

Dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động đang là xu thế phát triển cho các hình thức thanh toán trên thế giới. Dịch vụ này được cung cấp thông qua ứng dụng (app) được cài đặt trên thiết bị di động thông minh (smartphone), máy tính bảng (tablet) hay PDA - Personal Digital Assistant - thiết bị kỹ thuật số hỗ trợ cá nhân và một số thiết bị khác nhằm thực hiện các giao dịch trên tài khoản qua ngân hàng cung ứng dịch vụ mà không cần phải trực tiếp đến quầy giao dịch ngân hàng. Là một dịch vụ ngân hàng hiện đại, dịch vụ ngân hàng qua các thiết bị di động cho phép người dùng thực hiện các giao dịch trên thiết bị di động có khả năng kết nối Internet thông qua 3G, wifi hoặc GPRS.

Tuy chỉ là một lĩnh vực mới nổi, song, dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động đã đem lại những lợi ích lớn, dần khẳng định tầm quan trọng và vai trò của nó đối với sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam, đặc biệt là khu vực nông thôn - nơi các dịch vụ ngân hàng còn chưa được phát triển mạnh mẽ. Với ưu thế có sẵn của dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, các dịch vụ sẽ đến tay người dân một thuận tiện hơn chỉ

* Học viện Ngân hàng



PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA THIẾT BỊ DI ĐỘNG TẠI KHU VỰC NÔNG THÔN VIỆT NAM

ThS. Trần Huy Tùng *

Phạm Hồng Đức *, Phạm Hồng Kỳ *

bằng cách giao dịch trên các thiết bị di động thông minh của mình. Việc ứng dụng dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động là một giải pháp khá thiết thực và hiệu quả, giúp ngân hàng có thể cạnh tranh trên thị trường, đặc biệt khi mà người dân đang có xu hướng tăng cường nhu cầu sử dụng các thiết bị di động thông minh.

Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động tại khu vực nông thôn Việt Nam

Trong những năm 2000 trở về trước, khi số lượng tài khoản ngân hàng và phương tiện thanh toán qua điện tử dựa trên thẻ ngân hàng chưa phổ biến, các văn bản pháp lý chú trọng vào

hoạt động thanh toán điện tử giữa những tổ chức tín dụng với nhau. Song, từ những năm 2001 trở về đây, đã có những văn bản pháp lý quan trọng nhằm điều chỉnh hoạt động thanh toán đối với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trong đó có dịch vụ thanh toán qua thiết bị di động, như: Luật số 51/2005/QH11 của Quốc hội về Giao dịch điện tử; Nghị định số 35/2007/NĐ-CP của Chính phủ về Giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng, quy định những nguyên tắc, cách thức giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng, chứng từ điện tử, giải quyết tranh chấp khiếu nại xử lý vi phạm; Nghị định số 101/2012/NĐ-CP của Chính phủ quy định về thanh

NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

AGRIBANK

Mang phồn thịnh đến khách hàng

Chuyên mục này do Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam tài trợ

toán không dùng tiền mặt, trong đó có quy định về trách nhiệm quản lý nhà nước của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, thông tin, bảo mật trong thanh toán không dùng tiền mặt, trong đó áp dụng với dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động.

Hiện nay, Việt Nam là quốc gia đang trong quá trình đô thị hóa mạnh mẽ, tỷ lệ dân số ở nông thôn đang có xu hướng tăng trưởng âm do việc di dời nơi sống và làm việc của người dân ở nông thôn lên thành phố, tuy vậy, dân số nông thôn vẫn chiếm tỷ trọng lớn trên tổng dân số cả nước (theo thống kê năm 2013, trong tổng số 89,7 triệu người dân Việt Nam thì vẫn có 60,7 triệu người sống ở khu vực nông thôn (chiếm hơn 2/3 tổng dân số).

Cùng với sự phát triển của kinh tế thị trường, các dịch vụ ngân hàng cũng phát triển mạnh mẽ ở các thành phố lớn; tại các khu vực nông thôn, các điểm giao dịch ngân hàng thường xuất hiện với bán kính khoảng 5 đến 10 km, quá khác biệt so với khu vực thành thị, nhất là khi dân số nông thôn chiếm tới 80% trên cả nước, đây là một thị trường tiềm năng chưa được khai thác triệt để và là thách thức đối với các ngân hàng hiện nay.

Theo khảo sát của Trung tâm Phát triển doanh nghiệp nông thôn Việt (VietED) và Ngân hàng Chính sách xã hội (2014), xét trên số tài khoản ngân hàng hiện có ở nông thôn, đến 80% người dân trả lời là có, cho thấy mức độ phủ rộng của ngân hàng

là khá lớn, nhiều người biết đến và đã sử dụng, đã có tài khoản tại ngân hàng. Nhưng hầu hết ở khu vực nông thôn, các ngân hàng tập trung chủ yếu lại là Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (Agribank) và Ngân hàng Chính sách xã hội, trong khi đó, các ngân hàng thương mại (NHTM) chỉ chiếm phần nhỏ trong thị phần ngân hàng ở nông thôn, một phần do mục tiêu được đề cao nhất ở các NHTM là lợi nhuận, một phần do chi phí để phát triển tại các khu vực này khá cao. Chính vì vậy, các dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động được đề xuất có thể giải quyết được vấn đề trên. Khi đó, người dân có thể sử dụng các dịch vụ ngân hàng một cách dễ dàng để hỗ trợ, huy động vốn, phát triển kinh doanh.

Tính đến cuối năm 2014, tại Việt Nam, đã có tổng số 32 NHTM cổ phần, ngân hàng 100% vốn nước ngoài và chi nhánh ngân hàng nước ngoài triển khai cung ứng dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động với khoảng gần 2 triệu khách hàng sử dụng dịch vụ và khoảng 1,8 triệu ví điện tử được phát hành. Ngoài việc tự triển khai xây dựng giải pháp ngân hàng qua thiết bị di động riêng của mình, các ngân hàng cũng đã hợp tác với các đối tác trung gian như Viettel, M-Pay để tận dụng lợi thế khách hàng của các đơn vị này hoặc bổ sung đa dạng dịch vụ cho khách hàng trước khi đầu tư vào giải pháp lâu dài. Trong tổng số 32 ngân hàng triển khai dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, có 13 ngân hàng

hợp tác với Viettel áp dụng giải pháp Bankplus, 12 ngân hàng hợp tác với M-pay áp dụng giải pháp Mplus, 17 ngân hàng áp dụng giải pháp tự phát triển và một số ngân hàng áp dụng hai và cả ba phương pháp nêu trên. Với lượng thuê bao di động trên cả nước ước tính đạt 131 triệu thuê bao, trong đó, số thuê bao dịch vụ truy nhập Internet trên mạng di động đạt gần 15,6 triệu thuê bao và không ngừng tăng nhanh, mạng lưới phủ sóng ngày càng hoàn thiện, là dấu hiệu thuận lợi cho các ngân hàng nắm bắt thời cơ, tiềm năng của dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động. Trong ba nhà cung cấp dịch vụ viễn thông gồm: Viettel, Vinaphone, Mobiphone thì Viettel được đánh giá cao nhất chiếm tới 67,78% (theo số liệu khảo sát Hình 1,2).

Cùng với sự phát triển khoa học công nghệ thông tin hiện nay, người dân tại những khu vực nông thôn đang thực sự cần một dịch vụ có thể khắc phục những nhược điểm hiện có của dịch vụ phi ngân hàng. Các công ty cung cấp dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động của ngân hàng hay phi ngân hàng cũng đang từng bước du nhập những công nghệ tiên tiến của nước ngoài và áp dụng vào Việt Nam; tuy nhiên, những công nghệ tiên tiến này thường có chi phí đầu tư cao, cần kinh nghiệm điều hành và quản lý dịch vụ một cách hiệu quả. Với điều kiện cơ sở hạ tầng viễn thông hiện nay, hệ thống thông tin hoàn toàn có thể đáp ứng được sự phát triển dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động

tại khu vực nông thôn Việt Nam.

Với các công ty viễn thông, họ có thể cung cấp hệ thống mạng lưới di động dành cho những khách hàng sử dụng thiết bị di động, qua đó thu phí đối với những giao dịch của khách hàng. Nhưng với thị trường ngày càng phát triển, các đối thủ ngày càng tăng, khiến thị phần trên thị trường giảm. Dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động mới dành cho các công ty viễn thông sẽ là một biện pháp hữu hiệu, họ có thể cung cấp các ứng dụng di động chỉ mang tính hỗ trợ dịch vụ, rồi qua đó, thu phí mỗi lần giao dịch. Không những vậy, việc hợp tác với ngân hàng để triển khai dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động là một trong những giải pháp trong việc phát triển các dịch vụ thanh toán qua di động và tìm kiếm nguồn thu nhập mới.

Mức độ phát triển của nền kinh tế có ảnh hưởng lớn đến hành vi thanh toán của xã hội. Các hoạt động mua bán sản xuất,

kinh doanh gia tăng, các hộ kinh doanh nhỏ lẻ có điều kiện phát triển lên thành các doanh nghiệp nhỏ. Khi đó, công nghệ sẽ đi cùng với người dân để hỗ trợ nhanh chóng thuận tiện về các mặt thanh toán chuyển khoản. Các dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động chính là giải pháp giúp cho quá trình thanh toán được nhanh chóng, chính xác và an toàn hơn. Công nghệ khoa học hiện nay đang được du nhập vào Việt Nam ngày càng nhanh và hiện đại, yếu tố này tác động tới đời sống người dân đặc biệt là tại khu vực nông thôn rất nhiều. Và khi các phương tiện thanh toán phi truyền thống xuất hiện thì các loại hình dịch vụ đi kèm (dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động) sẽ có nền tảng để phát triển tốt hơn.

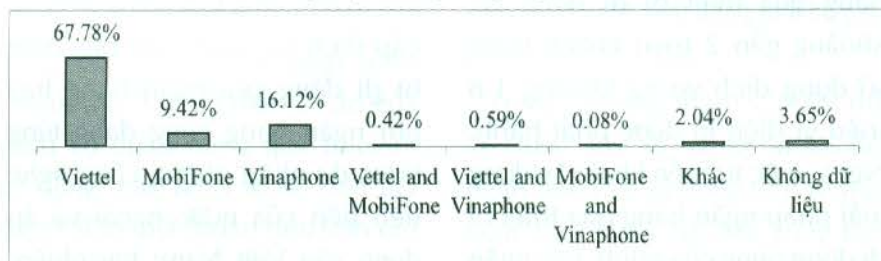
Các nhân tố ảnh hưởng tới dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động

Dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động chịu ảnh hưởng sâu sắc của yếu tố tâm lý, tập quán, thói

quen và trình độ dân trí ở mỗi vùng miền, mỗi khu vực. Yếu tố tâm lý “ngại” sử dụng các phương tiện hiện đại có độ phức tạp cao, sự thiếu minh bạch trong toàn xã hội dẫn đến người dân ưa chuộng sử dụng tiền mặt và thanh toán trực tiếp hơn. Mô hình tổ chức thương mại là nhân tố khách quan ảnh hưởng tới sự phát triển của dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động. Khi các trung tâm mua sắm được bố trí tập trung thì khả năng phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt nói chung và dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động nói riêng sẽ có cơ hội phát triển. Sự phổ biến trong việc sử dụng công nghệ thông tin bao gồm máy tính nối mạng, thiết bị di động là nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới sự phát triển của dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động. Khi số lượng người sử dụng các phương tiện công nghệ thông tin nhiều, khả năng tiếp cận với thương mại điện tử cũng như thanh toán qua di động sẽ cao hơn, từ đó, tạo ra lượng khách hàng tiềm năng cho dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động phát triển.

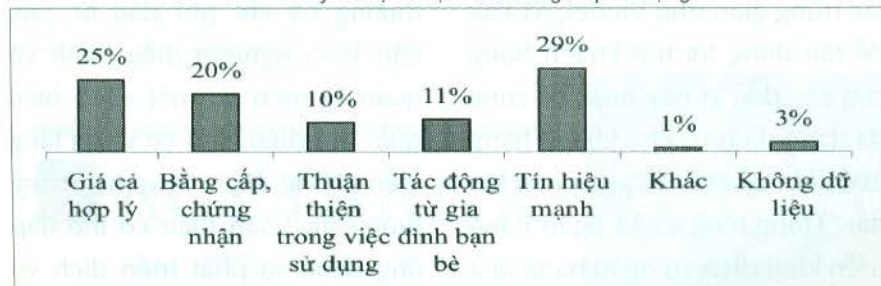
Các quy chế, quy định của Nhà nước trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động giúp tạo ra môi trường pháp lý ổn định cho các nhà cung cấp đầu tư, phát triển dịch vụ một cách ổn định. Song, những quy định này nếu không chặt chẽ sẽ tạo ra những hiệu ứng không tốt cả về phía cung lẫn phía cầu trong việc phát triển và sử dụng dịch vụ, về trách nhiệm và quyền lợi của các bên tham gia dịch vụ. Dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động

Hình 1: Lựa chọn nhà cung cấp di động cung ứng dịch vụ Ngân hàng qua di động



Nguồn: Kết quả khảo sát từ VietED và Ngân hàng Chính sách Xã hội (2014)

Hình 2: Lý do lựa chọn nhà cung cấp di động



Nguồn: Kết quả khảo sát từ VietED và Ngân hàng Chính sách Xã hội (2014)

không thể hoàn thiện nếu thiếu sự tham gia của các đơn vị cung cấp cũng như chấp nhận dịch vụ. Nếu mạng lưới thanh toán rộng khắp, người tiêu dùng ở những khu vực nông thôn cũng có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ. Đặc biệt, khi thương mại điện tử đang phát triển mạnh như hiện nay, hầu hết các đơn vị cung cấp hàng hóa và dịch vụ đều chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt, nhu cầu thanh toán qua trung gian theo đó cũng gia tăng nhanh chóng nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại để giao dịch.

Dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động là một hình thức thanh toán hiện đại, mang tính chuẩn hóa cao độ và có quy trình vận hành thống nhất, vì vậy, phải có đội ngũ nhân lực có trình độ, có khả năng tiếp cận với công nghệ cao. Không chỉ có người làm dịch vụ, người sử dụng dịch vụ cũng cần có trình độ nhất định để tự bảo vệ mình trước những rủi ro công nghệ. Điều này càng khó khăn hơn đối với những nguồn nhân lực tại khu vực nông thôn, nơi mà trình độ dân trí còn thấp, tiếp xúc với những công nghệ còn hạn chế, gây ra nhiều khó khăn cho các nhà cung cấp và quản lý. Sự an toàn của dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động ảnh hưởng lớn đến quyết định sử dụng dịch vụ của người tiêu dùng. Dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động lại là loại hình dịch vụ mới, chủ yếu được thực hiện trên môi trường công nghệ thông tin hiện đại như internet, điện thoại di động... nên tiềm ẩn nhiều rủi ro. Khi sử dụng dịch vụ

ngân hàng qua thiết bị di động, người tiêu dùng có thể gặp phải các rủi ro như rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản, rủi ro hệ thống, rủi ro công nghệ hoạt động, và rủi ro đạo đức.

Về thực trạng quản lý dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động tại Việt Nam: Đây là dịch vụ phát triển dựa trên sự phát triển của các ứng dụng thông minh dành cho thiết bị di động thông minh, các công nghệ tiên tiến; do đó, việc quản lý nhà nước còn gặp nhiều khó khăn và thường không theo kịp với tốc độ phát triển của dịch vụ này. Những dịch vụ như ngân hàng qua thiết bị di động hay các loại hình điện tử khác như các loại thẻ game, thẻ cào điện thoại, ví điện tử qua giao diện điện thoại thông minh... vẫn chưa được pháp luật điều chỉnh. Một số nguyên nhân chính gây ra sự không theo kịp trong việc ban hành hành lang pháp lý đối với các hoạt động này là: (i) Kinh nghiệm quốc tế về quản lý dịch vụ thanh toán qua thiết bị di động còn hạn chế; (ii) Các cơ quan, ban, ngành phụ trách quản lý dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động nguồn nhân lực còn hạn chế, trong khi dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động là dịch vụ ứng dụng công nghệ cao, đòi hỏi kinh nghiệm thực tiễn cũng như kiến thức trong quản lý phát triển dịch vụ.

Trong thực tế, phát triển dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động tại khu vực nông thôn Việt Nam còn hạn chế do lợi nhuận mang lại từ khu vực này chưa cao, chưa hấp dẫn những NHTM tham gia vào thị trường; Ngân

hàng phát triển dịch vụ phải đáp ứng những yếu tố về cơ sở vật chất, số lượng khách hàng có sẵn ở nông thôn, uy tín ở nông thôn; Các mô hình tổ chức thương mại cũng ảnh hưởng lớn tới phương thức thanh toán tại Việt Nam, như chợ cóc, gây khó khăn trong việc giảm tỷ lệ thanh toán tiền mặt trong nền kinh tế... Chính vì vậy, không chỉ riêng ở Việt Nam, ý thức của người dân về thanh toán không dùng tiền mặt của người dân trên thế giới, đặc biệt là các quốc gia đang phát triển, cũng cần có sự thay đổi dần dần tùy thuộc vào sự phát triển của nền kinh tế. Hiện nay, các hình thức mua bán trực tuyến thanh toán qua các tài khoản ngân hàng, hay ví điện tử đang được phát triển nhanh chóng, song do một vài trở ngại về chất lượng, sự tin tưởng của người tiêu dùng đã hạn chế sự phát triển của các dịch vụ đó.

Dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động cũng là dịch vụ phải đối mặt với những rủi ro về tính bảo mật, sự an toàn trong quá trình sử dụng dịch vụ. Yếu tố an toàn trong thanh toán qua mạng ở Việt Nam thường được xem là yếu tố kém sức thuyết phục hơn so với các quốc gia phát triển trên thế giới.

Một số khuyến nghị về phát triển dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động tại khu vực nông thôn

Phát triển dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động về phía cầu

Ngân hàng cần nâng cao tiện ích trong sử dụng dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động như vấn đề giao tiếp, thái độ nhân

viên hay nâng cao chất lượng dịch vụ phù hợp với từng vùng miền nông thôn cụ thể để phù hợp với từng khu vực nhất định, các chính sách hỗ trợ khách hàng trong việc tiếp xúc với dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động.

Cần tạo thói quen và niềm tin cho người dân tại nông thôn đối với dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động. Thói quen sử dụng các thiết bị thông minh ngày càng nhiều chính là tiền đề cho các dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động phát triển, hay việc giảm các chi phí cho các dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động nhằm khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ.

Một trong những nguyên nhân khiến cho người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng tại nông thôn nói riêng, chưa sử dụng dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động một cách phổ biến, đó là sự an toàn của dịch vụ này. Ngoài việc chưa được pháp luật bảo vệ chặt chẽ, khách hàng có xu hướng tin tưởng ngân hàng hơn là các tổ chức phi ngân hàng. Do đó, cần có những giải pháp tạo dựng niềm tin cho khách hàng

vào dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, như cần có những văn bản pháp quy của nhà nước về tiêu chuẩn của dịch vụ cung ứng về bảo mật, sự tiện lợi, trách nhiệm của từng bên tham gia nhằm mục đích đảm bảo tính công bằng cho cả người tiêu dùng lẫn nhà cung cấp.

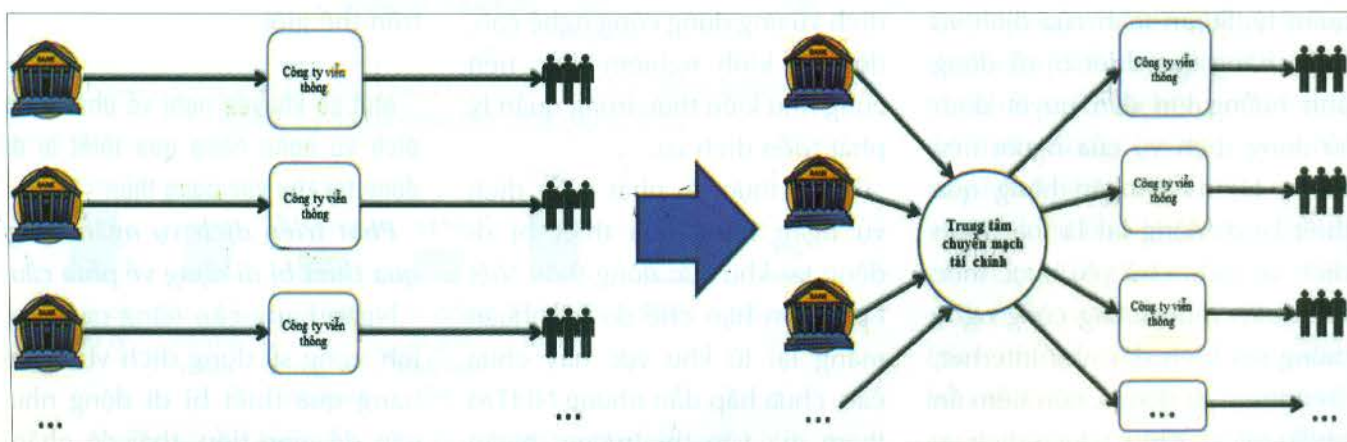
Phát triển dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động về phía cung

Hiện nay, hệ thống viễn thông của Việt Nam có độ phủ sóng gần như cả nước, song hệ thống hỗ trợ kết nối 3G còn kém tại các khu vực nông thôn. Các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông cần phải nâng cấp hệ thống, mở rộng khu vực kết nối dịch vụ di động, đặc biệt là dịch vụ 3G; đồng thời, cần đưa ra giải pháp cung cấp dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, mở rộng liên kết giữa các ngân hàng, tạo thuận lợi cho việc thanh toán qua thiết bị di động nói chung và dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động nói riêng. Nhu cầu cấp thiết đặt ra là phải hoàn thiện trung tâm chuyển mạch tài chính, giúp hoàn thiện quá trình trao đổi thông tin, thanh toán của dịch vụ. Việc nâng cấp trung tâm

chuyển mạch tài chính sẽ giúp quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động được nâng cao khi mỗi người dân sử dụng một tài khoản Ngân hàng qua thiết bị di động có thể liên kết thanh toán các dịch vụ của những ngân hàng khác nhau trên mạng di động khác nhau. (Hình 3)

Về phía các ngân hàng, hiện nay, tốc độ phát triển dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động ở Việt Nam trong các NHTM đang tăng trưởng nhanh, song thực sự các dịch vụ của các ngân hàng còn chưa tốt, chủ yếu các tập trung lớn vào khu vực thành thị. Ngân hàng cần phải linh động trong việc phát triển các dịch vụ phù hợp với từng vùng miền, như đối với các khu vực miền núi, miền biển, nơi các doanh nghiệp có đặc thù kinh doanh riêng, thì nhu cầu sử dụng các dịch vụ cũng khác nhau. Để tạo tính thuận lợi cho việc thanh toán không dùng tiền mặt, các dịch vụ cũng cần phải phù hợp với người dân trong quá trình sử dụng, giảm các thủ tục không cần thiết. Cần đẩy mạnh công tác truyền thông tới người dân

Hình 3: Cách thức hỗ trợ của Trung tâm chuyển mạch tài chính



về sự tiện ích của những dịch vụ mới giúp người dân hiểu và sử dụng dịch vụ một cách tốt hơn.

Để có thể triển khai dịch vụ một cách hiệu quả và nhanh chóng, trước những điều kiện có sẵn, những nhà cung cấp bao gồm ngân hàng, công ty cung cấp dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, công ty viễn thông cần giải quyết bài toán về “Mô hình kinh doanh lợi nhuận” cho các nhà cung cấp. Đây là một trong những nguyên nhân chính khiến việc triển khai dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động còn chậm trễ, việc thống nhất lợi nhuận, trách nhiệm về bảo mật, pháp lý của từng đơn vị cung cấp, qua đó, đảm bảo lợi ích dành cho nhà cung cấp cũng như người tiêu dùng.

Về công tác quản lý dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động

Ngân hàng Nhà nước cần sớm hoàn thiện khuôn khổ pháp lý dành cho dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động nhằm đảm bảo an toàn cho hệ thống để hoạt động một cách ổn định, nâng cao các biện pháp quản lý rủi ro, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ. Ngoài ra, cần nhanh chóng hoàn thiện trung tâm thanh toán bù trừ, bởi sự có mặt của trung tâm thanh toán bù trừ tự động này giúp cho các nhà cung cấp giảm được chi phí kết nối nhằm tăng lượng khách hàng tiềm năng. Song song với đó, NHNN cũng cần hoàn thiện hành lang pháp lý nhằm quản lý, giám sát, hỗ trợ, tạo điều kiện thúc đẩy hoạt động mạnh mẽ hơn.

Về phía người cung cấp dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, NHNN cần quy định rõ ràng về quyền lợi và trách nhiệm của các bên tham gia cung cấp dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động gồm ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, công ty di động cung cấp mạng lưới phủ sóng dịch vụ. Những văn bản pháp quy phải làm rõ quyền lợi của các tổ chức cung ứng dịch vụ khi thực hiện công việc của mình như: nắm thông tin khách hàng, quản lý dữ liệu cá nhân, lợi nhuận được hưởng khi mỗi khách hàng trả phí cho quá trình sử dụng dịch vụ của mình...; tránh tình trạng các tổ chức đó lợi dụng quyền lợi, lạm dụng thông tin cá nhân thực hiện những mục đích trái pháp luật. Cần phải quy định rõ ràng về việc các nhà cung ứng dịch vụ có trách nhiệm giải quyết những vấn đề khi xảy ra sự cố và phải bồi hoàn khi có tranh chấp. Để tránh những rủi ro không đáng có khi dịch vụ hoạt động, cần có một cơ quan quản lý rủi ro, cơ quan này có trách nhiệm liên tục kiểm tra tình trạng ổn định của hệ thống, tốc độ đường truyền, chất lượng dịch vụ... có đảm bảo như đã quy định hay không. Các cơ quan quản lý cần thường xuyên thanh tra, khảo sát các tổ chức cung ứng dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, các nhà mạng cung cấp đường truyền cũng như ngân hàng. Sự minh bạch và quyết liệt của cơ quan quản lý trong quá trình giám sát chính là sự đảm bảo của các cơ quan quản lý trong việc xây

dựng niềm tin của người dân đối với dịch vụ.

KẾT LUẬN

Sử dụng dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động đang là xu thế phát triển không chỉ ở Việt Nam mà cả những nước phát triển trên thế giới. Tại Việt Nam, dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động mặc dù đã được triển khai ở nhiều ngân hàng nhưng chưa thực sự khai thác hết được tiềm năng của dịch vụ mang lại, đặc biệt tại khu vực nông thôn Việt Nam - nơi có tiềm năng khách hàng sử dụng dịch vụ lớn. Để theo kịp được sự phát triển không ngừng của nền kinh tế cũng như của khoa học công nghệ, các NHTM Việt Nam cần nỗ lực hơn nữa để đổi mới, phát triển dịch vụ ngân hàng qua thiết bị di động, đúng với những lợi ích mà nó mang lại. ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Lê Văn Luyện và Trần Huy Tùng, 2014, Dịch vụ cung ứng hạ tầng thanh toán điện tử Vai trò và Giải pháp phát triển, Tọa đàm khoa học HVNH.
2. Banknetvn, 2014, Hiện trạng dịch vụ trung gian thanh toán, Kỳ yếu Tọa đàm khoa học, “Giải pháp phát triển và quản lý dịch vụ trung gian thanh toán ở Việt Nam”, NXB Dân Trí, Hà Nội.
3. Lê Phương Lan, 2015, Nghiên cứu phát triển dịch vụ Thanh toán qua di động ở khu vực nông thôn Việt Nam, Tạp chí khoa học và đào tạo ngân hàng, “Mô hình thanh toán qua Mobile - Smart Money của Philippines - một số gợi ý cho Việt Nam”.
4. Carty, Y., Bjaerum, R., 2014, “Easypaisa: Mobile Money Innovation in Pakistan”
5. GSMA, 2012, “Mobile Money in the Philippines - The Market, the Models and Regulation”.
6. Mas, I., Ng'weno, A., Bill & Melinda Gates Foundation, 2010, “Three keys to M-PESA's success: Branding, channel management and pricing”.
7. Tổng cục Thống kê, www.gso.gov.vn
8. Vieted và Ngân hàng Chính sách Xã hội, 2014, Báo cáo khảo sát dự án Mobile Banking.