

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI XÂY DỰNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH LONG AN

Development of electronic banking services at Vietnam Construction Commercial Bank – Long An Branch

Nguyễn Thị Minh Châu¹

¹Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
minhchau09101994@gmail.com

Tóm tắt — Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử là xu hướng tất yếu, khách quan trong thời đại hội nhập kinh tế quốc tế. Lợi ích đem lại của ngân hàng điện tử là rất lớn cho khách hàng, ngân hàng và cho nền kinh tế nhờ tính tiện ích, nhanh chóng, chính xác và bảo mật. Kết quả nghiên cứu đã đưa ra một số giải pháp như: Đẩy mạnh việc quảng bá sản phẩm và dịch vụ; Phát triển cơ sở hạ tầng và đầu tư trang thiết bị công nghệ hiện đại; Cải tiến quá trình xử lý, giảm bớt các thủ tục phức tạp,... nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại Xây dựng Việt Nam - Chi nhánh Long An giai đoạn 2022 - 2025.

Abstract — Developing E-banking services is an inevitable and objective trend in the era of international economic integration. The benefits of E-banking are great for customers, banks and the economy, thanks to its convenience, speed, accuracy and security. The research results have given some solutions such as: Promote the promotion of products and services; Infrastructure development and investment in modern technological equipment; Improve the processing process, reduce complicated procedures, etc to develop e-banking services at Commercial Construction Bank of Vietnam - Long An Branch in the period of 2022 - 2025.

Từ khóa — Phát triển dịch vụ, ngân hàng điện tử, service development, electronic banking.

1. Sự cần thiết của đề tài

Trong thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế, phát triển dịch vụ ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ thông tin, ngân hàng điện tử (NHĐT) là xu hướng tất yếu mang tính khách quan không chỉ của một ngân hàng mà của hầu hết các ngân hàng tại Việt Nam cũng như trên thế giới. NHĐT đem lại nhiều lợi ích cho khách hàng và nền kinh tế nhờ những tiện ích, nhanh chóng, chính xác của các giao dịch. NHĐT chính là giải pháp cho thanh toán hiện đại, cạnh tranh về chi phí và chất lượng dịch vụ. Dịch vụ NHĐT chiếm vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh ngành ngân hàng. Đồng thời, đây cũng là vũ khí cạnh tranh chiến lược của các ngân hàng, là công cụ hỗ trợ đắc lực và cần thiết mà ngân hàng cần nắm bắt, vận dụng sáng tạo để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh trong môi trường cạnh tranh hiện nay. Để tồn tại và phát triển Ngân hàng thương mại Xây dựng Việt Nam (CBBank) đã phấn đấu nỗ lực hết mình để bắt kịp tiến trình hiện đại hóa ngân hàng, không những hoàn thiện nghiệp vụ truyền thống mà còn tập trung phát triển các ứng dụng ngân hàng hiện đại trong đó chú trọng dịch vụ NHĐT, đáp ứng yêu cầu cạnh tranh, hội nhập và phát triển (Đỗ Thị Ngọc Anh, 2016).

Xuất phát từ thực tiễn đó, Ngân hàng thương mại Xây dựng Việt Nam - Chi nhánh Long An (CBBank Chi nhánh Long An) đã xác định phát triển dịch vụ NHĐT là chiến lược ngân hàng cần theo đuổi kiên quyết thực hiện để tạo lập cơ sở khách hàng bền vững và xây dựng một thương hiệu ngân hàng mạnh trong tâm trí tất cả khách hàng. Đây là hoạt động vô cùng cần thiết góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh trong điều kiện hội nhập quốc tế và để đảm bảo đáp ứng đủ nhu cầu hoạt động kinh doanh (HĐKD) của ngân hàng. Tuy nhiên: (i) Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động NHĐT của ngân hàng giảm qua các năm: Năm 2019 tỷ lệ thu nhập từ dịch vụ NHĐT tăng 34.19% so với năm 2018, năm 2020 tỷ lệ này tăng 30.72% so với năm 2019; và (ii) Quá trình xử lý lệnh chuyển tiền của khách hàng còn quá phức tạp, mất nhiều thời gian, chế độ dành cho khách hàng khách hàng lớn chưa thật sự hấp dẫn.

2. Tổng quan về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại

2.1. Khái niệm về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

Phát triển dịch vụ NHĐT là phát triển các dịch vụ ngân hàng (DVNH) gắn liền với công nghệ hiện đại như DVNH tại nhà (Home Banking), DVNH Internet (Internet Banking), DVNH qua điện thoại (SMS Banking),... Phát triển dịch vụ NHĐT là một hệ thống phần mềm vi tính cho phép khách hàng tìm hiểu hay sử dụng DVNH thông qua việc kết nối mạng của mình với ngân hàng (Nguyễn Đăng Doanh, 2010).

2.2. Nội dung phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

Phát triển quy mô dịch vụ NHĐT là gia tăng số lượng khách hàng giao dịch, tăng tần suất giao dịch bằng dịch vụ NHĐT, tăng lượng giao dịch nhằm gia tăng giá trị từ dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Quy mô dịch vụ NHĐT tăng lên khẳng định tiềm lực của ngân hàng đó mạnh, tạo điều kiện cần thiết để phát triển dịch vụ NHĐT trong tương lai. Điều này được lý giải là do dịch vụ NHĐT được xây dựng trên nền tảng công nghệ thông tin mà các sản phẩm ngành này thường có xu hướng tăng lên nhanh chóng (Nguyễn Phan Yên Phương, 2016).

Việc gia tăng các sản phẩm dịch vụ NHĐT cho thấy mức độ công nghệ hóa sản phẩm của ngân hàng đó không ngừng tăng lên, đây là bằng chứng cụ thể cho tiềm lực tài chính của ngân hàng. Điều này khẳng định chắc chắn khả năng phát triển dịch vụ NHĐT của ngân hàng trong tương lai. Việc mở rộng quy mô dịch vụ NHĐT có thể được tiến hành bằng các biện pháp: (i) Số lượng thiết bị (ATM, POS) phải được lắp đặt nhiều và hợp lý: Đây là yếu tố trực quan nhất cho thấy sự phát triển quy mô dịch vụ NHĐT của ngân hàng, chỉ khi nhu cầu về dịch vụ cao thì số lượng thiết bị mới được lắp đặt nhiều; và (ii) Mở rộng kênh phân phối: Số lượng các chi nhánh và phòng giao dịch ngày càng gia tăng, được phân bố hợp lý và hiệu quả trên tất cả các huyện trong tỉnh cho thấy sự phát triển về mạng lưới của ngân hàng (Trần Văn Dũng, 2021).

2.3. Tổng quan các nghiên cứu trước

Nghiên cứu của Trần Văn Dũng (2021) với đề tài “*Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử ở Việt Nam hiện nay*”. Nghiên cứu cho thấy phát triển các dịch vụ NHĐT là xu hướng tất yếu trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay. Cụ thể năm 2015, hệ thống thẻ NAPAS xử lý đến hơn 40% là giao dịch qua máy rút tiền tự động thì con số năm 2019 còn khoảng 90%. Trong những tháng đầu năm 2021, khi dịch Covid-19 xảy ra và nhất là trong giai đoạn cách ly xã hội, hoạt động NHĐT diễn ra thông suốt và an toàn, thanh toán qua kênh internet tăng gần 50% về giá trị giao dịch trong khi thanh toán qua kênh điện thoại di động tăng hơn 160% so với cùng kỳ năm 2020. Những con số này cho thấy có sự dịch chuyển lớn từ giao dịch rút tiền mặt tại ATM sang giao dịch thanh toán qua NHĐT. Đồng thời trong thời gian qua cũng đã khẳng định những chủ trương và chính sách về thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ và của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đang đi đúng hướng.

Nghiên cứu của Đào Thị Hương (2019) với đề tài “*Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*”. Nghiên cứu đã phân tích thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ NHĐT thời gian tới. Kết quả nghiên cứu chứng minh được những lợi ích mà NHĐT mang lại cho khách hàng, ngân hàng và nền kinh tế là rất lớn, nhờ tính tiện ích của các nó là nhanh chóng, chính xác và bảo mật.

3. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại CBBank - Chi nhánh Long An giai đoạn 2019 - 2021

Thống kê bảng 1 cho thấy mặc dù thu nhập từ dịch vụ NHĐT có sụt giảm qua các năm (Năm 2020 tổng thu nhập từ dịch vụ NHĐT là 1.324 triệu đồng, giảm 15,99% so với năm 2019; Năm 2021 tổng thu nhập từ dịch vụ NHĐT là 1.089 triệu đồng, giảm 17,75% so với năm 2020)

nhưng tỷ trọng thu nhập từ hoạt động này của ngân hàng còn rất khiêm tốn. Cụ thể năm 2020 tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ NHĐT là 8,69%, tăng 10,7% so với năm 2019; Năm 2021 tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ NHĐT là 10,28%, tăng 18,3% so với năm 2020.

Bảng 1. Doanh số và thu nhập từ dịch vụ ngân hàng điện tử

Đơn vị tính: Triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm			Tốc độ tăng, giảm (%)	
	2019	2020	2021	2020 so với 2019	2021 so với 2020
Tổng doanh số từ dịch vụ ngân hàng điện tử	2.887	2.139	2.086	(25,91)	(2,48)
Tổng thu nhập từ dịch vụ ngân hàng điện tử	1.576	1.324	1.089	(15,99)	(17,75)
Tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ ngân hàng điện tử	7,85	8,69	10,28	10,70	18,30
Tổng chi từ dịch vụ ngân hàng điện tử	804	688	545	(14,34)	(20,91)
Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (khách hàng)	3.806	4.762	6.210	25,12	30,41

Nguồn: CBBank Chi nhánh Long An

3.1. Doanh số và doanh thu từ dịch vụ E-Banking

Bảng 2. Doanh số và doanh thu từ dịch vụ E-Banking

Đơn vị tính: Triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm			Tốc độ tăng, giảm (%)	
	2019	2020	2021	2020 so với 2019	2021 so với 2020
Doanh số từ dịch vụ E-Banking	3.785	6.808	11.634	79,85	70,89
Dịch vụ Internet Banking (khách hàng)	2.176	2.675	3.089	22,93	15,48
Dịch vụ Mobile Banking (khách hàng)	772	636	545	(17,70)	(14,32)
Doanh thu từ dịch vụ E-Banking	804	688	545	(14,34)	(20,91)

Nguồn: CBBank Chi nhánh Long An

Bảng 2 cho thấy doanh số từ dịch vụ E-Banking tại CBBank Chi nhánh Long An có sự phát triển mạnh qua các năm, đồng thời năm 2019 số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ Internet Banking là 2.176 khách hàng, đến năm 2021 số lượng này tăng lên là 3.089 khách hàng, tăng hơn 41% so với năm 2019. Bên cạnh đó, doanh số từ dịch vụ E-Banking năm 2020 là 6.808 triệu đồng tăng 79,85% so với năm 2019, năm 2021 là 11.634 triệu đồng tăng 70,89% so với năm 2020. Tuy nhiên doanh thu từ dịch vụ E-Banking lại giảm (Năm 2019 là 804 triệu đồng, năm 2020 giảm còn 688 triệu đồng và năm 2021 giảm còn 545 triệu đồng, tương đương giảm trên 32% so với năm 2019).

3.2. Doanh số và doanh thu từ dịch vụ SMS Banking và Vn-Topup

Bảng 3. Doanh số và doanh thu từ dịch vụ SMS Banking và Vn-Topup

Đơn vị tính: Triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm			Tốc độ tăng, giảm (%)	
	2019	2020	2021	2020 so với 2019	2021 so với 2020
Doanh số	54.633	61.206	70.305	12,03	14,87
Thu phí dịch vụ SMS Banking	297	239	169	(19,57)	(29,48)
Phí duy trì dịch vụ Vn-Topup	18	39	71	116,67	82,05
Doanh thu	315	278	240	(11,79)	(13,83)

Nguồn: CBBank chi nhánh Long An

Kết quả phân tích bảng 3 cho thấy tổng thu từ dịch vụ SMS Banking và Vn-Topup tại chi nhánh giảm từ 315 triệu đồng năm 2019 giảm còn 240 triệu đồng năm 2021, giảm gần 24% so với năm 2019. Kết quả phân tích cho thấy nguồn giảm này chủ yếu từ việc giảm phí dịch vụ SMS Banking từ 297 triệu đồng năm 2019 giảm còn 169 triệu đồng năm 2021.

3.3. Doanh số và doanh thu từ dịch vụ thẻ

Cùng với xu thế phát triển của thị trường, CBBank Chi nhánh Long An đã và đang đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ. Bên cạnh những phương thức thanh toán thẻ truyền thống, dịch vụ thanh toán thẻ do CBBank Chi nhánh Long An phát hành cũng đã bắt đầu triển khai và bước đầu thu được những kết quả nhất định.

Bảng 4. Doanh số và doanh thu từ dịch vụ thẻ

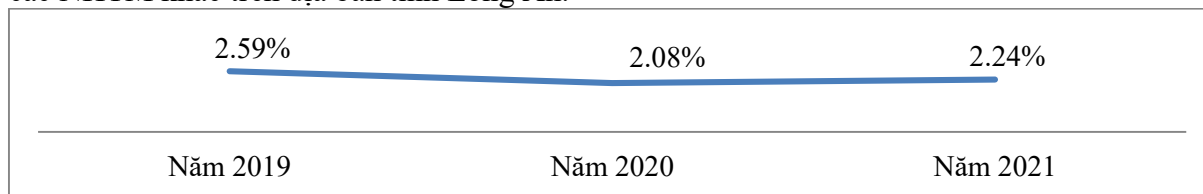
Chỉ tiêu	Năm			Tốc độ tăng, giảm (%)	
	2019	2020	2021	2020 so với 2019	2021 so với 2020
Số lượng ATM (máy)	8	9	12	12,50	33,33
Số lượng EDC/POS (máy)	4	8	10	100	25
Số lượng thẻ ATM (thẻ)	6.541	7.251	7.464	10,85	2,94
Doanh số từ dịch vụ thẻ (triệu đồng)	585	587	485	0,28	9,85
Doanh thu từ dịch vụ thẻ (triệu đồng)	504	437	305	(13,36)	(30,21)

Nguồn: CBBank Chi nhánh Long An

Bảng 4 ta thấy hoạt động dịch vụ thẻ tại CBBank Chi nhánh Long An có sự tăng trưởng qua các năm trong giai đoạn 2019 - 2021. Năm 2021 chi nhánh đã phát hành được 7.464 thẻ ATM, tăng 923 thẻ ATM so với cuối năm 2019 với tỷ lệ tăng trưởng trên 14%. Trong đó thẻ quốc tế là 34 thẻ Visa và Master, tăng hơn năm trước 9 thẻ. Trước tình hình đảm bảo an toàn và sự tin tưởng cho người sử dụng dịch vụ thẻ, chi nhánh cho lắp đặt hệ thống chống trộm ATM thế hệ mới Iconnect của Israel sản xuất cho toàn bộ máy ATM trong toàn tỉnh. Tuy nhiên, trước sự lây lan của dịch bệnh (covid-19) dẫn đến doanh thu từ dịch vụ thẻ giảm đi (năm 2021 doanh thu từ dịch vụ thẻ là 305 triệu đồng giảm 199 triệu đồng so với năm 2019 là 504 triệu đồng, tỷ lệ giảm gần 40%).

3.4. Thị phần về phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

CBBank Chi nhánh Long An có thị phần phát triển dịch vụ NHĐT tương đối thấp so với các NHTM khác trên địa bàn tỉnh Long An.



Hình 1. Thị phần phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của CBBank Chi nhánh Long An

Nguồn: CBBank Chi nhánh Long An

Thông qua hình 1 cho thấy thị phần dịch vụ NHĐT của CBBank Chi nhánh Long An biến động giai đoạn 2019 - 2021, nguyên nhân là do phải cạnh tranh với nhiều ngân hàng thương mại khác trên cùng địa bàn mà đặc biệt là các NHTM nhà nước và ảnh hưởng nặng nề từ đại dịch Covid-19 kéo dài.

4. Đánh giá chung thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại CBBank Chi nhánh Long An giai đoạn 2019 - 2021

4.1. Những mặt đạt được

Dịch vụ ngân hàng điện tử mang lại cho CBBank hiệu suất cao, ngân hàng có thể cắt giảm công việc giấy tờ nhờ tự động hóa, tăng tốc độ giao dịch. Ngân hàng điện tử giúp CBBank Chi nhánh Long An tăng khả năng cung cấp dịch vụ, mở rộng phạm vi hoạt động.

Tỷ trọng nguồn thu từ dịch vụ từ ngân hàng điện tử tăng dần theo các năm trong tổng nguồn thu từ sản phẩm dịch vụ ngân hàng mang lại là xu hướng phát triển của các ngân hàng hiện đại. Các sản phẩm dịch vụ đa dạng và công nghệ hiện đại góp phần nâng cao hình ảnh của CBBank Chi nhánh Long An.

4.2. Hạn chế còn tồn tại

Tỷ trọng thu nhập từ ngân hàng điện tử trên tổng doanh số từ dịch vụ NHĐT của ngân hàng tăng nhẹ qua các năm: Năm 2021 là 10,28%, tăng 2,43% so với năm 2019 là 7,85%.

Các loại hình sản phẩm thẻ của CBBank chưa thực sự đa dạng và chưa quảng cáo tiếp thị đến khách hàng đúng mức nên chưa thu hút được sự quan tâm của khách hàng.

Tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ thẻ khá thấp qua các năm lần lượt là 5,87% năm 2019, 6,54% năm 2020 và 8,25% năm 2021.

Tỷ lệ khắc phục chỉnh sửa các sai sót phát hiện trong hoạt động NHĐT có xu hướng tăng nhưng vẫn chưa đạt 100% kế hoạch đề ra.

5. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại CBBank Chi nhánh Long An giai đoạn 2022 - 2025

5.1. Đẩy mạnh quảng bá sản phẩm và dịch vụ

Tổ chức các buổi hội nghị khách hàng: CBBank Chi nhánh Long An có thể giới thiệu các sản phẩm NHĐT hiện có, với xu hướng phát triển trong tương lai và cung cấp cho khách hàng kiến thức cần thiết về dịch vụ NHĐT giúp nâng cao nhận thức, dần dần thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt xưa nay của khách hàng. Đồng thời lắng nghe ý kiến, những vấn đề khách hàng còn lo ngại, gặp khó khăn trong việc sử dụng dịch vụ để có những hướng hoàn thiện và phát triển phù hợp.

Tổ chức các chương trình khuyến mãi hấp dẫn: CBBank Chi nhánh Long An cũng nên phát triển nhiều hơn các chương trình khuyến mãi với giải thưởng hấp dẫn để khuyến khích khách hàng tìm hiểu và sử dụng các dịch vụ NHĐT. Truyền thông, quảng cáo thông qua báo đài đối với những khách hàng chưa giao dịch với ngân hàng thì các phương tiện truyền thông cũng là một kênh quảng bá sản phẩm rất hữu hiệu.

Đề đa dạng hóa sản phẩm, mở rộng và phát triển các sản phẩm dịch vụ NHĐT như tăng cường thu hút nguồn kiều hối trên cơ sở phối hợp với các công ty xuất khẩu lao động, tổ chức chuyển tiền ở nước ngoài, các ngân hàng đại lý nước ngoài,... Có chính sách khai thác và tạo điều kiện thuận lợi phát triển dịch vụ chuyển tiền kiều hối qua hệ thống ngân hàng. Phát triển và mở rộng các sản phẩm dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt góp phần hạn chế giao dịch tiền mặt bất hợp pháp, nhanh chóng nâng cao tính thanh khoản và hiệu quả sử dụng vốn trong nền kinh tế. Đẩy mạnh các dịch vụ tiền gửi với thủ tục đơn giản, an toàn nhằm thu hút nguồn vốn của cá nhân trong thanh toán và phát triển dịch vụ thanh toán thẻ, séc thanh toán, đẩy mạnh huy động vốn qua tài khoản tiết kiệm,...

5.2. Phát triển cơ sở hạ tầng và đầu tư trang thiết bị công nghệ hiện đại

CBBank Chi nhánh Long An cần chú ý đầu tư vào công nghệ bảo mật và an toàn dữ liệu từ các nước phát triển bởi công nghệ bảo mật không ngừng được cải tiến và thay đổi liên tục. Trong môi trường kinh doanh đầy biến động, khi nền kinh tế càng phát triển thì việc đánh cắp dữ liệu, thông tin khách hàng,... còn phức tạp, vì thế công nghệ bảo mật cũng phải không ngừng được cải tiến, đổi mới. CBBank Chi nhánh Long An cần đẩy nhanh tiến độ, sớm hoàn thành các dự án công nghệ thông tin hỗ trợ triển khai sản phẩm dịch vụ như dự án E-Banking, quản lý quan hệ khách hàng qua đó xây dựng nền tảng dịch vụ đa dạng, khách hàng có thể sử dụng dịch vụ ngân hàng qua nhiều kênh khác nhau, đặc biệt là Mobile Banking và Internet Banking. Bên cạnh đầu tư cho hệ thống máy móc, phần mềm ứng dụng, cần chú trọng xây dựng đội ngũ nhân sự có trình độ để làm chủ công nghệ.

5.3. Hoàn thiện các dịch vụ ngân hàng điện tử đã được hội sở đưa vào sử dụng

CBBank Chi nhánh Long An cần nghiên cứu sửa đổi, bổ sung và sàng lọc những sản phẩm không hữu ích. Bổ sung, xây dựng thêm chức năng sản phẩm, đáp ứng nhu cầu của khách hàng: (i) Sản phẩm gửi hên rút đáp ứng cho kế hoạch cụ thể chi tiêu trong tương lai của khách hàng và tạo cho khách hàng tính chủ động về thời gian và lãi suất; (ii) Sản phẩm gửi một lần rút nhiều lần được áp dụng cho khách hàng có nhu cầu thanh toán nhanh trong các giao dịch kinh doanh; (iii) Sản phẩm tiết kiệm gửi góp là sản phẩm gửi nhiều lần, rút một lần đã được sử dụng ở nhiều nước trên thế giới và có khả năng thực hiện khả thi ở Việt Nam vì nó thích hợp với các đối tượng khách hàng có thu nhập trung bình và thấp.

5.4. Cải tiến quá trình xử lý lệnh và giảm bớt các thủ tục phức tạp

Hiện tại, quá trình xử lý lệnh của CBBank Chi nhánh Long An mất rất nhiều công đoạn và trình duyệt nhiều cấp bậc. Điều này khiến quá trình sử dụng dịch vụ NHĐT của khách hàng mất nhiều thời gian dẫn đến chất lượng dịch vụ khách hàng bị ảnh hưởng đáng kể. Trường hợp có sai sót, chi nhánh lại có nhiều đòi hỏi về chứng từ khiến thời gian xử lý, rà soát kéo dài hoặc thậm chí đề nghị khách hàng trực tiếp đến quầy để thay đổi, rà soát. Việc xử lý như vậy khiến khách hàng có thái độ không hài lòng với sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, do đó cần thay đổi quy trình cũng như các thủ tục thực hiện sao cho hợp lý, nhanh nhất có thể, đảm bảo chính xác và mang đến cho khách hàng sự chuyên nghiệp về chất lượng.

5.5. Hoàn thiện kỹ năng quản trị rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử

Thực hiện việc xác thực và phân quyền cho khách hàng khi thực hiện qua internet. Lập kế hoạch dự phòng nhằm đảm bảo tính liên tục của dịch vụ và hệ thống NHĐT. Phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai các biện pháp tăng cường phòng chống tội phạm liên quan đến hoạt động thanh toán điện tử, thiết lập quỹ dự phòng cũng như mua bảo hiểm cho các thiết bị công nghệ. CBBank Chi nhánh Long An cần có chế độ hậu kiểm, khi phát hiện các sản phẩm dịch vụ nào có tổn thất cao cần ngừng hoạt động để kiểm tra trước khi đưa vào sử dụng lại đặc biệt là dịch vụ NHĐT.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Đỗ Thị Ngọc Anh (2016). Thúc đẩy phát triển Internet banking. *Tạp chí Tin học Ngân hàng*, số 4 (152), 6/2016.
- [2] Đào Thị Hương (2019). Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên. *Tạp chí TNU Journal of Science and Technology*, 196 (03): 9-14.
- [3] Ngân hàng thương mại Xây dựng Việt Nam - Chi nhánh Long An (2022). *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2019 - 2021*.
- [4] Nguyễn Đăng Doanh (2010). *Quản trị Ngân hàng Thương Mại hiện đại*. Hà Nội: Nhà xuất bản Phương Đông.
- [5] Nguyễn Phan Yến Phương (2016). Dịch vụ ngân hàng điện tử xu hướng thanh toán trong thời kỳ hội nhập quốc tế. *Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ*, số 16.
- [6] Trần Văn Dũng (2020). Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử ở Việt Nam hiện nay. *Tạp chí Tài chính*, kỳ 2, Tháng 11/2020.

Ngày nhận: 17/5/2022

Ngày duyệt đăng: 12/11/2022