

GIẢI PHÁP HẠN CHẾ RỦI RO KHI THỰC HIỆN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

Võ Thy Trang

Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – ĐH Thái Nguyên

TÓM TẮT

Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-banking) đang ngày càng phát triển *manh mẽ*, tạo ra môi trường tài chính năng động. Đó là xu thế tất yếu thời hội nhập, từng bước nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế. Dịch vụ này giúp các doanh nghiệp có thể kiểm soát tài chính. Kết quả là, ngân hàng điện tử có thể giúp cá nhân và doanh nghiệp giảm được các chi phí hành chính, nâng cao năng suất và quản lý tiền mặt tốt hơn. Tuy nhiên sự phát triển nhanh chóng của dịch vụ ngân hàng điện tử (DVNHĐT) cũng chứa đựng tiềm ẩn nhiều rủi ro và thách thức như khả năng thích ứng công nghệ, vấn đề an ninh mạng... Điều này đòi hỏi các ngân hàng phải đưa ra các biện pháp hữu hiệu để hạn chế rủi ro khi thực hiện ngân hàng điện tử. Cụ thể là thiết lập một quy trình kiểm soát an ninh toàn diện; Kiểm tra định kỳ hệ thống; Bảo mật cơ sở dữ liệu; Xử lý kịp thời tránh sự cố gián đoạn trong kinh doanh...

Từ khóa: *Dịch vụ ngân hàng điện tử, Quản trị rủi ro ngân hàng, Bảo mật dữ liệu, Thanh toán điện tử, Giao dịch điện tử.*

Phương thức thanh toán không dùng tiền mặt đang phát triển mạnh mẽ, các dịch vụ và tiện ích ngân hàng đáp ứng ngày một tốt hơn những đòi hỏi từ cuộc sống. Ngành ngân hàng đã thực sự hiện đại và đáp ứng được những yêu cầu trong tiến trình hội nhập. Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-banking) là một lĩnh vực mới mẻ và rất rộng lớn. Không đơn thuần là nghiệp vụ ngân hàng mà đó là bài toán ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động ngân hàng. Vì thế, dịch vụ ngân hàng điện tử - “E-Banking là xu thế tất yếu thời hội nhập”, từng bước nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế. Cùng với những lợi ích mới thu được, sự phát triển nhanh chóng của dịch vụ ngân hàng điện tử (DVNHĐT) cũng chứa đựng tiềm ẩn nhiều rủi ro. E-Banking tạo ra những thách thức mới đối với quản trị rủi ro ngân hàng.

E-BANKING (DVNHĐT) LÀ GÌ ?

Dịch vụ ngân hàng điện tử (Electronic Banking viết tắt là E-Banking) là dịch vụ hiện

được nhiều ngân hàng và các tổ chức tín dụng cung cấp để thực hiện các nghiệp vụ giao dịch ngân hàng sử dụng công nghệ thông tin. Theo định nghĩa của BIS –EBG (Bank for International Settlement – Electronic Banking Group) đưa ra là: *Dịch vụ ngân hàng điện tử bao gồm các nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ thực hiện thông qua kênh phân phối điện tử cũng như khoản thanh toán điện tử giá trị lớn và các nghiệp vụ ngân hàng bán buôn được thực hiện bằng điện tử [1].* Dễ dàng nhận thấy điểm khác biệt cơ bản nhất giữa e-banking và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống đó là e-banking sử dụng kênh giao nhận điện tử. Sự tiến bộ khoa học công nghệ và sự cạnh tranh không ngừng gia tăng giữa các ngân hàng khiến các danh mục sản phẩm và dịch vụ mà cá nhân hay tổ chức tiếp cận thông qua kênh phân phối ngày càng mở rộng. Ngân hàng điện tử đóng một vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ thương mại điện tử cho các doanh nghiệp như: Chuyển tiền; Mở L/C; Chuyển tiền giữa các tài khoản; Thanh toán hoá đơn; Kiểm tra tài khoản và số dư tài khoản; Kiểm tra dư nợ; Tải các thông tin tài chính....

* Võ Thy Trang, Tel.:

Email:

ƯU ĐIỂM VÀ NHƯỢC ĐIỂM CỦA E-BANKING [5]

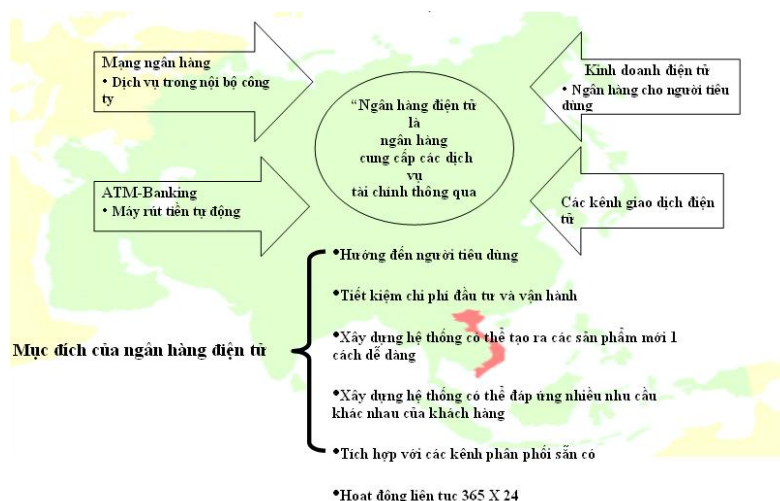
Các loại hình E-Banking

Trong thời gian qua ở Việt nam, các ngân hàng thương mại liên tục ra đời các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử. E-banking có thể được thể hiện dưới nhiều dạng khác nhau:[4]

- *Dịch vụ ngân hàng trực tuyến (Internet banking hay Online banking)*

Để có thể sử dụng dịch vụ, khách hàng đăng ký với ngân hàng để được cấp mật khẩu và mã truy cập. Qua Internet, khách hàng truy cập website của ngân hàng và thực hiện các giao dịch tài chính. Khi các điều kiện kỹ thuật và tính pháp lý thông qua các giao dịch điện tử được thừa nhận và được thực hiện sẽ giúp việc minh bạch hóa tài chính tốt hơn.

TT	Ưu điểm	Nhược điểm
1	Nhanh chóng, thuận tiện	Vốn đầu tư lớn
2	Tiết kiệm chi phí, tăng doanh thu	Rủi ro cao
3	Mở rộng phạm vi hoạt động, tăng khả năng cạnh tranh	Thiếu thông tin “nóng”
4	Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn	
5	Tăng khả năng chăm sóc và thu hút khách hàng	
6	Cung cấp dịch vụ trọn gói	



- *Dịch vụ ngân hàng tại nhà (Home banking)*

Home banking phát triển dựa trên mạng do ngân hàng xây dựng riêng và khách hàng phải đăng ký số điện thoại để kết nối với hệ thống này. Để được công nhận các giao dịch, giám đốc doanh nghiệp và kế toán trưởng sẽ phải đăng ký "chữ ký điện tử" với ngân hàng. Khách hàng chỉ cần ở nơi có số điện thoại đã đăng ký, bằng vài thao tác trên máy tính có thể thực hiện một lệnh chuyển tiền đến ngân. Tại ngân hàng, hệ thống sẽ kiểm soát xem có

đầy đủ 2 chữ ký xác nhận rồi mới thực hiện lệnh giao dịch.

- *Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại cố định (Phone Banking):* Cung cấp dịch vụ ngân hàng qua hệ thống điện thoại tự động cho tất cả mọi khách hàng của ngân hàng. Các thông tin cung cấp được ấn định trước gồm: tỷ giá hối đoái, lãi suất NH, thông tin tài khoản cá nhân...

- *Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại di động (Mobile Banking):* Thông qua hình thức nhắn tin qua điện thoại di động, khách hàng có thể

thực hiện một số các yêu cầu giao dịch với ngân hàng, trừ yêu cầu ký gửi và rút tiền mặt. Tại ngân hàng, khách hàng có tài khoản tại đây sẽ được sử dụng dịch vụ Mobile Banking để tham gia vào hệ thống thanh toán tài khoản cá nhân.

- Một số dịch vụ khác như Giao dịch chứng khoán qua mạng.

Những rủi ro thường gặp với dịch vụ ngân hàng điện tử (E-banking)

Trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế, việc phát triển mạnh mẽ các dịch vụ ngân hàng lại càng đòi hỏi cấp thiết. Việc nhanh chóng đưa sản phẩm, dịch vụ mới ra thị trường là một đặc trưng của E-banking. Vì vậy, đối với việc phát triển ứng dụng mới trong E-banking, xây dựng một chiến lược phát triển hợp lý, phân tích rủi ro, đánh giá an ninh đang là những thách thức trong hoạt động ngân hàng. Sự phụ thuộc công nghệ, giao dịch E-banking được tích hợp ngày càng nhiều trên các hệ thống máy tính, trang thiết bị CNTT và mạng Internet đã cho phép xử lý hiệu quả các giao dịch điện tử trực tuyến. Điều này làm giảm thiểu các sai sót và gian lận thường phát sinh trong môi trường xử lý thủ công truyền thống, nhưng cũng sẽ làm tăng sự phụ thuộc vào thiết kế, cấu trúc, liên kết và quy mô hoạt động của các hệ thống công nghệ. Điều đó khiến các ngân hàng phải chú trọng nhiều đến công tác kiểm soát an ninh, chứng thực khách hàng, bảo vệ dữ liệu, các thủ tục kiểm toán theo vết, bảo đảm tính riêng tư của khách hàng. Hiệu quả hoạt động của hệ thống ngân hàng hiện đại là dựa trên sự tồn tại song song của hai yếu tố Công nghệ và Bảo mật. Vì thế, “*Vai trò quan trọng của bảo mật NH điện tử trong môi trường web*”, sự cần thiết phải “*Đảm bảo tính liên tục trong kinh doanh*”. Vấn đề bảo mật luôn là “*then chốt*” khi ứng dụng thanh toán, giao dịch bằng các công cụ điện tử.[2]. Rủi do hoạt động thường phát sinh bởi các nguyên nhân sau: Hệ thống thông tin không tương thích; lỗ hổng trong việc kiểm soát nội bộ; sự gian lận và những tai họa không lường trước. Hệ thống thông tin không tương thích có thể do rủi ro tổng thể hoặc rủi ro do ứng dụng sản phẩm ngân hàng điện tử nào đó.

- Rủi ro tổng thể bao gồm cả truy cập cơ học vào phần cứng máy tính, truy cập logic vào hệ thống công nghệ thông tin, hệ thống quản lý khẩn cấp hoặc là hậu quả của việc khôi phục dữ liệu dự phòng không đầy đủ khi hệ thống thông tin gặp trục trặc.

- Rủi ro do ứng dụng sản phẩm NHĐT có thể là kết quả của một trong số các tình trạng lỗi sau đây: Dữ liệu được ghi nhận không đúng vì lỗi hệ thống; dữ liệu được lưu trữ không đúng trong suốt khoảng thời gian hiệu lực; Dữ liệu liên quan bị thiếu nên không đủ thông tin để xử lý, ra quyết định; Các tính toán cơ sở không chính xác dẫn đến các thông tin đưa ra sai lầm; do lỗi hệ thống nên các chương trình ứng dụng xử lý thông tin không có hiệu lực đúng thời điểm.

- Các rủi ro do gian lận ở cấp độ e-banking, các ngân hàng có thể gặp phải các loại rủi ro như Séc giả, thẻ nợ giả, thanh toán điện tử giả, thẻ ATM giả, ăn cắp dữ liệu tài khoản khách hàng. [3]

*** Những thách thức trong quản trị rủi ro khi thực hiện E-banking**

- *Thách thức về khả năng thích nghi với công nghệ*: Tốc độ thay đổi liên quan đến sự cải tiến công nghệ và dịch vụ khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng điện tử diễn ra nhanh chóng chưa từng có. Các sản phẩm mới thường phải thực hiện khoảng thời gian dài sau khi thử nghiệm. Tuy nhiên trên thực tế các ngân hàng hiện nay chịu sức ép cạnh tranh để cho ra đời sản phẩm mới trong khung thời gian bị dồn ép. Chính điều này khiến cho vấn đề đánh giá một chiến lược thích hợp, phân tích rủi ro và hướng dẫn đảm bảo an toàn đối với các ứng dụng ngân hàng điện tử mới tạo ra nhiều thách thức cho công tác quản lý.

- *Vấn đề đối tác*: E-banking làm tăng sự phụ thuộc của ngân hàng vào công nghệ thông tin, do đó làm tăng sự phức tạp kỹ thuật trong hoạt động dịch vụ và đảm bảo an toàn. Để dịch vụ ngân hàng điện tử được vận hành trôi chảy, các ngân hàng cần phải đạt được sự thỏa thuận đối với bên thứ ba về mặt kỹ thuật như lắp đặt, thay thế, chỉnh sửa thiết bị sao cho tương thích... Vì vậy đây mạnh xu hướng

gia tăng đối tác, các liên minh liên kết. Sự phát triển này dẫn đến mô hình kinh doanh mới bao gồm ngân hàng và các chủ thể phi ngân hàng như nhà cung cấp dịch vụ Internet, các công ty viễn thông và các doanh nghiệp công nghệ khác.

- *Vấn đề về an ninh mạng*: Đây là hệ thống mở đối với bất kỳ nhóm người nào, có thể truy cập từ bất kỳ nơi đâu trên thế giới, với các thư tín, thông điệp từ các địa điểm vô danh và có thể truy cập thông qua thiết bị không dây. Chính vì vậy, những vấn đề thách thức về vấn đề kiểm soát tính bảo mật, kỹ thuật định dạng khách hàng chống lại hiện tượng gian lận, bảo vệ dữ liệu, qui trình kiểm toán trên giấy tăng lên đáng kể. Các ngân hàng sẽ gặp nhiều cản trở trong việc phát hiện gian lận như thiếu hụt nhân lực, số lượng giao dịch lớn, các thông tin cần thiết bị mất do sự can thiệp của hackers vào hệ thống quản lý dữ liệu ngân hàng.

Giải pháp hạn chế rủi ro khi thực hiện ngân hàng điện tử tại các NHTM Việt nam
Thiết lập một quy trình kiểm soát an ninh toàn diện

Bao gồm xác định phương pháp định dạng khách hàng giao dịch điện tử một cách hiệu quả; phân chia nhiệm vụ, trách nhiệm phù hợp; thiết lập quy trình kiểm toán rành mạch, rõ ràng đối với giao diện điện tử. Xác thực và phân quyền cho khách hàng khi thực hiện giao dịch qua Internet: Sử dụng các phương pháp tin cậy để nhận dạng và kiểm tra quyền hạn của khách hàng, giám sát các hoạt động của khách hàng trong suốt thời gian kích hoạt tài khoản là một trong những công việc cần thiết để giảm thiểu rủi ro về thông tin của khách hàng bị đánh cắp, giả mạo hoặc các chuyển tiền bất hợp pháp. Có nhiều cách để chứng thực khách hàng như: sử dụng mật khẩu và pin, sử dụng phương pháp cơ học như vân tay, dùng cách nhận dạng sinh trắc học, chế độ chứng thực điện tử và hệ chìa khóa.

- Cần có sự giám sát quản lý chặt chẽ, toàn diện đối với các mối quan hệ đối tác và các bên thứ ba phụ thuộc khác. Kết hợp rủi ro

trong hoạt động NHĐT vào trong khuôn khổ quản lý tổng thể của ngân hàng.

- Thực hiện quy trình kiểm soát kép đặc biệt đối với hoạt động nhạy cảm như hoạt động khôi phục mật mã, chuyển khoản điện tử có giá trị lớn...

- Ngân hàng phải kiểm soát việc sử dụng và bảo vệ dữ liệu trong suốt quá trình bên thứ 3 truy cập đến dữ liệu ngân hàng thông qua các quan hệ ngoài luồng;

- Mọi truy cập đến dữ liệu có kiểm soát, phải được cài đặt, sử dụng mật khẩu để tránh truy cập trái phép.

- Điều hòa các giao dịch ngân hàng điện tử. Thực hiện kiểm tra các hoạt động đáng ngờ và phát hiện gian lận bằng cách kiểm tra có mục tiêu các khoản giao dịch có số lượng và giá trị lớn bất ngờ.

- Kiểm tra định kỳ để phát hiện ra các trang web có tên miền gần giống địa chỉ trang web của ngân hàng mình, trách việc kẻ xấu lập các trang web để lừa đảo khách hàng để ăn cắp thông tin tài khoản.

- Kiểm tra các lỗi và hướng dẫn khách hàng tránh những lỗi không cố ý.

- Có các xử lý kịp thời tránh sự gián đoạn trong kinh doanh và khôi phục sự gián đoạn đó.

Phân định nhiệm vụ trong cơ sở dữ liệu và các ứng dụng của E – Banking [6]

Các ngân hàng cần phải thực hiện kiểm soát chặt chẽ chức năng kiểm soát và phân quyền truy cập. Nếu có bất kỳ sai sót nào trong việc kiểm soát quyền sẽ dẫn đến việc truy cập trái phép và gây hậu quả xấu đến ngân hàng và khách hàng. Trong các hệ thống E - Banking, quyền truy cập được thiết lập và phân phối theo phương thức tập trung hóa và thường được lưu lại trong CSDL. CSDL này được bảo vệ cẩn thận sẽ giúp cho ngân hàng kiểm soát quyền một cách hiệu quả. Rủi ro trong hoạt động e-banking không chỉ là tình trạng của đối tượng tội phạm lập đặt thiết bị ăn cắp dữ liệu khách hàng mà còn tiềm ẩn rủi ro từ đạo đức nghề nghiệp. Tách biệt nhiệm vụ là một phương pháp kiểm soát nội bộ được thiết kế với mục đích giảm thiểu rủi ro gian lận

trong các tiến trình và trong các hệ thống hoạt động. Tách biệt nhiệm vụ sẽ bảo đảm sự chính xác và tính toàn vẹn của dữ liệu, ngăn chặn những hành động bất hợp pháp của mỗi cá nhân. Nếu các nhiệm vụ được tách biệt một cách hiệu quả, các hành động gian lận chỉ có thể xảy ra khi có sự thông đồng. Một số biện pháp để thiết lập và duy trì tách biệt nhiệm vụ trong môi trường E - Banking:

- Xử lý các giao dịch và hệ thống cần phải được thiết kế sao cho không một bên cung ứng dịch vụ có thể tham gia, hoàn tất các bước xử lý một giao dịch.
- Tách biệt nhiệm vụ cần phải được duy trì giữa sự phát triển và quản lý các hệ thống E - Banking.

Bảo mật dữ liệu của các giao dịch của E - Banking

Cơ sở dữ liệu trong giao dịch E – Banking bị thay đổi nếu không được phép sẽ dẫn đến các rủi ro về tài chính, pháp lý và uy tín. Thông thường giai đoạn đầu triển khai E – Banking, có thể xảy ra lỗi chương trình phần mềm phát sinh. Do đó, các ngân hàng cần triển khai xây dựng, hoàn thiện và tuân thủ quy trình khi thực hiện, đảm bảo an toàn các giao dịch, phù hợp và toàn vẹn dữ liệu. Các giao dịch E - Banking thường được truyền qua mạng công cộng, nên dễ gặp rủi ro. Trong quản lý rủi ro danh tiếng và rủi ro pháp lý, dịch vụ ngân hàng điện tử cần giới thiệu rõ ràng các dịch vụ ngân hàng điện tử cung cấp; đảm bảo bí mật thông tin cá nhân cho khách hàng; lên kế hoạch đề đối phó với sự cố gây gián đoạn nhằm đảm bảo hệ thống được vận hành liên tục. Để làm được điều này ngân hàng phải xây dựng một cơ chế trả lời sự cố hiệu quả, bao gồm cả các chiến lược thông tin liên lạc để kiểm soát rủi ro và giới hạn khả năng liên kết gây đổ vỡ trong hoạt động e-banking của ngân hàng. Một số biện pháp để bảo vệ tính toàn vẹn dữ liệu trong môi trường E - Banking:

- Giao dịch E - Banking và các quy trình lưu bản ghi phải được thực hiện trong môi trường kỹ thuật công nghệ hiện đại, đủ điều kiện kiểm soát, ngăn chặn các truy cập trái phép, hạn chế rủi ro.
- Các chính sách kiểm soát cần được thay đổi hợp lý, nhằm ngăn chặn những thay đổi trái phép hệ thống E - Banking, những thay đổi này có thể ảnh hưởng tiêu cực đến quá trình kiểm soát hoặc độ tin cậy của dữ liệu.
- Bất kỳ những lỗi hay sự thay đổi nào trong bản ghi hoặc giao dịch E – Banking, phải được kiểm soát qua chức năng xử lý, giám sát giao dịch.
- Tất cả dữ liệu ngân hàng và các bản ghi được bảo mật, chỉ có các cá nhân, tổ chức hoặc hệ thống được cấp quyền sử dụng mới được truy cập;
- Mọi dữ liệu ngân hàng bảo mật phải được duy trì bởi hệ thống bảo mật và được bảo vệ tránh bị truy cập, thay đổi trái phép trong suốt thời gian truyền trên mạng;

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION, Risk Management Principles for Electronic Banking
- [2] Trần Huy, *Bảo mật với Online Banking*, Báo tuổi trẻ năm 2008
- [3] Tạp chí Ngân hàng số tháng 7/2008.
- [4] <http://congnghemoi.net/Aninhgiamat/ChitietAninh/>
- [5] <http://www.vietinbank.vn>
- [6] <http://www.sbv.gov.vn>

SUMMARY

SOME RESOLUTIONS LIMIT RISK IN ENETRONIC BANKING AT COMMERCIAL BANKS OF VIETNAM**Vo Thy Trang****Economics and Business Administration, Thai Nguyen University*

E-banking is growing strongly, create a dynamic financial environment. That is the inevitable course time integration gradually improve competitiveness for businesses in the process of international economic integration. This service can help businesses control the financial. As a result, E- banking can help individuals and businesses reduce the administrative costs, enhance productivity and better cash management. However the rapidly development of E – banking will contains many potential risks and challenges as ability to adapt technology, network security. So Banks must take effective measures to limit risks. Particularly, establish a process of comprehensive security control, Periodical inspection, Security database, Processed promptly to avoid problems in business disruptions.

Key words: *E-Banking, bank risk management, Security database, electronic payment, Transactions electronically.*

* Vo Thy Trang, Tel:

Email: