**PHÁT TRIỂN ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN HIỆN ĐẠI, THỊ TRƯỜNG MỚI CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.**

**Th.s Mai Thị Quỳnh Như**

**Khoa Kế toán- Đại học Duy Tân.**

**Email: maiquynhnhu85@gmail.com**

Trong thời điểm hiện tại, khi mà thị trường ngân hàng truyền thống đã gần như bão hòa trước sự cạnh tranh quyết liệt của hệ thống các Ngân hàng thương mại. Các Ngân hàng thương mại giờ đây muốn có thể phát triển, mở rộng hệ khách hàng của mình cũng như tăng thu dịch vụ, gia tăng thêm tiện ích của Ngân hàng mình để thu hút khách hàng đều tìm cách phát triển ứng dụng công nghệ thông tin một cách triệt để trong các dịch vụ tài chính ngân hàng của mình để thu hút khách hàng.

Từ khóa: Công nghệ thông tin, phát triển dịch vụ, ngân hàng thương mại.

1. **Các ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại Ngân hàng thương mại đang áp dụng**

Trong thời gian gần đây, có thể thấy các Ngân hàng thương mại đang chuyển hướng áp dụng công nghệ tài chính Ngân hàng lên các điện thoại thông minh mà khách hàng đang sử dụng, tối giản các thao tác trong khi vẫn đảm bảo được đầy đủ công tác bảo mật cho khách hàng đã đem lại thuận lợi lớn cho khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Một số các Ngân hàng thương mại tiến hành liên kết với các đại lý chấp nhận thanh toán qua thiết bị di động đưa ra ứng dụng eShop mà theo đó, eShop cho phép đơn vị chấp nhận thẻ thiết lập và đăng tải các chương trình khuyến mãi, mức ưu đãi, giảm giá, đồng thời quản lý, cập nhật việc bán hàng, thông tin khách hàng... ngay trên điện thoại di động. Đồng thời người sử dụng dịch vụ có thể tìm kiếm dễ dàng các chương trình khuyến mãi, ưu đãi trong các dịch vụ mà họ muốn tìm kiếm sau đó có thể thanh toán trực tuyến một cách dễ dàng ngay trên thiết bị di động của mình.

Cao cấp hơn là dịch vụ mPOS đang được các Ngân hàng thương mại triển khai gần đây, khi một thiết bị đọc thẻ di động được gắn vào điện thoại di động để trở thành một thiết bị có chức năng như một máy cà thẻ chấp nhận thanh toán bằng thẻ cho khách hàng tại bất cứ nơi đâu với mức độ cơ động gần như tuyệt đối. Dịch vụ này tỏ ra cực kỳ hiệu quả đối với các đại lý bán lẻ, công việc tại chổ nhiều nên thời gian đi lại bị hạn chế, nhà cung cấp muốn hỗ trợ công tác thanh toán của đại lý chỉ cần khi giao hàng mang theo thiết bị mPOS là có thể giao dịch với đại lý tại nơi giao hàng.

Thiết bị mPOS này mới được các Ngân hàng thương mại đưa vào triển khai trong khoảng thời gian hơn 1 năm trở lại đây nên có lợi thế là chi phí thấp, gọn nhẹ, dễ sử dụng, dễ kết nối. Ứng dụng này chấp nhận các loại thẻ nội địa lẫn quốc tế, tiện lợi để các nhà hàng tính tiền tại bàn, thức ăn nhanh, taxi, bán hàng giao tận nơi.

Hiện tại hầu hết các Ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu đều có liên kết với các hãng điện thoại nổi tiếng trên thế giới để thiết lập các phần mềm BankPlus dành riêng cho Ngân hàng họ, với phần mềm này, khách hàng có thể ngồi ở nhà vẫn như có cả một hệ thống giao dịch vủa ngân hàng trong tay với thời gian giao dịch là 24/24, mức độ hiệu quả của dịch vụ này là rất cao khi mà hầu hết các khách hàng giao dịch với ngân hàng đều có thiết bị di động thông minh và luôn tìm cách tối đa hóa tiện ích của mình trong việc sử dụng các dịch vụ.

Có thể nói trong quá trình tái cấu trúc lại hệ thống Ngân hàng thương mại, các Ngân hàng nhận ra một điều rằng, để tận dụng tối đa tiện ích của công nghệ thông tin mang lại và dựa vào đó để khai thác tối đa nguồn khách hàng sử dụng dịch vụ của Ngân hàng thì yếu tố quan trọng cần phải đảm bảo đó chính là sự cam kết đầu tư mạnh mẽ vào những dịch vụ công nghệ thông tin hàng đầu, hiện đại gắn chặt với chiến lược kinh doanh và nguồn nhân sự chuyên môn cao để có thể ứng dụng, triển khai và tư vấn cho khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm.

Các Ngân hàng thương mại đang có những bước đi rõ ràng và có ý đồ cụ thể trong việc phát triển ứng dụng thông tin vào sản phẩm dịch vụ của ngân hàng mình, họ đầu tư vào nền tảng và kiến trúc hệ thống công nghệ để đảm bảo một kiến trúc công nghệ tiên tiến nhất, có hiệu năng và độ mở rộng cao cũng như an toàn về bảo mật thông tin, đảm bảo có thể hỗ trợ mức độ tăng trưởng kinh doanh cao trong nhiều năm.

Bên cạnh đó, các Ngân hàng thương mại tập trung vào những chương trình đầu tư vào công nghệ mới để đưa ra các sản phẩm, dịch vụ ưu việt. Về mặt dịch vụ, các Ngân hàng thương mại đã triển khai hàng loạt các dự án tự động hóa các hoạt động kinh doanh cốt lõi như phê duyệt tín dụng, phát hành và thanh toán LC, chuyển tiền và kiều hối… nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, đồng thời nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên và giảm thiểu rủi ro trong họat động.

Một vấn đề khác cũng quan trọng không kém, nó ảnh hưởng đến tài sản khách hàng và uy tín của Ngân hàng thương mại đó là vấn đề đảm bảo an ninh thông tin, đây là yếu tố được các Ngân hàng thương mại quan tâm hàng đầu khi thiết kế sản phẩm có ứng dụng công nghệ thông tin cao. Ở mỗi một sản phẩm, mỗi ứng dụng, các Ngân hàng thương mại đều đầu tư vào các giải pháp an ninh thông tin hàng đầu thị trường cũng như tiến hành các qui trình đảm bảo và kiểm thử kỹ lưỡng về mặt an ninh thông tin. Ví dụ các Ngân hàng luôn tuân thủ các tiêu chuẩn về an ninh thong tin quốc tế như PCI DSS trong lĩnh vực thanh toán thẻ, hay ứng dụng công nghệ xác thực nhiều yếu tố của công ty bảo mật hàng đầu thế giới như RSA.

Chính vì yếu tố bảo mật là yếu tố sống còn trong việc thu hút khách hàng nên các Ngân hàng thương mại sẽ không vội vã đưa các sản phẩm và tính năng mới ra thị trường nếu chưa thực hiện đảm bảo về an ninh thông tin và đối với ứng dụng ở trên khách hàng sẽ có thể yên tâm về mặt an toàn kể cả khi mất điện thoại di động. Những vấn đề này cho thấy bên cạnh tiện ích đem lại cho khách hàng là rất lớn khi họ tiết kiệm được rất nhiều thời gian, thao tác, di chuyển trong giao dịch với ngân hàng và luôn được đảm bảo yếu tố an ninh thông tin, cũng như được bảo vệ tài sản của mình.

1. **Đánh giá mức độ hiệu quả của công nghệ đem lại cho các Ngân hàng thương mại**

Chính bản thân của các Ngân hàng thương mại đều nhìn nhận, dịch vụ ngân hàng điện tử nói chung và các dịch vụ liên quan đến thiết bị di động nói riêng đang mang lại lợi ích rất lớn không chỉ cho phía khách hàng, mà cho chính các ngân hàng thương mại đang triển khai.

Theo đó, những công nghệ này giúp giảm thiểu việc đầu tư nhân lực dàn trải, tiết kiệm chi phí cơ sở vật chất, hạ tầng, chi phí in ấn, lưu chuyển hồ sơ… so với các phương thức giao dịch truyền thống. Còn khách hàng tiết kiệm được thời gian, công sức khi có thể sử dụng các dịch vụ ngân hàng mọi lúc, mọi nơi, nhanh chóng hơn rất nhiều so với trước đây.

Theo thống kê thị trường tài chính cho thấy, dịch vụ mPOS dù mới ứng dụng chưa lâu nhưng tỷ lệ sử dụng liên tục gia tăng qua các tháng. Trong khi đó, với eShop, sau khi đưa vào sử dụng, các ngân hàng thương mại đã tiếp cận được thêm một số khách hàng lớn như các công ty bảo hiểm, dịch vụ du lịch, bán hàng trực tuyến,…

Thị trường Việt Nam được đánh giá là một trong những thị trường tiêu thụ thiết bị di động thông minh nhiều nhất trên thế giới, điều này đang mở ra nhiều cơ hội khi số lượng điện thoại nhập khẩu ngày càng tăng vọt, trong đó đa phần là dòng smartphone. Đi cùng sự tăng trưởng này là sự phát triển của các dịch vụ liên quan đến thiết bị di động được dự báo càng mạnh mẽ hơn trong thời gian tới.

Chính vì việc các Ngân hàng thương mại hầu như rất chú tâm vào công tác phát triển ứng dụng công nghệ thông tin trong sản phẩm dịch vụ tài chính ngân hàng đã làm cho việc kết nối hệ thống liên ngân hàng được diễn ra thuận lợi, đáp ứng nhu cầu thanh toán ngày càng tăng của nền kinh tế. Bên cạnh đó, số lượng phát hành thẻ tăng nhanh, tất yếu đòi hỏi các nhà băng phải cho ra đời hệ thống thanh toán thẻ, thiết bị đọc thẻ hiện đại như mPOS nhằm đáp ứng nhu cầu.

Qua tìm hiểu tại các Ngân hàng thương mại, dịch vụ ngân hàng điện tử đang là mối quan tâm hàng đầu của Ban lãnh đạo của các ngân hàng. Tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ này cũng không ngừng gia tăng. Số lượng khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử đã vượt qua con số 60% lượng khách hàng giao dịch. Giá trị giao dịch chuyển tiền của khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử đóng góp tỷ trọng tương đối lớn trong tổng thu dịch vụ tại các Ngân hàng thương mại.

Từ năm 2003 đến nay, với sự tài trợ của Ngân hàng Thế giới, dự án Hiện đại hoá Ngân hàng và Hệ thống thanh toán đã hoàn thành và thiết lập được hạ tầng thanh toán quốc gia hiện đại, mà hạt nhân là Hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng, đã tạo điều kiện cho các ngân hàng tập trung nguồn vốn trôi nổi, cung cấp dịch vụ thanh toán điện tử trực tuyến thuận tiện, an toàn, hiệu quả trên toàn lãnh thổ Việt Nam. Thời gian thực hiện thanh toán giảm xuống chỉ còn 10 giây cho một thanh toán bất kỳ trên toàn quốc. Hệ thống thanh toán liên ngân hàng trung bình xử lý 130.000 giao dịch/ngày với số tiền tương ứng 150.000 tỷ đồng. Trong ngày cao điểm hệ thống xử lý hơn 362.000 giao dịch/ngày với số tiền tương ứng 304.600 tỷ đồng. Doanh số thanh toán của Hệ thống này hàng năm đạt trên 10 lần GDP của Việt Nam.

Tuy nhiên, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng thương mại bên cạnh những thành công và hiệu quả bước đầu nêu trên thì vẫn còn những khó khăn nhất định. Cụ thể, do những khó khăn nội tại của một nền kinh tế chuyển đổi, việc áp dụng các chuẩn quốc tế trong việc quản trị ngân hàng còn chưa được đồng bộ như: chuẩn mực kế toán quốc tế, chuẩn mực quản trị rủi ro dẫn đến khó khăn trong việc áp dụng và triển khai đồng bộ các giải pháp công nghệ theo chuẩn mực quốc tế trong quản trị ngân hàng tại Việt Nam. Bên cạnh đó, các ngân hàng thương mại vẫn còn gặp nhiều khó khăn khi triển khai các ứng dụng này vì phần lớn khách hàng vẫn muốn nhận hóa đơn giấy thay vì hóa đơn điện tử gởi qua email.

***Ths. Mai Thị Quỳnh Như***

***Tài liệu tham khảo:***

***(1):http://co-opbank.vn/thuong-mai-dien-tuva-xu-huong-phat-trien-cac-dich-vu-ngan-hang-hien-dai/***

***(2):https://www.vietinbank.vn/web/home/vn/research/09/091112.html?p=1***