



NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

**AN TOÀN THÔNG TIN KHÁCH HÀNG
TRONG
GIAO DỊCH NGÂN HÀNG QUỐC TẾ**

*Trình bày: ThS. Nguyễn Minh Phương - H. PTG BIDV
Hà Nội, 23/11/2012*



Khách hàng

- **Khách hàng** là người mua, có nhu cầu mua hoặc có sự quan tâm, theo dõi một loại hàng hóa hoặc dịch vụ nào đó mà sự quan tâm này có thể dẫn đến hành động mua.



Phân loại khách hàng

- **Căn cứ vào nguồn lợi ích nhu cầu khách hàng đem lại:** Khách hàng cá biệt, Khách hàng lớn / quan trọng, Khách hàng vãng, Khách hàng nhỏ, Khách hàng phi tích cực, Khách hàng tiềm năng.
- **Căn cứ vào tiêu chuẩn tính chất khác nhau của khách hàng:** Khách hàng là doanh nghiệp và khách hàng là cá nhân, Khách hàng là các cửa hàng bán buôn, các cửa hàng kinh doanh tiêu thụ và ngành tiêu dùng cụ thể cùng, Khách hàng là doanh nghiệp quy mô lớn, vãng và nhỏ; Khách hàng là doanh nghiệp sản xuất, dịch vụ và các cơ quan quản lý Nhà nước cấp trung ương,



Phân loại khách hàng

- Căn cứ vào khu vực sống: Khách hàng nội thành và khách hàng ngoại thành, Khách hàng thành phố, khách hàng thị trấn và khách hàng nông thôn, Khách hàng trong nước và khách hàng quốc tế
- Căn cứ vào giai đoạn bán hàng (trước, trong và sau khi bán hàng): Khách hàng tiềm năng, Khách hàng hiện tại, Khách hàng trở lại
- Căn cứ theo mối quan hệ của khách hàng với Ngân hàng: Khách hàng trung thành, Khách hàng tiềm năng, Khách hàng không có tiềm năng, Khách hàng cần quan tâm và chăm sóc

Thông tin của khách hàng cá nhân bao gồm

- ✓ Tên
- ✓ Tuổi (Ngày sinh)
- ✓ Giấy tờ tùy thân: Chứng minh thư, hộ chiếu u...
- ✓ Trình độ / địa phương
- ✓ Thông tin liên lạc: địa chỉ, điện thoại, email...
- ✓ Trình độ học vấn
- ✓ Tình trạng hôn nhân
- ✓ Tình trạng thu nhập
- ✓ Sở thích
- ✓ ...

Thông tin của khách hàng tổ chức bao gồm:

- ✓ Các dữ liệu khách hàng, tức là tổ chức, quan hệ doanh nghiệp - nhân viên của khách hàng.
- ✓ Thông tin liên lạc bao gồm: địa chỉ, liên hệ quan, số fax, liên hệ điện thoại, email...
- ✓ Thông tin về bộ phận / cá nhân có quy định về mua bán sản phẩm dịch vụ.
- ✓ Thông tin về tình trạng sản phẩm dịch vụ của khách hàng
- ✓ Tình hình hoạt động của khách hàng: tình hình sản phẩm dịch vụ, kinh phí / ngân sách, lợi nhuận...
- ✓ Thông tin về ngành nghề hiện tại của khách hàng: xu hướng phát triển và vị trí hiện nay của khách hàng trong doanh nghiệp.

Các thông tin khách hàng cần bảo mật (ch có ý nghĩa minh họa)

- ✓ Danh sách khách hàng cần bảo mật / quan
trọng
- ✓ Thông tin quan trọng về khách hàng tiềm
năng của Ngân hàng
- ✓ Chi tiết nghiệp vụ quan trọng của khách
hàng với Ngân hàng
- ✓ Chính sách kinh doanh cần bảo mật của Ngân
hàng với khách hàng cần bảo mật / quan
trọng

Phân cấp an toàn bảo mật thông tin khách hàng

- ✓ **Cấp tuyệt mật:** Thông tin cấp tuyệt mật là thông tin quan trọng nhất của Ngân hàng, khi thông tin này lọt ra ngoài thì sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến lợi ích và quyền lợi của Ngân hàng. Thông thường, thông tin khách hàng quan trọng nhất mà ngân hàng nắm giữ theo quy định của Ngân hàng sẽ coi là cấp tuyệt mật.
- ✓ **Cấp tối mật:** Thông tin khách hàng cấp tối mật là bí mật quan trọng của Ngân hàng, khi thông tin này lọt ra ngoài thì sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến lợi ích và quyền lợi của Ngân hàng. Thông thường, thông tin khách hàng liên quan đến nghiệp vụ quan trọng của Ngân hàng sẽ coi là cấp tối mật.
- ✓ **Cấp bí mật:** Thông tin khách hàng cấp bí mật là những bí mật của Ngân hàng mà khi lọt ra ngoài sẽ gây tổn hại cho lợi ích và quyền lợi của Ngân hàng. Thông thường, thông tin khách hàng có mối quan hệ bình thường với Ngân hàng cũng sẽ là cấp bí mật.

Biện pháp kỹ thuật công nghệ

- ✓ Tổ chức an ninh bảo mật mạng nội bộ nghiêm ngặt
- ✓ Bộ vcs dữ liệu khách hàng
- ✓ Thường xuyên đánh giá an ninh bảo mật, phát hiện lỗ hổng bảo mật và có biện pháp khắc phục kịp thời
- ✓ Phân quyền người sử dụng
- ✓ Quản trị phân mềm
- ✓ Triển khai ứng dụng hệ thống CRM (Quản trị quan hệ khách hàng)

- **Biện pháp kỹ thuật công nghệ**
 - ✓ **Phân tích tìm kiếm thông tin an toàn**
 - ✓ **Quản lý toàn vẹn của thông tin khách hàng**
 - ✓ **Mã hóa dữ liệu**
 - ✓ **Hệ thống lưu trữ dữ liệu thông tin khách hàng**
 - ✓ **Hệ thống phòng**



An toàn thông tin khách hàng

Biện pháp vật chất quản lý

- ✓ Có chính sách an toàn thông tin, trong đó có quy định về an toàn thông tin khách hàng.
- ✓ Quản lý tất cả nhân viên nghiệp vụ bán hàng
- ✓ Thực hiện kiểm soát và giám sát
- ✓ Chế độ quản trị nhân sự

