

# MỘT SỐ VẤN ĐỀ ĐẶT RA CHO VIỆC ĐÀO TẠO CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG NGÀNH NGÂN HÀNG

**TS. Vương Đức Hoàng Quân \***

**TS. Nguyễn Phương Anh \***

Trong những năm gần đây, việc áp dụng những tiến bộ của công nghệ thông tin (CNTT) vào các lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế đất nước nói chung và ngành ngân hàng nói riêng đã trở nên ngày càng phổ biến. Đứng trước nhu cầu thực tế này, qua bài tham luận, chúng tôi cố gắng đưa ra một số vấn đề cần quan tâm trong việc đào tạo CNTT trong ngành ngân hàng. Bài tham luận sẽ bắt đầu với vai trò của Công nghệ thông tin đối với ngành ngân hàng trong thời kỳ toàn cầu hóa trên thế giới. Tiếp theo là phần trình bày tóm lược hiện trạng về ứng dụng CNTT trong ngành ngân hàng Việt nam. Cuối cùng, một số vấn đề cần quan tâm trong việc đào tạo CNTT của ngành ngân hàng sẽ được bàn luận.

## **1. Vai trò của công nghệ thông tin với ngành ngân hàng trong thời kỳ toàn cầu hóa:**

Lịch sử phát triển của Công nghệ thông tin từ nhiều năm đã gắn liền với quá trình phát triển của ngành ngân hàng. Trong những năm 60, những máy tính lớn đã bắt đầu thay thế giấy tờ bằng bút toán. Trong thập kỷ 70, các ngân hàng đã sử dụng cơ sở dữ liệu để tự động hóa những công việc văn phòng đơn giản lặp đi lặp lại để hiệu quả hơn trong công việc. Thập kỷ 80 là thời kỳ của những khẩu hiệu mới về sử dụng hệ thống thông tin. Các máy tính nhỏ trước đó vẫn dẫn đầu thị trường cấu trúc máy tính nay đã được thay thế bởi máy vi tính. Những vấn đề được quan tâm trong thời kỳ này là khái niệm máy tính phân bố, phi tập trung, quy mô thu nhỏ, dễ sử dụng. Trong thập kỷ 90, mối quan tâm lớn dành cho việc đa dạng hoá chức năng, nâng cao khả năng & quản lý bộ nhớ, đơn giản hóa việc sử dụng với giao diện cửa sổ. Ngoài nhu cầu quản lý để có thông tin kịp thời, các nhu cầu về mô phỏng và dự báo các sự kiện đã nâng cao yêu cầu về tính thông minh, giao diện tốt, dễ sử dụng.

Thế giới phương tây tiếp tục thống trị lĩnh vực CNTT và dẫn đầu trong việc thay đổi nền kinh tế thế giới. Ngành công nghiệp ngân hàng trong những thập kỷ trước đã được đặc thù hóa bởi sự đầu tư ngày càng tăng về CNTT. Trong năm 1992, vương quốc Anh ghi nhận đã chi 8.5 triệu pounds cho mỗi định chế tài chính. Mức độ đầu tư của Mỹ cho CNTT còn cao hơn, chiếm khoảng 20% của tổng chi phí cố định [1]. Giữa những năm 90, các ngân hàng của Anh đã đưa vào một loạt các công nghệ chuyên biệt cho ngành ngân hàng. Trong thời gian này, phần mềm "Cố vấn cho vay" giúp các định chế tài chính mã hóa kiến thức

---

\* Trung tâm hợp tác quốc tế, Đại học Ngân hàng Tp. HCM

của họ trong công việc đã giành được mỗi quan tâm đặc biệt [2]. Các ngân hàng của Úc cũng tăng cường đầu tư cho CNTT. Bắt đầu từ những năm 95, chi phí mỗi năm cho việc nâng cấp hệ thống CNTT về sử dụng các dịch vụ mới đã đạt 1,95 tỉ đôla Úc. Chi phí năm 1998 là 2,1 tỉ. Sau đó các ngân hàng cũng chuyển sang sử dụng thẻ thông minh và đầu tư sử dụng các giao dịch qua Internet. Như vậy trước năm 1998, các định chế tài chính phương Tây trung bình chi từ 7% đến 15% doanh số cho CNTT [3]. Ngân hàng "Chase Manhattan" (một trong những ngân hàng lớn nhất thế giới) có trụ sở chính tại New-York chi khoảng 2 tỉ đôla mỗi năm cho CNTT. Phần lớn của số tiền này dùng cho công nghệ để quản lý tài liệu và luồng công việc để tạo ra những sản phẩm về dịch vụ mới cũng như giảm chi phí hoạt động. Trong số các dự án CNTT này có một dự án tự động hóa luồng công việc trong lĩnh vực quản lý phương tiện, lưu trữ hình ảnh các phiếu thanh toán, một dự án tự động hóa hoạt động cho vay, và một dự án quản lý tài liệu cho ngân hàng tư nhân Chase toàn cầu [4]. Để đảm bảo rằng những dự án về công nghệ sẽ hỗ trợ mục đích kinh doanh, ngân hàng này đã thành lập ra một ban quản lý công nghệ bao gồm những kỹ thuật gia cao cấp và các nhà quản lý. Ngân hàng này cũng đã thành lập những trung tâm cố vấn, mỗi trung tâm chuyên sâu vào một lĩnh vực cụ thể của công nghệ.

Đông Á cũng đã theo phương Tây với mô hình phát triển riêng của mình và gây ra điều kỳ diệu về kinh tế. Các định chế tài chính Đông Á phát triển nhanh chóng về chiều rộng cũng như bề dày. Sự phát triển của thị trường này đã đặt ra yêu cầu không chỉ những sản phẩm mới, thành phần tham gia mới, với những quy định toàn cầu mà cả những cơ sở hạ tầng vững mạnh có khả năng đảm bảo tính hiệu quả, an toàn, thanh toán và chi trả các giao dịch tài chính đúng hạn. Thị trường toàn cầu sinh ra bởi công nghệ qua mối liên kết của các thị trường nội địa đã cắt bớt các tầng lớp trung gian không hiệu quả, để người sản xuất và người tiêu dùng có thể trực tiếp làm việc với nhau. Ở Đông Á, điều này đã làm tăng sức mạnh của nhà sản xuất và người tiêu dùng, qua việc làm tăng khả năng tiếp cận thông tin, khả năng xử lý thông tin và khả năng tiếp xúc trực tiếp với các nhà sản xuất & tiêu dùng khác. Hơn nữa, các ngân hàng trung ương Đông Á đã đưa vào sử dụng Hệ thống thanh toán gộp liên ngân hàng thời gian thực như một nền tảng cho hệ thống tài chính điện tử hiện đại [5].

Sự biến đổi của ngành ngân hàng bằng CNTT trong thế giới phương Tây và Đông Á đã hình thành nên con đường chuẩn cho ngành ngân hàng các nước thế giới thứ ba. Trong thập kỷ vừa qua, các nước thế giới thứ ba đã được cảnh báo nên sử dụng ưu thế những cải tiến vượt bậc của CNTT để củng cố những thay đổi kinh tế xã hội nếu họ muốn có một chỗ đứng trong các mối quan hệ kinh tế xã hội toàn cầu ngày càng được thống trị bởi nền kinh tế thông tin. Theo Talero & Gaudette [6], những khả năng về thông tin bao trùm sẽ sinh ra một xã hội mới có khả năng cạnh tranh, dân chủ, bớt tập trung, linh hoạt hơn để đáp ứng nhu cầu cá nhân, gắn gũi với hoàn cảnh xã hội. Những thay đổi này sẽ gây ra trong tất cả các nước một sự điều chỉnh để khai thác thông tin cho sự phát triển kinh tế xã hội. Các nước đang phát triển sẽ phải tự điều chỉnh hoặc phải chịu nguy cơ

bị đào thải khỏi nền kinh tế toàn cầu và chịu thiệt hại về khả năng cạnh tranh cho sản phẩm và dịch vụ của họ.

**Toàn cầu hóa** đã đem lại cạnh tranh gay gắt cho ngành công nghiệp dịch vụ tài chính và sẽ chỉ cho phép tồn tại các định chế tài chính tốt nhất. Để giữ được khả năng cạnh tranh, các định chế tài chính cần phải linh hoạt để có thể đáp ứng nhu cầu khách hàng. Toàn cầu hóa đã làm thay đổi hoàn toàn ngành công nghiệp ngân hàng bán lẻ. Trước đây, các chi nhánh ngân hàng là cửa ngõ cho các hoạt động ngân hàng bán lẻ. Khách hàng chỉ sử dụng được các sản phẩm và dịch vụ rất hạn chế của ngân hàng trong thời gian các chi nhánh mở cửa. Ngày nay, sức ép mới đã xuất hiện từ các định chế tài chính không phải ngân hàng cung cấp các dịch vụ & sản phẩm tương tự ngân hàng, và từ các ngân hàng nước ngoài xâm nhập thị trường nội địa. Khách hàng trở nên khôn ngoan hơn trong việc mua bán, ít trung thành với các ngân hàng truyền thống hơn, và đòi hỏi cao hơn về sản phẩm & dịch vụ phù hợp với nhu cầu tài chính, trong thời hạn được giao. Vì vậy, khách hàng chính là người quyết định nên sử dụng các dịch vụ tài chính khi nào, như thế nào và ở đâu. Để đáp ứng được yêu cầu của khách hàng và của thị trường, các ngân hàng bán lẻ phải cung cấp các sản phẩm & dịch vụ nhiều tiện ích hơn, với khả năng tiếp cận dễ dàng hơn, và đưa ra với một tốc độ nhanh hơn những sản phẩm & dịch vụ để thỏa mãn nhu cầu khách hàng hơn. Trong khi đó, chi phí hoạt động và phát triển của các ngân hàng ngày càng phải giảm bớt, lợi nhuận vẫn phải được đảm bảo.

Trong hoàn cảnh đó, **CNTT** đưa ra những lợi thế cạnh tranh cần thiết. Trong những năm qua, như ta đã thấy, các ngân hàng đầu tư ngày càng nhiều cho CNTT. CNTT không những chỉ là công cụ để giảm chi phí và hỗ trợ quá trình hoạt động mà còn là yếu tố quan trọng tạo nên lợi nhuận. CNTT giúp cho các ngân hàng quản lý quan hệ với khách hàng được tốt hơn, đơn giản hóa quá trình hoạt động, mở rộng phạm vi hoạt động, nâng cao chất lượng dịch vụ và giảm rủi ro trong một thị trường nhiều biến động. Các sản phẩm phần mềm giúp tối ưu hóa các dịch vụ chi nhánh qua việc định vị các chi nhánh mới, tái xác định và đóng cửa chi nhánh cũ dựa vào những dữ liệu về dân số & địa lý. Dịch vụ quản lý tiền qua Internet cho phép các doanh nghiệp truy cập thông tin về số dư, chi trả, chuyển khoản và in thông báo quyết toán tài chính [7]. Với sự ra đời của Internet, tốc độ đã bắt đầu vượt qua lòng tin trong mối quan hệ với khách hàng, và đổi mới đã vượt qua truyền thống, và tạo nên một mô hình mới: nền kinh tế số hoá. Các ngân hàng không theo kịp công nghệ mới sẽ không thể cung cấp các sản phẩm & dịch vụ theo yêu cầu của nền kinh tế số [8]. Công nghệ phải được coi như một khoản đầu tư cần thiết cho sự thành công của ngân hàng; khoản đầu tư này cũng phải được kế hoạch và thực hiện theo từng giai đoạn; nó cũng sẽ phản ánh chiến lược kinh doanh dài hạn và có sự cam kết của các nhà quản lý; và lợi ích từ khoản đầu tư đó cũng phải được ghi nhận [9].

Cũng theo Grainger-Smith và Oppenheim [10], CNTT đóng vai trò quan trọng cho sự phát triển của ngành công nghiệp ngân hàng vì những lý do sau:

- Trong nền kinh tế số hoá, hoạt động chủ chốt của các ngân hàng không phải kinh doanh tiền như trong quan niệm cũ, mà kinh doanh thông tin. Các

hoạt động chính của ngân hàng là nắm bắt, phân phối, phân tích, xử lý thông tin tài chính.

- CNTT chiếm phần rất lớn trong chi phí cố định của các ngân hàng sau chi phí nhân sự (bao gồm cả những chi phí đào tạo CNTT)
- CNTT cũng giúp cho các ngân hàng mở rộng các dịch vụ dành cho khách hàng và thay đổi hệ thống hoạt động
- CNTT cho phép các ngân hàng tăng khối lượng dịch vụ, vận hành có hiệu quả hơn và thực hiện được nền kinh tế theo quy mô

## **2. Hiện trạng về công nghệ thông tin trong ngành ngân hàng Việt nam sau giai đoạn 2001 - 2003:**

Sau 3 năm triển khai thực hiện chỉ thị số 58 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh ứng dụng và phát triển CNTT phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa từ 2001 đến 2003, ngành ngân hàng Việt nam đã đạt được một số thành tựu nhất định. Về giải pháp công nghệ mới cho đến tháng 9 năm 2004, trên tổng số hơn 70 ngân hàng trên toàn quốc, 8 ngân hàng đã có hệ thống kế toán tập trung tài khoản, 12 ngân hàng đã có máy ATM, 20 ngân hàng đã phát hành thẻ thanh toán, 42 ngân hàng đã tham gia hệ thống thanh toán quốc tế SWIFT, 3 ngân hàng đang triển khai ứng dụng Internet. 85% giao dịch của ngân hàng với khách hàng được thực hiện bằng máy tính và các thiết bị CNTT hiện đại [11]. Từ ngày 02 tháng 5 năm 2002, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng (một hệ thống thanh toán trực tiếp điện tử trực tuyến) đã chính thức được đưa vào vận hành. Qua hơn 2 năm hoạt động chính thức, hệ thống đã đi vào ổn định & ngày càng phát huy hiệu quả. Đến nay đã có 52 thành viên (6 ngân hàng quốc doanh và 46 ngân hàng thương mại ngoài quốc doanh).

Tuy đã đạt được những kết quả nhất định, song ngành ngân hàng vẫn chưa đạt đến mức độ tiên tiến, còn cách xa và có nguy cơ tụt hậu so với nhiều nước trong khu vực và trên thế giới. Theo Ngân hàng nhà nước, các ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng Việt nam hiện còn yếu kém về năng lực tài chính, quản lý kinh doanh và quản lý rủi ro. Dịch vụ ngân hàng còn nghèo nàn và chất lượng chưa cao. Như vậy ngành ngân hàng Việt nam còn phải nỗ lực nhiều mới có thể đáp ứng được nhu cầu đa dạng của nền kinh tế về khả năng điều hành tiền tệ, khả năng giám sát để tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho các doanh nghiệp [12].

Tốc độ phát triển và ứng dụng CNTT trong ngành ngân hàng còn chậm, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành ngân hàng. Cơ sở hạ tầng viễn thông chưa theo kịp nhu cầu đòi hỏi của nền kinh tế. Và trong đó, về yếu tố con người thì nguồn nhân lực CNTT của ngành ngân hàng còn yếu kém nhiều nước trong khu vực cả về số lượng & chất lượng. Hệ thống máy ATM tuy đã đạt được một số lượng nhất định nhưng thị trường thẻ Việt nam vẫn bao gồm nhiều tổ hợp thẻ khác nhau, chưa kết nối trực tiếp được với nhau. Hiện tại các ngân hàng đang tìm cách cải thiện nhưng các giải pháp vẫn mang tính cục bộ thiếu tính tổng thể và kết quả là quyền lợi của khách hàng không được đảm bảo. Chất lượng dịch vụ của hệ thống máy ATM cũng còn chưa hoàn chỉnh, cụ thể là vào

những ngày 1/9, 5/8, 7/7, 19/2 năm 2004 đã xảy ra những sự cố của hệ thống ATM với số lượng lớn [13].

Nguyên nhân khách quan là do bối cảnh chung về ứng dụng CNTT còn chưa thật sự phát triển, việc đào tạo chuyên viên tin học nói chung còn nhiều bất cập. Theo Bộ Bưu chính Viễn thông [14], trong tổng số các doanh nghiệp được khảo sát nói chung thì 16% không có kế hoạch cụ thể cho việc ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp, 84% có kế hoạch nhưng mức độ đầu tư cho CNTT là nhỏ so với quy mô doanh nghiệp và 60% chưa phân công lãnh đạo phụ trách rõ ràng về CNTT. Các đơn vị nói chung không được đào tạo về ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nên chưa hiểu biết tốt về CNTT để ứng dụng.

Trong ngành ngân hàng, Cán bộ tin học của ngành ngân hàng không được đào tạo chuyên nghiệp về nghiệp vụ ngân hàng nên chưa thể phát huy hết được những sức mạnh của CNTT trong ngành ngân hàng. Nguyên nhân chủ quan là việc bồi dưỡng nâng cao trình độ cập nhật kiến thức công nghệ thông tin còn chưa đồng bộ & thiếu tính tổng thể. Việc phối hợp giữa các chuyên gia về CNTT và các cán bộ quản lý còn nhiều khó khăn, chưa thật sự có tiếng nói chung.

### **3. Một số vấn đề cần quan tâm cho việc đào tạo CNTT trong ngành ngân hàng:**

Ngành ngân hàng đã nhận thức rõ được trong xu thế hội nhập hiện nay, ngoài việc thiết lập một hệ thống cơ sở hạ tầng hiện đại, vấn đề đào tạo nguồn nhân lực chuyên nghiệp, có khả năng sử dụng công cụ CNTT & có kiến thức về CNTT hiện đại trong ngành ngân hàng trở nên rất cần thiết.

**Về nguồn nhân lực:** từ thực tế hiện nay là nguồn cán bộ làm công tác CNTT tại các ngân hàng chủ yếu được đào tạo theo hai hình thức: (i) những người được đào tạo chuyên về CNTT tại các trường kỹ thuật như Đại học Bách khoa, Đại học Khoa học Tự nhiên, sau khi về công tác tại các ngân hàng được cử đi đào tạo thêm về kiến thức kinh tế và nghiệp vụ ngân hàng; hoặc (ii) các cử nhân kinh tế/ngân hàng sau một thời gian công tác tại các ngân hàng được cử đi học thêm về CNTT. Cả hai loại hình đào tạo này đều có chung một số nhược điểm là lãng phí về mặt thời gian và chi phí cũng như tính thiếu chuyên nghiệp. Tuy nhiên, để đáp ứng nhu cầu trước mắt, chúng tôi cũng đồng ý đây là một giải pháp tạm thời để khắc phục tình trạng thiếu hụt số lượng về nhân lực CNTT của ngành ngân hàng.

Tóm lại, để giải quyết nhu cầu trước mắt về số lượng và chất lượng cán bộ CNTT của ngành ngân hàng, các ban ngành các cấp trong hai lĩnh vực tách biệt là ngân hàng & CNTT phải phối hợp chặt chẽ để có thể:

- Nâng cao trình độ CNTT của cán bộ nghiệp vụ & cán bộ quản lý của các ngân hàng; giúp họ có khả năng chủ động định hướng, lựa chọn những công nghệ mới nhất cho ngành ngân hàng.
- Bồi dưỡng kiến thức về kinh tế, nghiệp vụ ngân hàng, cập nhật kiến thức hiện đại CNTT cho các chuyên viên CNTT trong ngành ngân hàng để có thể ứng dụng những công nghệ mới nhất trong ngành ngân hàng.

**Về dài hạn:** nhiệm vụ đặt ra cho các tổ chức đào tạo của ngành ngân hàng là phải có ngành đào tạo chuyên biệt CNTT cho ngân hàng. Ngành này phải đảm bảo được những yêu cầu về nội dung bao gồm:

- kiến thức tổng quát kinh tế, nghiệp vụ ngân hàng hiện đại
- kiến thức chuyên sâu về CNTT hiện đại
- ngoại ngữ để có thể theo kịp xu hướng toàn cầu hóa của ngành
- Chương trình đào tạo này phải được đặt trong quan hệ hợp tác đào tạo với các doanh nghiệp lớn trong nước và ngoài nước chuyên ngành CNTT để có chương trình đào tạo có tiêu chuẩn quốc tế, phù hợp với hoàn cảnh Việt nam.
- Chương trình cũng phải được đặt trong quan hệ hợp tác đào tạo với các ngân hàng trong nước và nước ngoài để có chương trình đào tạo tiên tiến phù hợp với nhu cầu của ngành ngân hàng Việt nam.

Trong mỗi quan hệ hợp tác đa phương như vậy, việc nghiên cứu khoa học để phát triển CNTT và ngân hàng, một hoạt động quan trọng của các trường đại học, sẽ được phát triển gắn liền với nhu cầu thực tế và như vậy có khả năng được hỗ trợ về kinh phí từ nhà nước cũng như từ những dự án cụ thể của ngành ngân hàng. Cũng từ những chương trình hợp tác đa phương này, các tổ chức đào tạo của ngành ngân hàng sẽ tiếp thu được công nghệ đào tạo hiện đại, kết hợp với việc gắn liền đào tạo với thực tế sẽ xây dựng nên một lực lượng cán bộ có đầy đủ kiến thức nghiệp vụ & kỹ năng CNTT cho ngành ngân hàng một cách chuyên nghiệp.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] N. Grainger-Smith & C. Oppenheim, The role of information systems and technology in investment banks, *Journal of Information Science* 20 (5) (1994), 323-333.
- [2] A. Freeman, Learning how to lend, *The Economist* 341 (Oct 1996), 8-10.
- [3] B. Caldwell, New problems, new solutions, *Informationweek* 700 (1998), 149-156.
- [4] S. Marlin, Chasing document management, *Inform* 13 (4) (1999), 76-82.
- [5] J. Yam, The impact of technology on financial development in East Asia, *Journal of International Affairs* 51 (2) (1998), 139-555.
- [6] E. Talero and P. Gaudette, Harnessing information for development: A proposal for a World Bank group vision and strategy,

Telecommunications and Informatics Division, Industry and Energy department, The World Bank, 1818 H Street NW, Washington DC 20433, USA.

- [7] R. Bates, Provident ushers in Web-based service, *Bank Systems and Technology* 35 (9) 1998, 46.
- [8] K. Cavano, Will bank survive in the new, fast moving "digital" economy? *Bank Systems and Technology* 36 (1) (1999), 56.
- [9] M. Hill, Technology investment in business banking, *Journal of Lending and Credit Risk Management* 81 (6) (1999), 30-35.
- [10] N. Grainger-Smith & C. Oppenheim, The role of information systems and technology in investment banks, *Journal of Information Science* 20(5) (1994), 323-333.
- [11] Tin học Ngân hàng, 2004
- [12] VietnamNet, tháng 10, 2004
- [13] VnExpress, 2004
- [14] Bộ Bưu chính Viễn thông, Ứng dụng Công nghệ thông tin trong các doanh nghiệp: tình hình hiện nay và phương hướng phát triển, Hà nội - Đà Nẵng, tháng 8, 2004