

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Ths. Bùi Thị Thùy Dương

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam

Email: thuyduong07@gmail.com

PGS.TS Đàm Văn Huệ

Đại học Kinh tế Quốc dân

Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử là một trong những chiến lược phát triển được đặt lên hàng đầu của các ngân hàng thương mại (NHTM) trên thế giới. Các dịch vụ ngân hàng điện tử ứng dụng công nghệ hiện đại mang lại nhiều thuận tiện cho người sử dụng, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian với giao dịch đơn giản. Cho đến nay, hầu hết các NHTM tại Việt Nam đều triển khai, phát triển và mở rộng dịch vụ ngân hàng điện tử. Bài viết này, tác giả giới thiệu khái quát về các loại dịch vụ ngân hàng điện tử, thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các NHTM Việt Nam đồng thời đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ này trong thời gian tới.

Từ khóa: Dịch vụ ngân hàng điện tử, Ngân hàng thương mại.

1. Dịch vụ và sản phẩm Ngân hàng điện tử:

Sự phát triển nhanh của công nghệ thông tin những năm gần đây đã ảnh hưởng rõ rệt đến công nghệ sử dụng tại các Ngân hàng. Hiện nay, tại các quốc gia trên thế giới phát triển đa dạng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử.

1.1. Các dịch vụ Ngân hàng điện tử:

Dịch vụ Call Centre: dịch vụ Call Centre linh hoạt cung cấp các thông tin, trả lời và giải đáp thắc mắc của khách hàng thông qua các số điện thoại cố định của trung tâm. Khách hàng mở tài khoản tại bất cứ chi nhánh nào trong hệ thống ngân hàng cũng có thể sử dụng dịch vụ này tại ngân hàng. Dịch vụ call centre cung cấp và đáp ứng nhanh nhu cầu khách hàng song có nhược điểm là ngân hàng thường phải phân công cán bộ trực máy để trả lời điện thoại 24/24h.

Dịch vụ Phone Banking: dịch vụ Phonebanking cung cấp các thông tin ngân hàng hoàn toàn tự động. Do ngân hàng đặt các thông tin tương ứng với các số điện thoại như: tỷ giá, lãi suất, thông tin cá nhân về tiền gửi, liệt kê giao dịch... do đó khách hàng có thể sử dụng dịch vụ này bất cứ khi nào mà không cần đến hệ thống trực máy điện thoại như dịch vụ Call centre.

Dịch vụ Mobile banking: dịch vụ Mobile banking

cung cấp các hình thức thanh toán trực tuyến cho khách hàng qua điện thoại di động. Phương thức này nhằm thanh toán các giao dịch có giá trị nhỏ hoặc những dịch vụ tự động khác. Để tham gia dịch vụ, khách hàng chỉ cần đăng ký với ngân hàng các thông tin cơ bản: số điện thoại, tài khoản và chữ ký chủ tài khoản.

Dịch vụ home Banking: là dịch vụ qua đó khách hàng giao dịch với ngân hàng qua mạng nội bộ do ngân hàng xây dựng riêng. Các giao dịch được tiến hành tại nhà thông qua hệ thống máy tính được kết nối với máy chủ của ngân hàng. Để có thể sử dụng dịch vụ này, khách hàng chỉ cần một chiếc máy tính (tại nhà hoặc trụ sở làm việc) kết nối với máy tính của Ngân hàng qua Modem đường điện thoại quay số đồng thời đăng ký với ngân hàng số điện thoại kết nối với khách hàng là có thể thực hiện các giao dịch: chuyển tiền, vắn tin tài khoản, liệt kê giao dịch, vắn tin tỷ giá, lãi suất...

Dịch vụ Internet banking: Để tham gia dịch vụ này tại ngân hàng, khách hàng chỉ cần đăng nhập vào trang Website của các ngân hàng và thực hiện các giao dịch: vắn tin, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn... tuy nhiên, để đối phó với những rủi ro có thể phát sinh ngân hàng cần có hệ thống bảo mật đảm bảo an toàn trong giao dịch, bảo mật thông tin khách hàng và ngân hàng.

1.2. Một số sản phẩm Ngân hàng điện tử:

Tiền điện tử: là phương thức thanh toán trên Internet. Khách hàng muốn sử dụng tiền điện tử gửi yêu cầu đến ngân hàng, ngân hàng phát hành tiền điện tử sẽ phát hành một bức điện được ký phát bởi mã cá nhân của ngân hàng và được mã hóa bởi khóa công khai của khách hàng. Nội dung bức điện gồm các thông tin người phát hành, địa chỉ Internet, số lượng tiền, số series, ngày hết hạn (nhằm tránh việc phát hành hoặc sử dụng hai lần). Khách hàng nhận được tiền điện tử, cất giữ tại máy tính cá nhân, khi thực hiện mua bán hàng hóa dịch vụ sẽ cung cấp đến nhà cung cấp 1 thông điệp điện tử đã được mã hóa bởi khóa công khai của nhà cung cấp hàng hóa dịch vụ. Nhà cung cấp giải mã đồng thời kiểm tra tính xác thực của thông điệp thanh toán này với ngân hàng phát hành bằng mã hóa công khai của ngân hàng phát hành và kiểm tra số seri tiền điện tử.

Séc điện tử: có nội dung giống như séc thông thường chỉ khác ở chỗ séc điện tử sử dụng chữ ký điện tử. Khi ngân hàng của người thụ hưởng thực hiện nghiệp vụ nhờ thu séc, họ sẽ đánh dấu lên thông điệp điện tử và việc thông điệp này được mã hóa bởi mã hóa công khai của ngân hàng phát hành séc sẽ là cơ sở cho việc thanh toán séc điện tử này.

Thẻ thông minh: là thẻ gắn với một bộ vi xử lý (micro Processor chip). Người sử dụng thẻ nạp tiền vào thẻ và sử dụng trong việc mua hàng, số tiền ghi trên thẻ sẽ được trừ lùi. Khách hàng có thể nạp tiền hoặc rút bỏ thẻ. Thẻ thông minh được sử dụng trong nhiều loại giao dịch như ATM, internet banking, home banking,... với một đầu đọc thẻ thông minh kết nối với máy tính cá nhân.

2. Dịch vụ Ngân hàng điện tử tại một số nước trong khu vực và trên thế giới

Đề thúc đẩy quá trình hội nhập, thu hút khách hàng, hầu hết các Ngân hàng trên thế giới đang không ngừng tăng cường và đưa ra các dịch vụ tiện ích, nhanh gọn với sự hỗ trợ mạnh mẽ của công nghệ hiện đại như máy ATM, POS, qua điện thoại, máy tính cá nhân... Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin truyền thông, khoa học kỹ thuật mới, mô hình ngân hàng với hệ thống quầy làm việc, những tòa nhà cao ốc, giờ làm việc hành chính đang được cải tiến và thay thế là các mô hình ngân hàng mới- ngân hàng điện tử. Nhìn chung, hiện nay các ngân hàng trên thế giới đã cung cấp những dịch vụ ngân hàng điện tử như sau:

2.1. Dịch vụ cung cấp các thông tin tài khoản cho khách hàng:

Ngân hàng cung cấp cho khách hàng một số giao dịch trực tuyến:

- Tóm lược sản phẩm dịch vụ đã giao dịch với ngân hàng;

- Vắn tin tài khoản, kiểm tra chi tiết giao dịch;

- Vắn tin tình trạng thẻ;

- Kiểm tra tình trạng séc phát hành.

2.2. Dịch vụ ngân hàng điện toán:

Là dịch vụ cho phép khách hàng có thể giao dịch với ngân hàng bằng cách sử dụng mạng internet hay Intranet kết nối với máy chủ của ngân hàng để thực hiện nhận, thanh toán hóa đơn,...

2.3. Thẻ ghi nợ:

Cho phép khách hàng sử dụng các dịch vụ tại ATM hoặc thanh toán qua POS cho phép khách hàng được ghi nợ trực tiếp vào tài khoản của họ.

2.4. Thanh toán trực tiếp: cho phép khách hàng thanh toán tự động các hóa đơn hoặc trả lương, trợ cấp nhân viên bằng chuyển tiền điện tử.

2.5. Gửi và thanh toán hóa đơn điện tử: là hình thức hóa đơn thanh toán được gửi trực tuyến đến khách hàng bằng email hoặc thông báo trên tài khoản ngân hàng điện tử. Sau đó khách hàng sẽ ra thông báo đồng ý chi trả và việc thanh toán được điện tử hóa trực tiếp từ tài khoản khách hàng.

2.6. Thẻ trả lương: là hình thức thẻ tích trữ giá trị được phát hành bởi doanh nghiệp thay cho việc trả lương trực tiếp. Với thẻ trả lương cho phép người công nhân nhận lương trực tiếp qua ATM hoặc sử dụng để thanh toán đơn hàng.

2.7. Ghi nợ được ủy quyền trước: đây là hình thức thanh toán qua đó khách hàng ủy quyền cho ngân hàng tự động thanh toán các khoản chi phát sinh thường xuyên, các hóa đơn có tính định kỳ từ tài khoản của khách hàng vào 1 ngày cụ thể với một số tiền cụ thể

2.8. Dịch vụ đầu tư: cung cấp các sản phẩm dịch vụ đầu tư tài chính trực tuyến như: đầu tư chuwigns khoán, mở tài khoản tiết kiệm qua mạng...

2.9. Dịch vụ cho vay tự động: khách hàng có thể vay tiền qua máy vay tiền tự động ALM (automatic loan machines) bằng cách nhập và trả lời các thông tin do máy đưa ra.

2.10. Dịch vụ ngân hàng tự phục vụ: khách hàng sẽ thao tác với máy giao dịch tự phục vụ với nhiều chức năng rút tiền, chuyển khoản, nộp tiền vào tài khoản, kiểm tra số dư, đầu tư cổ phiếu, phát hành séc,... Ở một số Ngân hàng coi đây như một máy ATM có chức năng gần giống 1 chi nhánh ngân hàng.

3. Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại một số Ngân hàng thương mại Việt Nam:

Có thể nói từ năm 2000 trở về sau này, các sản phẩm mang dấu ấn ngân hàng hiện đại mới được hình thành. Cho đến nay, hầu hết các ngân hàng thương mại tại Việt Nam đã mở các Website riêng để giới thiệu về các sản phẩm dịch vụ cung cấp, tỷ giá, biểu phí và biểu lãi suất tương ứng của từng sản phẩm. Đi đầu trong việc phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử phải kể đến là Ngân hàng Á Châu (ACB), Ngân hàng Ngoại thương (VCB), tiếp theo đó là Ngân hàng Kỹ thương Techcombank, Ngân hàng Đông Á, Phương Nam... và đến các Ngân

hàng thương mại nhà nước như BIDV, Agribank...

3.1. Dịch vụ ngân hàng điện tử tại một số Ngân hàng thương mại:

Đến nay có thể thống kê được các dịch vụ ngân hàng điện tử được cung cấp trong nước như sau:

3.1.1. Dịch vụ Internet Banking:

Theo thống kê về sử dụng dịch vụ Internet tại Việt Nam, có đến 31% người dân sử dụng Internet thường xuyên trong tổng số hơn 86 triệu dân có thể cho thấy đây là thị trường tiềm năng để phát triển

Dịch vụ Ngân hàng điện tử tại một số Ngân hàng thương mại

Chức năng	BIDV	Agribank	Vietinbank	VCB	ACB	Techcombank
Internet Banking				x	x	x
Kiểm tra số dư tài khoản, số thẻ	x	x	x	x	x	x
Xem và in giao dịch hàng tháng	x	x	x	x	x	x
Cập nhật thông tin về sản phẩm mới nhất của ngân hàng	x	x	x	x	x	x
Tham khảo biểu phí, lãi suất tiết kiệm, tỷ giá hối đoái	x	x	x		x	
Tham khảo thông tin chứng khoán					x	
Tham khảo bảng giá vàng trực tuyến của sản giao dịch vàng					x	
Đăng ký thẻ trên mạng					x	
Cho vay trên mạng					x	
Chuyển khoản từ tài khoản thẻ đến tài khoản thẻ	x		x			
Thanh toán trực tuyến trên mạng	x	x	x			x
Thanh toán hóa đơn	x	x	x			x
Mua thẻ trả trước và liệt kê giao dịch mua thẻ trả trước						
Home Banking						
Tra cứu thông tin tài khoản (xem số dư, liệt kê, in giao dịch)				x	x	x
Cập nhật thông tin mới nhất về Ngân hàng, tham khảo biểu lãi suất tiết kiệm, tỷ giá hối đoái				x	x	x
Thanh toán hóa đơn (cước phí điện thoại, nước, điện, internet...)				x	x	x
Chuyển khoản trên mạng					x	x

Chuyển đổi ngoại tệ từ TGTT ngoại tệ sang tài khoản tiền gửi thanh toán VND cùng hệ thống					x	
Hướng dẫn cài đặt miễn phí					x	
Phone Banking						
Kiểm tra số dư tài khoản, số thẻ				x	x	x
Nghe 5 giao dịch phát sinh mới nhất				x	x	x
Nghe thông tin về lãi suất, tỷ giá hối đoái và giá chứng khoán				x	x	x
Yêu cầu gửi fax liệt kê giao dịch, lãi suất tiết kiệm và tỷ giá hối đoái				x	x	
Yêu cầu gửi fax liệt kê giao dịch chứng khoán, giá chứng khoán						
Mobile Banking						
Xem thông tin số dư tài khoản, số dư thẻ	X	x	x	x	x	x
Kiểm tra 5 giao dịch phát sinh mới nhất	X	x	x	x	x	x
Nhận tin nhắn khi số dư tài khoản thay đổi	X	x	x	x	x	x
Xem thông tin lãi suất, tỷ giá hối đoái, giá chứng khoán	X	x	x	x	x	x
Thanh toán hóa đơn (điện, nước, điện thoại...)	X	x	x		x	x
Chuyển khoản	X	x	x		x	x
Nhận tin nhắn thông báo kết quả giao dịch chứng khoán					x	
Đăng ký làm thẻ					x	
Đăng ký vay tín chấp					x	
Thanh toán trực tuyến						
Mua thẻ trả trước và liệt kê giao dịch mua thẻ trả trước		x				
Mở tài khoản thẻ						

Nguồn: Tổng hợp từ Website các Ngân hàng

dịch vụ Internet Banking tại các ngân hàng thương mại. Nắm bắt được nhu cầu đó, hiện nay hầu hết các Ngân hàng thương mại đã có Website riêng để khách hàng có thể thực hiện vấn tin, cung cấp dịch vụ tài khoản, thông báo số dư, chiết khấu và một số dịch vụ tiện ích khác: VCB, Incombank, ACB,

Techcombank,...

3.1.2. Dịch vụ Phone Banking:

Qua Phone-banking, khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ ngân hàng như: hướng dẫn sử dụng dịch vụ, giới thiệu thông tin về dịch vụ ngân hàng, cung

cấp thông tin tài khoản và bảng kê các giao dịch, báo nợ, báo có, cung cấp thông tin ngân hàng như lãi suất, tỷ giá hối đoái, chuyển tiền, thanh toán hoá đơn và dịch vụ hỗ trợ khách hàng,... thực hiện mọi lúc mọi nơi kể cả ngoài giờ hành chính.

Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại của Ngân hàng kỹ thương Việt Nam (Techcombank) với sự hỗ trợ của Trung tâm công nghệ thông tin của Học viện bưu chính viễn thông (CDIT) đã xây dựng hệ thống dịch vụ giao dịch qua tổng đài tự động (Techcombank voice access) – gọi tắt là Vocaly. Để sử dụng dịch vụ này, khách hàng dùng điện thoại cố định hoặc điện thoại di động, gọi đến số 1570 sẽ được tổng đài tự động hướng dẫn các bước tiếp theo để hoàn tất giao dịch.

Dịch vụ Phone-banking của ngân hàng Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh (Vietcombank TP.HCM). Thông qua dịch vụ Phone banking của VCB khách hàng sẽ được cung cấp nhanh các thông tin mới nhất liên quan đến tỷ giá các ngoại tệ, lãi suất tiền gửi, lãi suất tiền vay. Với hướng dẫn chi tiết và các phím số chức năng khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ như: nghe số dư tài khoản; nghe tỷ giá ngoại tệ; nghe lãi suất tiền gửi (đồng Việt Nam, USD); nghe lãi suất tiền vay và thay đổi mật mã... Ngoài dịch vụ truy cập nhanh, còn những dịch vụ cộng thêm mà khách hàng sẽ được cung cấp khi liên hệ trực tiếp với ngân hàng.

Một số Ngân hàng thương mại khác như: VCB, ACB, Sacombank, Techcombank, Eximbank, DongA bank... cũng đang triển khai loại hình dịch vụ này.

3.1.3. Dịch vụ Mobile Banking:

Theo số liệu của Tổng Cục Thống kê đến tháng 12/2012 Việt Nam có khoảng 121,7 triệu thuê bao di động do đó đây cũng là một thị trường lớn cho các ngân hàng thương mại trong phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử.

Ngân hàng thương mại (NHTM) Cổ phần Á Châu là ngân hàng Việt Nam đầu tiên ứng dụng Mobile banking (năm 2003) thông qua hình thái SMS banking, với lợi thế về sức mạnh tài chính và kinh nghiệm trong lĩnh vực thanh toán các NHTM luôn phải giữ vai trò chủ động để có thể kết hợp với lợi thế về cơ sở hạ tầng di động của các mạng viễn thông cùng với các giải pháp công nghệ thanh toán của các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán qua di động. Đến nay, hầu hết các ngân hàng thương mại đều phát triển dịch vụ này nhằm cung cấp tới khách hàng nhiều tiện ích: vắn tin, sao kê, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa dịch vụ, mua thẻ trả trước, nạp tiền điện tử...

3.1.4. Dịch vụ Home Banking:

Ứng dụng và phát triển Home-banking là một bước tiến mau mắn của các ngân hàng thương mại Việt Nam trước sức ép rất lớn của tiến trình hội nhập toàn cầu về dịch vụ ngân hàng. Đứng về phía khách hàng, Home-banking đã mang lại những lợi ích thiết thực: nhanh chóng- an toàn- thuận tiện. Và khẩu hiệu “Dịch vụ ngân hàng 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần” chính là ưu thế lớn nhất mà mô hình ngân hàng “hành chính” truyền thống không thể nào sánh được. Hiện nay, dịch vụ Home-banking tại Việt Nam đã được nhiều ngân hàng tại Việt Nam ứng dụng và triển khai rộng rãi như: Ngân hàng Á Châu www.acb.com.vn; Ngân hàng công thương Việt Nam <http://www.vietinbank.vn>; Ngân hàng ngoại Thương VN www.vcb.com.vn; Ngân hàng Kỹ thương www.techcombank.com.vn,...

Dịch vụ ngân hàng tại nhà được xây dựng trên một trong hai nền tảng: hệ thống các phần mềm ứng dụng (Software Base) và nền tảng công nghệ web (Web Base), thông qua hệ thống máy chủ, mạng Internet và máy tính con của khách hàng, thông tin tài chính sẽ được thiết lập, mã hoá, trao đổi và xác nhận giữa ngân hàng và khách hàng.

Đối với khách hàng là doanh nghiệp, quy trình thanh toán qua Home-banking được thực hiện tương đối phức tạp hơn với quy trình bảo mật, xác nhận an toàn hơn. Mỗi doanh nghiệp sẽ được hệ thống Home-banking cung cấp hai loại User có mã số truy cập, mật khẩu khác nhau được phân quyền. Lệnh thanh toán của khách hàng chuyển đến Ngân hàng thông qua hệ thống Home-banking được ký 2 chữ ký điện tử theo đúng quy định chứng từ của Ngân hàng Nhà nước và hầu hết được thực hiện ngay trong ngày làm việc.

3.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại các ngân hàng thương mại:

Để phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại các ngân hàng thương mại, tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

3.2.1. Giải pháp về tuyên truyền, quảng bá, giới thiệu sản phẩm:

Trong xu thế nền kinh tế dịch vụ, hoạt động marketing, xúc tiến, thiết lập kênh phân phối, cổ động truyền thông, quảng cáo và chăm sóc khách hàng có tác động rất quan trọng đến phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng. Các NHTM cần làm cho khách hàng hiểu được dịch vụ e-banking là gì, nó mang đến cho họ những tiện ích gì? Những dịch vụ này sử dụng như thế nào? Nghiên cứu và áp dụng các hình thức chăm sóc khách hàng linh hoạt để tăng khả năng cạnh tranh, giữ và thu hút khách hàng đến

quan hệ tại ngân hàng. Đẩy mạnh công tác tiếp thị sản phẩm bằng nhiều biện pháp: Thiết kế, cập nhật thường xuyên Website với 2 giao diện song ngữ Việt – Anh cung cấp hỗ trợ khách hàng dễ dàng tìm hiểu về sản phẩm ngân hàng; tổ chức các buổi hội thảo, hội nghị khách hàng, tổ chức các chương trình khuyến mãi hấp dẫn; Quảng bá qua tin nhắn di động các chương trình khuyến mại, sản phẩm dịch vụ tiện ích mới, miễn phí sử dụng dịch vụ trong giai đoạn dịch vụ mới triển khai khuyến khích khách hàng sử dụng; mỗi cán bộ ngân hàng cần chủ động tư vấn dịch vụ e-banking cho khách hàng, tăng cường bán chéo sản phẩm,...

3.2.2. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ:

Nhóm các giải pháp tăng cường chất lượng dịch vụ e-banking để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, bao gồm:

+ Xây dựng quy trình nghiệp vụ, thủ tục chuẩn hóa toàn hệ thống, giảm thiểu rủi ro trong giao dịch, giúp khách hàng có thể sử dụng dịch vụ nhanh chóng, chính xác;

+ Phát triển và không ngừng hoàn thiện hệ thống công nghệ đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin khách hàng;

+ Xây dựng hệ thống chăm sóc khách hàng đảm bảo cung cấp mọi thắc mắc, hỗ trợ khách hàng khi cần thông qua hệ thống call centre 24/7, email,...

+ Thường xuyên thu thập ý kiến, thông tin phản hồi từ khách hàng để nhận biết nhu cầu, nắm bắt được mức độ hài lòng của khách hàng từ đó xây dựng chính sách khách hàng, định hướng phát triển và hoàn thiện dịch vụ đáp ứng nhu cầu khách hàng.

3.2.3. Nhóm giải pháp về công nghệ:

Cải thiện hệ thống ngân hàng lõi và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động ngân hàng. Hệ thống ngân hàng lõi (CoreBanking) sẽ giúp các ngân hàng cung cấp các dịch vụ hoàn chỉnh và thích hợp thông qua nhiều kênh phân phối (mạng ATM, ngân hàng điện thoại, ngân hàng Internet...), mở rộng quy mô hoạt động của ngân hàng và xử lý khối lượng công việc hoặc giao dịch lớn nhưng không làm tăng chi phí tài nguyên và cơ sở hạ tầng tương ứng. Cùng với cải thiện hệ thống ngân hàng lõi, các ngân hàng cần phải có sự đầu tư và ứng dụng tương

xứng hệ thống công nghệ của mình;

Xây dựng chính sách bảo mật, các hệ thống tường lửa, mã hoá đường truyền, phát hiện xâm nhập bất hợp pháp;

Xây dựng hệ thống dự phòng để đảm bảo hoạt động của toàn hệ thống được thông suốt trong trường hợp Trung tâm xử lý chính gặp sự cố.

3.2.4. Giải pháp về nguồn nhân lực:

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, trong đó đặc biệt chú ý đến việc phát triển nguồn nhân lực có trình độ kỹ thuật cao. Do e-banking là một dịch vụ đòi hỏi tính công nghệ cao, để có thể đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng thì việc phát triển nguồn nhân lực có trình độ công nghệ cao là rất quan trọng, quyết định đến việc vận hành của hệ thống;

Xây dựng chính sách thu hút nhân tài và giữ nguồn nhân lực giỏi, gắn bó và cống hiến cho sự phát triển của ngành, có chính sách thu nhập thỏa đáng đối với những đối tượng này.

3.2.5. Giải pháp nhằm hạn chế các rủi ro:

Việc quản lý và phòng ngừa các loại rủi ro là điều hết sức cần thiết và quan trọng, nó có ảnh hưởng rất lớn đến uy tín của ngân hàng, năng lực hoạt động của ngân hàng, và đặc biệt là ảnh hưởng đến mức độ tin cậy của khách hàng và quyết định sử dụng dịch vụ. Các giải pháp nhằm hạn chế các rủi ro gồm: Xác định rõ trách nhiệm của nhân viên trong việc giám sát xây dựng và duy trì các chính sách an ninh của ngân hàng; Thực hiện kiểm tra trực tiếp đầy đủ để ngăn ngừa các hành vi truy cập thực tế chưa được phép trong môi trường máy tính; Các mối quan hệ với đối tác thứ ba cũng phải được giám sát chặt chẽ.

3.2.6. Giải pháp về sản phẩm:

Chú trọng đến sản phẩm thanh toán qua việc triển khai các tiện ích như thanh toán hàng hóa, dịch vụ, hóa đơn qua internet, mobile.

Mở rộng mạng lưới chấp nhận thanh toán điện tử thông qua việc triển khai hợp tác với các đối tác và tăng cường đầu tư công nghệ thông tin, cơ sở hạ tầng kỹ thuật.

Phát huy thế mạnh hiện có, phát triển các dịch vụ tiện ích gia tăng trên cơ sở sản phẩm dịch vụ truyền thống tạo gói sản phẩm cung cấp nhiều tiện ích cho khách hàng. □

Tài liệu tham khảo:

1. Nguyễn Ninh Kiều, Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, Nhà xuất bản Thống kê.
2. Bộ Công thương (2011), Báo cáo thương mại điện tử Việt Nam.
3. Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2012), Báo cáo Chỉ số thương mại điện tử Việt Nam 2012.
4. Trung tâm Internet Việt Nam (2010). Báo cáo thống kê người dùng Internet.
5. Tổng cục thống kê (2012). Báo chí về Tình hình kinh tế - xã hội tháng mười hai và cả năm 2012