

Công nghệ - bước đột phá chiến lược TRONG THỜI KỲ ĐỔI MỚI VÀ HỘI NHẬP CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

Nhận thức được xu thế mở cửa, hội nhập của nền kinh tế cũng như nắm bắt chính xác nhu cầu thị trường và tốc độ phát triển nền tài chính trong nước, khu vực và quốc tế, trong khoảng 10 năm trở lại đây, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam

(NHNT- Vietcombank) đã từng bước đưa công nghệ vào hoạt động ngân hàng. Với định hướng tiến dần đến với các chuẩn mực quốc tế, thu hẹp khoảng cách với các ngân hàng tiến tiến trên thế giới, NHNT cũng đã chủ động xây dựng đề án Tái cơ cấu hoạt động ngân hàng đến năm 2010, trong đó ưu tiên phát triển mở rộng dịch vụ trên nền tảng công nghệ ngân hàng hiện đại. Trung bình mỗi năm NHNT đầu tư khoảng 10 triệu USD cho trang thiết bị máy móc, cải tiến và nâng cấp các chương trình công nghệ thông tin (ngay từ những năm đầu thập niên 90 của thế kỷ XX, Vietcombank đã đưa công nghệ thông tin vào ứng dụng như: lập mạng thanh toán liên ngân hàng nội bộ tập trung, hệ thống quản lý ngoại tệ tập trung, ứng dụng dịch vụ E-banking, thanh toán SWIFT cũng như dịch vụ Thẻ...).



Khách quốc tế giao dịch tại Vietcombank

Ảnh: L.H

Trong nhiều năm trở lại đây, mảng công nghệ của Vietcombank liên tục có những bước tiến được đánh giá là bắt nhịp được với tốc độ phát triển chung, trong đó phải kể đến việc nối mạng thanh toán viễn thông liên ngân hàng toàn cầu, mạng thanh toán thẻ

quốc tế, đưa vào ứng dụng hệ thống ngân hàng bán lẻ VCB Vision, phát triển các dịch vụ thương mại điện tử như: VCB Online, VCB Money, V-CBP... cũng như các sản phẩm khác mang đến nhiều tiện ích cho khách hàng trên nền tảng công nghệ hiện đại.

Thành tựu đầu tiên phải kể đến là hệ thống phần mềm lõi VCB Vision (được triển khai từ năm 1995) chính thức đưa vào sử dụng trong toàn hệ thống vào năm 2002. Hệ thống này là nền tảng để phát triển một loạt các dự án công nghệ ngân hàng theo định hướng chiến lược tổng thể của NHNT đến năm 2010. Được xây dựng trên nguyên tắc cung ứng dịch vụ ngân hàng phù hợp với thông lệ và tiêu chuẩn quốc tế, hệ thống đưa ra quy trình xử lý nghiệp vụ với mục tiêu giải phóng khách hàng nhanh nhất bằng việc phân chia xử lý luồng công việc thành hai bộ

phần: bộ phận giao dịch tại quầy (Front End) và bộ phận hỗ trợ xử lý nghiệp vụ/ hậu kiểm (Back End). Những lợi ích căn bản mà hệ thống này mang lại là nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cả về lượng và chất (có thể kể đến như: Quản lý vốn tự động; Chuyển tiền tự động; Trả lương tự động...); Tiêu chuẩn hoá hệ thống chứng từ giao dịch với khách hàng; tăng chất lượng dịch vụ, rút ngắn thời gian giao dịch với khách hàng; Tăng cường khả năng bảo mật và hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh, xây dựng hệ thống cơ sở đồng nhất theo chuẩn mực quốc tế, tiêu chuẩn hoá dữ liệu, cơ sở dữ liệu, tạo điều kiện cho việc quản lý kinh doanh thống nhất đạt hiệu quả cao trong toàn hệ thống... Hệ thống này hoàn tất bằng việc kích hoạt và vận hành thành công hoạt động của các mô-đun: Quản lý khách hàng (CIF); Quản lý tiền gửi không kỳ hạn (Demand Deposit); Quản lý tiền gửi có kỳ hạn (FD); Quản lý tiền vay (LN); Quản lý nghiệp vụ chuyển tiền (RM); và quản lý tài khoản nội bộ (GL).

Trên cơ sở nền tảng của hệ thống VCB Vision 2010, NHNT đã phát triển hàng loạt các dịch vụ ngân hàng điện tử (VCB Online và Connect 24; VCB Money; VCB-P...) mang đến nhiều tiện ích cho khách hàng và xã hội, trong đó đặc biệt phải kể đến việc tạo ra văn minh trong thanh toán, giảm bớt phí lưu thông, mở rộng nâng cao trình độ tự động hoá và giải phóng tối đa cho khách hàng. Mỗi sản phẩm của NHNT dù phát triển theo hình thức nào cũng đều hướng tới một mục tiêu đồng nhất là hướng vào khách hàng. Từ VCB Online và Conect 24 đến V-CBP là cả một chặng đường dài đầy nỗ lực của cả tập thể NHNT, minh chứng cho những mục tiêu đề ra là có cơ sở thực hiện, là phát triển đúng hướng. Nếu như VCB Online đã khắc phục được những cản trở về không gian và thời gian (cho phép khách hàng mở tài khoản một nơi nhưng giao dịch được 24/24h tại tất cả các địa điểm của Vietcombank trên toàn

quốc, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian giao dịch, khách hàng cũng có thể chuyển tiền từ tài khoản không kỳ hạn sang tài khoản có kỳ hạn hay tài khoản đầu tư lãi suất cao thông qua hệ thống Internet Banking, đồng thời giao dịch trả lãi, trả gốc đối với các khoản tiền vay...) thì đến VCB CYBER BILL PAYMENT (V-CBP) đã là một bước phát triển ở tầm cao mới cho phép khách hàng (là chủ thẻ Conect 24) có thể sử dụng Internet hoặc thẻ (trong tương lai không xa là cả điện thoại di động) để thực hiện các giao dịch: thanh toán cước phí điện thoại; chuyển tiền; thanh toán phí bảo hiểm; thanh toán các loại phí dịch vụ khác như cước phí Internet, tiền điện, nước...; thanh toán tiền mua hàng hoá tại các siêu thị, cửa hàng..., ưu điểm của dịch vụ này là giao dịch trực tuyến, nhanh chóng (tính bằng giây), chính xác và an toàn do hệ thống thanh toán của ngân hàng được kết nối trực tuyến với hệ thống của các nhà cung cấp hàng hoá và dịch vụ. Nhiều chuyên gia tài chính ngân hàng nhận định: kênh thanh toán không dùng tiền mặt này sẽ từng bước góp phần thay đổi thói quen ưa sử dụng tiền mặt trong thanh toán của đại bộ phận dân cư, giảm chi phí xã hội, nâng cao khả năng quản lý tiền tệ của nhà nước, đồng thời tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng, V-CBP cũng tạo tiền đề cho việc phát triển dịch vụ thương mại điện tử Business to Business, Business to Customer...

Bên cạnh đó, VCB Money với các dịch vụ E-Bank, Home-Banking... giúp cho các khách hàng là các cá nhân, các tổ chức kinh tế, tổ chức tín dụng không phải tới ngân hàng mà vẫn có thể thực hiện được các giao dịch trên tài khoản của mình một cách thuận tiện. Hiện tại có gần 100 tổ chức tín dụng sử dụng dịch vụ này của Vietcombank với các tiện ích căn bản như thực hiện uỷ nhiệm chi, mua bán ngoại tệ, kinh doanh vốn, mở L/C thanh toán, tiếp nhận dịch vụ tư vấn ngân hàng...

Cũng trên nền tảng công nghệ hiện đại này, hệ thống ATM của NHNT khi đưa vào

vận hành đã mang lại những kết quả vượt xa mong đợi. Với hơn 3.000 đơn vị chấp nhận thẻ, gần 200 máy ATM trên toàn quốc cùng trên 200.000 khách hàng sử dụng thẻ Vietcombank - Conect 24, hệ thống dịch vụ này đã đáp ứng yêu cầu căn bản của khách hàng là giao dịch trực tiếp ở mọi không gian và thời gian. Cũng duy nhất hệ thống này của Vietcombank cho phép các chủ thẻ sử dụng thẻ tín dụng quốc tế (Visa, Master, Amex JCB và Diner Clup) giao dịch trực tiếp qua máy để rút tiền Việt Nam đồng. Trên cơ sở hệ thống này, trong năm 2003, Vietcombank cũng đã ký nhiều hợp đồng hợp tác, cung cấp các dịch vụ ngân hàng cho nhiều đối tác lớn như: Bưu điện TP. Hồ Chí Minh; các công ty Bảo hiểm quốc tế Prudential (Anh), AIA (Mỹ); Techcombank..., nhiều NHNT cổ phần cũng tranh thủ nền tảng công nghệ của Vietcombank liên kết lại (dưới sự bảo trợ của Vietcombank) để trở thành liên minh thẻ (phát hành và thanh toán thẻ mang thương hiệu Master Card thông qua hệ thống của Vietcombank). NHNT hiện chiếm 50% thị phần thanh toán thẻ, 40% thị phần phát hành thẻ tín dụng quốc tế.

Năm 2003 cũng khép lại với nhiều thành công nổi tiếp, sau những thành công vượt bậc trong "Tầm nhìn chiến lược đến năm 2010" (VCB Vision 2010), Vietcombank cũng đã hoàn tất quá trình triển khai tiểu dự án hiện đại hoá ngân hàng và hệ thống thanh toán (đây là nội dung trong Dự án hiện đại hoá ngân hàng của NHNT với sự tài trợ của Ngân hàng Thế giới). Dự án này phát triển thêm các nhóm sản phẩm mới như VCB Global Trade (Tài trợ thương mại); VCB Treasure (Kinh doanh vốn); VCB Infor (Hệ thống thông tin quản lý và kho dữ liệu)... đã hoàn tất quá trình kết nối các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Nhiều chuyên gia tài chính trong và ngoài nước tin tưởng rằng: sự thành công của dự án không chỉ có ý nghĩa đối với NHNT mà còn mang lại những tác động tích cực tới nền kinh tế. Có thể nói thêm đến VCB Infor (một

sản phẩm trung tâm của dự án) với cơ sở dữ liệu được xử lý và lưu trữ tập trung, không chỉ cung cấp các báo cáo cho cơ quan quản lý nhà nước mà còn cung cấp cho mục đích quản lý nội bộ của ngân hàng. Cũng từ kho dữ liệu này Vietcombank triển khai hệ thống chấm điểm và xếp hạng tín dụng khách hàng, qua đó thiết lập các giới hạn tín dụng cho từng khách hàng, vừa đảm bảo an toàn đồng thời mang lại nhiều hiệu quả cho lợi ích khách hàng...

Phải nói rằng công nghệ cũng đã là yếu tố thúc đẩy quá trình tái cơ cấu hoạt động ngân hàng diễn ra nhanh hơn, quyết liệt hơn và mạnh mẽ hơn. Thực tế đã cho thấy trong quá trình đổi mới NHNT luôn đi tiên phong và là đầu tàu trên lĩnh vực công nghệ, trên cơ sở này hàng loạt các vấn đề: tái cơ cấu lại tình hình tài chính, lành mạnh hoá hoạt động tín dụng; tạo sức mạnh về vốn, đảm bảo nhu cầu vốn cho đầu tư phát triển; mở rộng dịch vụ; đổi mới mô hình tổ chức, nâng cao hiệu quả kiểm tra, kiểm soát đảm bảo an toàn hệ thống ứng dụng theo các chuẩn mực quốc tế... dần dần được hoàn thiện. Đề án "Tái cơ cấu hoạt động NHNT" dự kiến được hoàn thành trước thời hạn, sớm hơn so với lộ trình đề ra 1 năm.

Nhờ những nỗ lực trong đổi mới hoạt động theo chuẩn mực quốc tế, năm 2003, Vietcombank tiếp tục nhận được sự đánh giá cao của các tổ chức tài chính quốc tế và nhận được nhiều danh hiệu cao quý như: "Ngân hàng tốt nhất trong năm" lần thứ 4 liên tiếp của Tạp chí The Banker, "Ngân hàng tốt nhất Việt Nam năm 2003" của Tạp chí EuroMoney, "Ngân hàng đại lý tốt nhất trên phạm vi toàn cầu về thanh toán SWIFT" của Bank of New York, "Người dẫn đầu chiến lược năm 2003" của tổ chức thẻ Visa. Ngoài ra, NHNT cũng luôn là ngân hàng dẫn đầu trong các cuộc thăm dò dư luận về các hoạt động và dịch vụ ngân hàng do các báo điện tử trong nước tiến hành. ■

T.L-L.H