, khối lượng giao dịch lớn, mỗi ngày phải mất bốn, năm lần ra ngân hàng để giao dịch thì với dịch vụ Homebanking, công ty sẽ tiết kiệm được thời gian và công sức, việc thanh toán được tiến hành nhanh hơn, nhất là đối với những giao dịch có thời gian ngắn thì không sợ bị trễ giờ, thanh toán kịp thời.

+ Khách hàng tiết kiệm được chi phí: chi phí đi chuyển (xe, xăng...), chi phí nhân viên. Với giao dịch thông thường như trước đây công ty phải cử người ra ngân hàng giao dịch, phải chờ đợi, nếu trực trực về chữ ký, con dấu, thông tin trên ủy nhiệm chi

sai lại phải chạy đi, chạy về, chưa kể nhân viên giao dịch dùng thời gian của công ty để làm việc riêng cho mình...

### **Những rủi ro về phía ngân hàng khi cung ứng dịch vụ Homebanking**

Bên cạnh những lợi ích, dịch vụ Homebanking cũng có nhiều rủi ro từ phía ngân hàng, cụ thể:

- *Rủi ro hoạt động:*

Rủi ro hoạt động có thể phát sinh do hệ thống ngân hàng điện tử không đảm bảo sự thống nhất và đáng tin cậy cần thiết, do tấn công của những kẻ đột nhập hệ thống điện tử từ bên ngoài hoặc bên trong nhằm tác động lên các sản phẩm hoặc hệ thống của ngân hàng. Ngoài ra, những rủi ro hoạt động còn có thể phát sinh do nhầm lẫn của khách hàng do các hệ thống ngân hàng điện tử bị thiết kế hoặc triển khai không hoàn chỉnh.

- *Rủi ro uy tín:*

Rủi ro uy tín là rủi ro dư luận đánh giá xấu về ngân hàng gây khó khăn nghiêm trọng cho ngân hàng trong việc tiếp cận các nguồn vốn hoặc khách hàng rời bỏ ngân hàng. Các tình huống mà ngân hàng có thể gặp các rủi ro về uy tín là:

+ Rủi ro uy tín có thể phát sinh khi các hệ thống hoặc sản phẩm không hoạt động như dự kiến và gây ra phản ứng tiêu cực lan rộng trong công chúng.

+ Các nhầm lẫn, hành động phi pháp và lừa đảo của một khách hàng cũng có thể khiến ngân hàng phải chịu đựng rủi ro.

+ Rủi ro uy tín có thể phát sinh từ các trục trặc hệ thống khiến khách hàng gặp khó khăn trong việc tiếp cận với thông tin tài khoản của họ.

+ Rủi ro uy tín cũng có thể phát sinh từ những cuộc tấn công có chủ vào ngân hàng.

+ Rủi ro uy tín cũng có thể phát sinh khi ngân hàng cung cấp các sản phẩm dịch vụ không giống như các thông tin quảng cáo trên website của ngân hàng.

- *Rủi ro pháp lý:*

Rủi ro pháp lý phát sinh từ những vi phạm, hoặc do không tuân thủ pháp luật, các quy định hoặc các thông lệ đã được xác lập, hoặc do quy định không rõ các quyền và nghĩa vụ pháp lý của các bên đối với giao dịch. Ngoài ra, các ngân hàng tham gia vào hoạt động ngân hàng điện tử có thể phải đối mặt với các rủi ro pháp lý liên quan đến việc bảo vệ quyền riêng tư và công bố về khách hàng.

### **Thực trạng cung cấp và sử dụng dịch vụ Homebanking ở Việt Nam**

Cả nước hiện nay có khoảng hơn 90 NHTM kể các chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Trong số đó

dịch vụ ngân hàng điện tử Homebanking được các NHTM cổ phần trong nước cung cấp như: Vietcombank, Công Thương, ACB, Eximbank, Techcombank... Khối NHTM thuộc sở hữu nhà nước có: BIDV, Khối chi nhánh ngân hàng nước ngoài có: City Bank, ANZ... Có thể thấy, các ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử Homebanking không nhiều. Trong đó, có một số NHTM ở Việt Nam cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử Homebanking còn hạn chế các dịch vụ cung cấp, đặc biệt hạn chế dịch vụ thanh toán, chỉ cho phép khách hàng xem số dư, vấn tin tài khoản... chưa phát huy hết tiện ích ứng dụng Homebanking vào hệ thống thanh toán.

Các ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử Homebanking thường là các ngân hàng có quy mô vốn lớn và có cơ sở hạ tầng tốt vì dịch vụ này đòi hỏi hàm lượng đầu tư khoa học công nghệ cao. Hiện nay, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ này cũng rất thấp, nguyên nhân là do chi phí sử dụng dịch vụ cao, các ngân hàng chỉ khuyến khích khách hàng là doanh nghiệp có doanh số và số lượng thanh toán qua ngân hàng cao. Hơn nữa, để sử dụng được dịch vụ, khách hàng phải đáp ứng các yêu cầu về mặt kỹ thuật và ngân hàng không “đãi thọ” phần chi phí này.

### **Giải pháp phát triển Homebanking tại các ngân hàng thương mại Việt Nam**

Để hoàn thiện và phát triển mở rộng loại hình dịch vụ này một cách có hiệu quả tại các NHTM Việt Nam, cần thực hiện những giải pháp sau:

#### **Về công nghệ**

+ Xây dựng được những công nghệ bảo mật, an toàn sẽ tạo được lòng tin nơi khách hàng, tạo cho khách hàng sự thoải mái, yên tâm khi giao dịch với ngân hàng. Đồng thời, cần tranh thủ sự hỗ trợ kỹ thuật của các đối tác chiến lược để học hỏi kinh nghiệm trong việc đầu tư và sử dụng các công nghệ bảo mật.

+ Đầu tư phát triển hạ tầng kỹ thuật mạng, xây dựng một kết cấu hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại. Nâng cấp mở rộng đường truyền với băng thông rộng, dung lượng lớn, tốc độ cao.

+ Đẩy mạnh quá trình đầu tư, quá trình liên kết trong hoạt động kinh doanh, cung cấp dịch vụ cho khách hàng giữa các ngân hàng trong nước cũng như với các ngân hàng ở nước ngoài; Tăng cường hợp tác về lĩnh vực công nghệ với các hãng sản xuất công nghệ, các tổ chức tài chính - ngân hàng khu vực và thế giới.

+ Hỗ trợ, chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau trong việc



ứng dụng các thành tựu công nghệ mạng internet vào trong các hoạt động kinh doanh của mình, tiến đến xây dựng dịch vụ hiệu quả hơn và chuyên nghiệp hơn.

+ Tính toán lộ trình dài hạn trong việc đầu tư ứng dụng các công nghệ thông tin hiện đại vào các hoạt động kinh doanh trong hệ thống ngân hàng.

#### **Về bảo mật dữ liệu trong dịch vụ Homebanking**

- Đánh giá và phê duyệt các quy trình kiểm soát bảo mật của ngân hàng: Hệ thống bảo mật cần được thường xuyên nâng cấp và duy trì liên tục để đảm bảo an toàn các hệ thống công nghệ và dữ liệu, tránh các hiểm họa phát sinh từ nội bộ hoặc từ bên ngoài.

- Phân quyền chặt chẽ về nhiệm vụ trong hệ thống, cơ sở dữ liệu và các ứng dụng dịch vụ Homebanking: Phân quyền chặt chẽ là phương pháp kiểm soát nội bộ được thiết kế với mục đích giảm thiểu rủi ro gian lận trong vận hành hệ thống. Việc phân quyền cụ thể và chặt chẽ đảm bảo tính chính xác và tính toàn vẹn dữ liệu, ngăn chặn sự lạm dụng bất hợp pháp của cá nhân.

- Bảo vệ tính toàn vẹn của các giao dịch và thông tin: Ngân hàng cần có các biện pháp bảo đảm tính chính xác, tính toàn vẹn và sự tin cậy của các giao dịch, các bản lưu trữ thông tin.

- Bảo mật các thông tin quan trọng, thông tin có tính nhạy cảm được chuyển và lưu trong cơ sở dữ liệu.

#### **Về dịch vụ**

+ Tăng cường tuyên truyền để khuyến khích sự tiếp cận và sử dụng dịch vụ Homebanking của mọi đối tượng khách hàng thông qua việc tổ chức các buổi hội thảo, hội nghị khách hàng...

+ Nâng cao chất lượng dịch vụ: Các 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, các ngân hàng cũng cần xây dựng hệ thống thu nhận, phản hồi và xử lý khiếu nại của khách hàng tốt hơn để có thể quản lý được các vấn đề phát sinh từ đó có sự điều chỉnh phù hợp.

#### **Nâng cao năng lực quản trị điều hành và phát triển nguồn nhân lực**

+ Cần có kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng làm việc dành riêng cho nhân viên chuyên trách về nghiệp vụ ngân hàng điện tử theo hướng chuyên sâu, áp dụng thành thực công nghệ hiện đại.

+ Tuyển dụng các chuyên gia giàu kinh nghiệm

trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, công nghệ thông tin vào vị trí then chốt. Đồng thời, thường xuyên thanh lọc và thay thế những nhà quản lý yếu kém, thiếu năng động.

#### **Các giải pháp khác**

+ Giảm thiểu tối đa chi phí sử dụng dịch vụ Homebanking: Ngân hàng cần phải giảm chi phí thuê bao sử dụng dịch vụ, hỗ trợ khách hàng trong việc mua sắm, giảm chi phí chuyển tiền.

+ Đa dạng hóa các dịch vụ sử dụng trong chương trình Homebanking: Cần đa dạng thêm các loại dịch vụ trong Homebanking để tránh tình trạng khi khách hàng đã tham gia sử dụng dịch vụ Homebanking rồi nhưng vẫn phải ra ngân hàng để giao dịch những lệnh mà không thể thanh toán qua Homebanking được. Ngoài ra, ngân hàng cần tiếp tục nâng cấp chương trình bổ sung thêm tiện ích về nghiệp vụ thanh toán quốc tế như mở thư tín dụng (L/C), các sản phẩm bảo lãnh...

#### **Đề xuất, kiến nghị**

Sự hỗ trợ của Chính phủ thông qua chính sách giảm chi phí sử dụng dịch vụ Internet tiến tới miễn phí hoàn toàn chi phí này sẽ là một trong những động lực thu hút khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua mạng, khuyến khích ngân hàng cung cấp, các sản phẩm dịch vụ qua mạng, giảm giá thành sản phẩm dịch vụ, phát triển hệ thống thanh toán trong nước.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà Nước cần xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật và nghị định nhằm quản lý tiến trình kinh doanh trên mạng, là căn cứ để giải quyết tranh chấp giữa ngân hàng với khách hàng khi xảy ra sự cố giao dịch trên dịch vụ ngân hàng điện tử nói chung và dịch vụ ngân hàng điện tử Homebanking nói riêng. Đồng thời, cần thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, hội thảo về ngân hàng điện tử với sự tham gia của các chuyên gia nước ngoài; Xây dựng chuẩn chung và cơ sở pháp lý cho văn bản điện tử, chữ ký điện tử và chứng nhận điện tử.

#### **Tài liệu tham khảo:**

1. TS. Nguyễn Đăng Hậu, Giáo trình kiến thức Thương Mại Điện Tử-Viện đào tạo công nghệ và quản lý quốc tế;
2. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2005), Tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử Homebanking;
3. Nguyễn Ngọc Hiến, Đinh Văn Mậu, Đinh Văn Tiến, Nguyễn Xuân Thái (2003), Thương mại điện tử, Học viện Hành chính quốc gia, NXB Lao động;
4. NHNN (2006), Quy định về các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử.