

Thứ Bảy, 12/12/2015 10:35

[Thanh toán online thách thức ngân hàng](#) [1]



Các ngân hàng trong nước vất vả cạnh tranh với ngân hàng nước ngoài mạnh công nghệ và cả doanh nghiệp ứng dụng thanh toán trực tuyến (online)

Tại Diễn đàn Ngân hàng (NH) bán lẻ Việt Nam 2015 tổ chức mới đây, ông Lê Thanh Tâm, Tổng Giám đốc Tập đoàn Dữ liệu quốc tế (IDG) khu vực ASEAN, kể câu chuyện khi ông thanh toán một món hàng mua qua mạng nước ngoài bằng thẻ của một NH thương mại lớn thì bị từ chối nhưng thanh toán bằng ví điện tử của tập đoàn công nghệ lớn như Google qua cổng Google Wallet thì được chấp nhận.

Không còn là “người dẫn đầu”

Nghiên cứu của IDG cho thấy số lượng thanh toán tại các phòng giao dịch, chi nhánh của NH giảm nhưng thanh toán qua NH điện tử, di động lại tăng. Điều khách hàng quan tâm nhất hiện nay là thời gian chờ đợi và cách thức thanh toán. Trong khi giao dịch qua các kênh trực tuyến, như Mobile banking hay Internet banking thì không phải chờ đợi nên khách hàng có xu hướng chọn thanh toán tiện ích.

Các ứng dụng thanh toán online như Apple pay, Samsung pay, Facebook payments... đang góp phần tạo nên xu thế thanh toán mới tại Việt Nam, cạnh tranh trực tiếp với các NH trong nước. Theo ông Trần Công Quỳnh Lâm, Phó Tổng Giám đốc NH TMCP Công Thương Việt Nam (VietinBank), điều các NH lo lắng không hẳn từ những đối thủ cạnh tranh trực tiếp mà còn có nhiều doanh nghiệp ứng dụng thanh toán online trong hoạt động kinh doanh. Một số công ty khởi nghiệp (start up) qua mạng xã hội vẫn cho khách hàng vay tiền, vẫn bảo mật và quản trị được rủi ro.

Ông Phillip Finnegan - Tổng Giám đốc khu vực Úc, New Zealand và Đông Nam Á của Tập đoàn FIS (chuyên về lĩnh vực thanh toán) - nhận xét: Nhiều năm trước, khách hàng đến NH để giao dịch, thanh toán chiếm tỉ lệ áp đảo và NH vẫn cho rằng mình dẫn đầu. Nhưng nay, các doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thanh toán hiện đại đã thu hút nhiều khách hàng của NH.

Không phải ngẫu nhiên mà gần đây, hàng loạt tập đoàn công nghệ lớn thế giới nhắm vào thị trường Việt Nam, cung cấp giải pháp về thanh toán, bảo mật không chỉ riêng cho NH. Tập đoàn Open Way (Bỉ) cung cấp nền tảng phát triển cho NH, công ty thanh toán, viễn thông và xăng dầu như: quản lý

thẻ và đại lý, chuyển mạch tài chính, thẻ trả trước, thanh toán trên di động, ví điện tử... Nhìn ở góc độ khác, những đơn vị này chỉ tập trung vào một phân khúc khách hàng nhất định, chứ không thể cạnh tranh toàn bộ sản phẩm dịch vụ với NH. Tuy nhiên, xu hướng này buộc NH thương mại phải cải tiến chất lượng dịch vụ.

Thay đổi cách tiếp cận khách hàng

Nhiều NH nước ngoài với tiềm lực tài chính, công nghệ mạnh sẽ vào Việt Nam và có thể “bỏ xa” NH trong nước bằng những giải pháp thanh toán hiện đại phục vụ khách hàng.

Theo bà Đặng Tuyết Dung, Phó Tổng Giám đốc NH TMCP Hàng hải Việt Nam (Maritime Bank), một yếu tố tác động mạnh đến sự sống còn của NH thương mại là quyền lực người tiêu dùng. Trước đây, khách hàng phải tìm kiếm, dựa vào các dịch vụ của NH thì nay mỗi NH phải tự nâng chất lượng dịch vụ, áp dụng nhiều sản phẩm dịch vụ ứng dụng công nghệ mới để hút khách. Trong chiến lược bán lẻ, các NH trên thế giới đều tập trung phân tích nhu cầu rồi định hướng các phân khúc chiến lược về sản phẩm, công nghệ hướng đến khách hàng từ Mobile banking, Internet banking đến công nghệ sinh học, chạm 3D...

Thực tế, không ít NH đang đầu tư vào công nghệ với lối đi riêng nhằm tạo lợi thế cạnh tranh trong cuộc đua này. Với xu hướng mới, đã có nhiều giải pháp độc lập tách khỏi core để hướng tới trải nghiệm của người dùng. Theo các chuyên gia, NH nên xem xét trong chiến lược thay đổi và phát triển core, không đầu tư hệ thống core nặng nề mà cần điều chỉnh cho phù hợp, các giải pháp hệ thống quản trị tín dụng, thu nợ...

NH TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam (Eximbank) vừa hợp tác với Tập đoàn Infosys triển khai phần mềm Infosys Finacle Core Banking dần thay thế hệ thống Core Banking đang sử dụng để cung cấp các nghiệp vụ NH bán buôn, bán lẻ, quản lý nguồn vốn và thương mại, hỗ trợ xử lý giao dịch trực tuyến. Eximbank mong sẽ nâng lợi thế cạnh tranh khi đầu tư mạnh công nghệ cung cấp khả năng xử lý giao dịch trực tuyến, toàn diện và thời gian thực, hỗ trợ yêu cầu kinh doanh quốc tế đa ngôn ngữ, đa tiền tệ... NH Tiên Phong (TPBank) ra mắt tài khoản EasyLink và eBank phiên bản 6.0 cho phép kết nối tất cả tài khoản thanh toán, tiết kiệm và tín dụng của khách hàng nhằm điều chỉnh linh hoạt các hạn mức vay tiện lợi. NH Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) phát triển dịch vụ Business Online hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp quản lý tài khoản trực tuyến, giao dịch qua internet thay vì tới quầy giao dịch.

Không kéo được khách hàng, NH sẽ gặp khó

Theo ông Phillip Finnegan, những đột phá về công nghệ đang tạo ra bước ngoặt cho các công ty công nghệ không chỉ NH thương mại. Lúc này, NH muốn “giành” lại khách hàng của mình cần phải tìm được mối tương quan với khách hàng. Thực tế, nhiều NH thương mại đang nỗ lực làm điều này, tìm cách thu hút, gắn kết với khách hàng. Hiện 60% các giao dịch đã được thực hiện qua kênh trực tuyến hoặc di động, nếu không lôi kéo được khách hàng thì NH sẽ gặp khó khăn.

THÁI PHƯƠNG

Nguồn: Báo Người Lao Động

- [Trang Chủ](#)
- [Tin Tức](#)
- [Danh Bạ](#)
- [Thương Mại](#)

Tin tức công nghệ: [Tin Túc Công Nghệ](#) [2]

Source URL: <http://www.thuongmai.vn/thanh-toan-online-thach-thuc-ngan-hang.html>

Links:

[1] <http://www.thuongmai.vn/thanh-toan-online-thach-thuc-ngan-hang.html>

[2] <http://www.thuongmai.vn/tin-tuc/tin-tuc-cong-nghe.html>