

ỨNG DỤNG CNTT TRONG LĨNH VỰC TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Tại sân

Tại sân bay quốc tế Nội Bài, ông Francis Hau, một du khách nước ngoài, có nhu cầu rút tiền từ máy rút tiền tự động (ATM). Nhưng ở đây lại có tới cả chục chiếc máy ATM khác nhau của các ngân hàng trong nước và nước ngoài. Cuối cùng ông chọn một chiếc máy do một ngân hàng nước ngoài lắp đặt. Bởi, ông cho rằng các tổ chức tài chính nước ngoài khi vào Việt Nam sẽ mang theo dịch vụ tài chính nhiều tiện ích.

Từ thực tế nói trên, các tổ chức tài chính và ngân hàng trong nước không còn cách nào khác là phải chạy đua ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) để nâng cao chất lượng dịch vụ mới mong thu hút được khách hàng. Điều này làm cho quá trình chuyển đổi ứng dụng CNTT trong các tổ chức này tại Việt Nam hiện đang diễn ra khá mạnh.

Đầu tư mạnh cho CNTT

Ông Tạ Quang Tiến, Cục trưởng Cục Công nghệ tin học ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, cho biết năm 2004 mới chỉ có ba ngân hàng tham gia Internet Banking với lượng giao dịch trực tuyến mỗi ngày chỉ khoảng 2 triệu cuộc. Hiện nay, có 17 ngân hàng tham gia hoạt động này với 4,5 triệu giao dịch mỗi ngày.

Với việc giới thiệu F@st i-Bank vào ngày 28-5 vừa qua, Techcombank trở thành một trong những ngân hàng đầu tiên của Việt Nam cung cấp khá đầy đủ dịch vụ thanh toán qua Internet ra thị trường, đặc biệt cho các khách hàng cá nhân. Một số ngân hàng tại Việt Nam đã cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử thực sự (Citibank, HSBC, Deutsche Bank, ANZ Bank) nhưng chỉ dừng lại ở đối tượng khách hàng doanh nghiệp. Một số ngân hàng Việt Nam cũng triển khai Internet Banking nhưng chủ yếu ở dịch vụ hỏi đáp thông tin tài khoản. Với dịch vụ này, chỉ cần qua Internet khách hàng có thể thực hiện một số giao dịch mà không cần trực tiếp đến các phòng giao dịch của Techcombank: quản lý các giao dịch tài khoản và tra cứu thông tin về tài khoản; thực hiện thanh toán chuyển khoản trực tuyến; tra cứu các khoản vay và khoản tiết kiệm với ngân hàng; liên hệ trực tuyến với ngân hàng và đăng ký sử dụng sản phẩm, dịch vụ trực tuyến...

Theo ông Lê Xuân Vũ, Giám đốc Trung tâm Ứng dụng và Phát triển các sản phẩm công nghệ ngân hàng của Techcombank, dịch vụ F@st i-Bank hướng đến các khách hàng ưa thích công nghệ và quan tâm đến giao dịch qua mạng, đặc biệt là các khách hàng thường xuyên có giao dịch qua tài khoản với ngân hàng. Sản phẩm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng về một phương thức

thanh toán hiện đại, tiện lợi và an toàn. Ông Vũ cũng cho biết thêm, trong thời gian tới Techcombank sẽ tiếp tục phát triển và hoàn thiện dịch vụ này, cho phép khách hàng có thể thực hiện toàn bộ các giao dịch với ngân hàng qua Internet.

Ông Tạ Quang Tiến nhấn mạnh, một ngân hàng hiện đại không thể là một ngân hàng được trang bị hệ thống công nghệ lạc hậu. Ông nói: “Công nghệ ngân hàng đang trở thành một vũ khí lợi hại trong cuộc cạnh tranh ngày càng khốc liệt giữa các ngân hàng.”

Còn nhiều việc phải làm

Bà Nguyễn Thị Tâm, Phó tổng giám đốc Vietcombank, cho biết có hơn 80% nghiệp vụ ngân hàng và hơn 85% giao dịch của hệ thống ngân hàng tại Việt Nam được thực hiện bằng máy tính và các ứng dụng CNTT hiện đại. Thế nhưng, tại Hội thảo triển lãm Ứng dụng các giải pháp CNTT trong hoạt động ngân hàng (Banking Vietnam 2007) vừa được Cục Công nghệ tin học ngân hàng phối hợp với IDG tổ chức ở Hà Nội cuối tháng Năm vừa qua, ông Noritaka Akamatsu, chuyên gia trưởng tư vấn kinh tế tài chính của Ngân hàng Thế giới, nhận xét Việt Nam đang phát triển nhanh về giao dịch điện tử trong lĩnh vực ngân hàng, nhưng việc ứng dụng CNTT trong lĩnh vực này còn thấp so với các quốc gia khác trong khu vực. Sự phát triển ứng dụng CNTT trong ngành ngân hàng còn tụt hậu so với nền kinh tế Việt Nam nói chung và nhiều lĩnh vực khác nói riêng. Ngành ngân hàng Việt Nam còn rất nhiều việc cần phải làm trong ứng dụng CNTT. Hiện nhận thức của người Việt về vấn đề đầu tư CNTT cho ngân hàng đã được nâng cao nhưng mức đầu tư vẫn chưa nhiều và thỏa đáng.

Đánh giá thực trạng hệ thống ngân hàng Việt Nam, ông Lê Xuân Nghĩa, Vụ trưởng Vụ Chiến lược phát triển ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước, cũng thẳng thắn nhìn nhận, hệ thống dịch vụ ngân hàng còn đơn điệu, nghèo nàn, tính liên kết giữa các dịch vụ còn thấp. Hệ thống CNTT – thanh toán ngân hàng còn chưa đạt trình độ tiên tiến.

Cơ hội lớn cho các nhà cung cấp

Thực tế ứng dụng CNTT trong ngành ngân hàng còn thấp, mặt khác đã tạo ra cơ hội lớn cho các nhà cung cấp các giải pháp. Bên cạnh đó, thị trường này còn nhiều tiềm năng bởi thời gian tới lĩnh vực tài chính-ngân hàng sẽ còn phát triển mạnh. Hiện Việt Nam chỉ có khoảng bảy triệu tài khoản cá nhân được mở tại các ngân hàng, hơn ba triệu máy ATM được lắp đặt.

Theo bà Tâm, việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng cũng là một trong những đòi hỏi cấp bách nhằm hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mà việc ứng dụng CNTT trong nhiệm vụ này là yếu tố quan trọng. Trong môi trường cạnh tranh, ngoài việc đưa ra những sản phẩm-dịch vụ mới, các ngân hàng còn cần chú ý đến việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ sẽ là yếu tố quan trọng nhất trong sự tồn tại và phát triển của từng ngân hàng. Hiện mới chỉ có một số ít ngân hàng có trung tâm hỗ trợ khách hàng thường xuyên liên tục cả ngày trong tuần.

Nhận thấy “lỗ hổng” này, tại Banking Vietnam 2007, Alcatel-Lucent đã giới thiệu giải pháp trung

tâm liên lạc (Contact Center) mới OmniTouch cho khách hàng. Ông Marc Alexis Remond, Tổng giám đốc phụ trách nhóm doanh nghiệp, khu vực Đông Nam Á của Alcatel-Lucent, nhận định nhu cầu về trung tâm liên lạc sẽ bùng nổ vào thời gian tới. Đối tượng khách hàng mà công ty này nhắm tới là các tổ chức tài chính, ngân hàng. Với sự phát triển mạnh mẽ của lĩnh vực này, Việt Nam đang là thị trường trọng tâm của hãng này trong khu vực Đông Nam Á.

Đặt nhiều kỳ vọng vào việc thu hút khách từ thị trường tài chính-ngân hàng, CMC đã giới thiệu bốn giải pháp công nghệ tại Banking Vietnam 2007. Ông Nguyễn Kim Cương, Phó tổng giám đốc CMC Soft, cho biết tại hội thảo, CMC Soft đã làm việc với một số ngân hàng để hợp tác cung cấp sản phẩm. Đa số các ngân hàng đều quan tâm đến giải pháp hệ thống phần mềm quản lý văn bản và quản lý luân chuyển chứng từ nghiệp vụ do công ty này cung cấp. Đây là giải pháp vừa được triển khai tại VIB Bank và cũng là giải pháp mới đối với lĩnh vực ngân hàng.

Ông Phan Thanh Sơn, Giám đốc công nghệ của Cisco Systems Vietnam, cho biết Cisco đã phát triển một giải pháp riêng cho ngành ngân hàng: One Bank One Architecture (OBOA). Đây là một giải pháp đầu cuối được thiết kế nhằm giúp các doanh nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ tài chính giải quyết những thách thức lớn nhất hiện nay để có được một cái nhìn tổng thể về từng khách hàng, thúc đẩy các dịch vụ và kinh doanh bán lẻ và cuối cùng là giúp nâng cao lợi nhuận của doanh nghiệp.

Theo Ngân hàng Nhà nước, Việt Nam là nước đi sau về công nghệ thanh toán so với các nước phát triển. Chính phủ đã đưa ra mục tiêu là đến cuối năm 2010, hoạt động thanh toán trong nền kinh tế đạt mức phát hành 15 triệu thẻ, 70% các trung tâm thương mại, siêu thị, nhà hàng, khách sạn, cửa hàng tự chọn... lắp đặt các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ. Phấn đấu đến năm 2020 con số này đạt gần 30 triệu thẻ và 95% các điểm chấp nhận thanh toán thẻ. Đến năm 2010 tỷ lệ tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán không quá 18 %, và năm 2020 giảm xuống còn 15%.

Vân Oanh