

PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ TẠI VIỆT NAM

● HUỲNH THỊ NHƯ THẢO

TÓM TẮT:

Việc phát triển ngân hàng số là cơ hội lớn và cũng là một thách thức không nhỏ đối với hệ thống ngân hàng thương mại (NHTM). Việt Nam đang ở giai đoạn đầu của công cuộc chuyển đổi số. Thị trường Việt Nam với quy mô dân số lớn, tỷ lệ người sử dụng điện thoại và internet cao là một thị trường tiềm năng cho ngân hàng số. Có đến 96% ngân hàng đã và đang xây dựng chiến lược phát triển dựa trên các công nghệ 4.0; 92% ngân hàng đã phát triển dịch vụ ứng dụng trên internet và mobile. Bài viết tập trung nêu rõ thực trạng và tiềm năng phát triển ngân hàng số, đồng thời đề xuất một số khuyến nghị để phát triển ngân hàng số tại Việt Nam.

Từ khóa: ngân hàng số, ngân hàng thương mại, internet.

1. Ngân hàng số và những ưu điểm

Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, “Ngân hàng số là một hình thức ngân hàng số hóa tất cả những hoạt động và dịch vụ có thể thực hiện ở các chi nhánh ngân hàng”, cụ thể là: các dịch vụ truyền thống như rút tiền, chuyển tiền, gửi tiền có kỳ hạn, không kỳ hạn, quản lý tài khoản tiết kiệm và vay vốn đều được số hóa và tích hợp vào một ứng dụng ngân hàng số duy nhất. Người dùng hay khách hàng có thể truy cập vào ứng dụng ngân hàng số thông qua trang web, hoặc trên nền tảng ứng dụng của các thiết bị di động được kết nối internet.

Mặc dù ngân hàng số và ngân hàng điện tử tương tự nhau trong việc thực hiện các giao dịch trực tuyến, nhưng ngân hàng điện tử chỉ là một tiện ích đơn giản để thực hiện các giao dịch ngân hàng, thanh toán hóa đơn hoặc quản lý tài khoản, trong khi ngân hàng số tích hợp nhiều tính năng hơn.

Ngân hàng điện tử chỉ tập trung vào số hóa một số tính năng cốt lõi của ngân hàng, trong khi ngân hàng số bao hàm tất cả các tính năng và hoạt động của ngân hàng (SCN Education B.V., 2001). Như vậy, ngân hàng số là mô hình ngân hàng hiện đại, hoạt động trên cơ sở số hóa mọi hoạt động, còn ngân hàng điện tử chỉ là dịch vụ bổ sung trên nền tảng ngân hàng truyền thống với các dịch vụ như: Internet Banking, SMS Banking.

Ngân hàng số có thể bao gồm tất cả các khía cạnh của một ngân hàng thông thường như cơ cấu tổ chức, quản lý nguồn nhân lực, hoạt động và dịch vụ (Kelman, 2016). Tất cả các thủ tục hành chính có thể được số hóa và đơn giản hóa. Ngân hàng số có nhiều tính năng ưu việt như dịch vụ 24/7 với mọi giao dịch thông qua internet và các ứng dụng. Toàn bộ quá trình này được thực hiện thông qua các thiết bị kỹ thuật số. Ngân hàng số

đòi hỏi cao về công nghệ, bao gồm sự đổi mới trong dịch vụ tài chính, chiến lược di động, kỹ thuật số, AI, thanh toán, dữ liệu, blockchain, API, kênh phân phối và công nghệ.

Về lý thuyết, có 3 cấp độ chuyển đổi ngân hàng số: Cấp độ 1 là chuyển đổi một phần, số hóa quy trình, kênh phân phối hoặc sản phẩm dịch vụ; Cấp độ 2 là xây dựng mảng kinh doanh số riêng cho ngân hàng; Cấp độ 3 là số hóa toàn bộ hoạt động ngân hàng. Và phân loại ngân hàng số thành 4 hình thái, bao gồm: (i) Chi nhánh ngân hàng số; (ii) Kênh phân phối ngân hàng số; (iii) Công ty con ngân hàng số; (iv) Ngân hàng số thuần túy.

Việc phát triển ngân hàng số đem lại nhiều lợi ích cho cả khách hàng, ngân hàng và nền kinh tế. Đối với khách hàng, khách hàng có thể thực hiện giao dịch ở bất kỳ nơi đâu với độ chính xác và an toàn cao nhất với công nghệ bảo mật tiên tiến, giúp tiết kiệm được thời gian, chi phí. Đối với ngân hàng, giúp ngân hàng giảm bớt chi phí vận hành, tăng tốc độ giao dịch, tăng năng suất lao động, tự động hóa quy trình, giảm nhân sự, ngoài ra ngân hàng còn có thể cung cấp nhiều sản phẩm trọn gói, nhiều tiện ích mới khi liên kết được với các công ty chứng khoán, tài chính, bảo hiểm... Việc phát triển ngân hàng số rất quan trọng trong việc nâng cao khả năng thích ứng với môi trường kinh doanh cạnh tranh và nâng cao năng lực quản trị kinh doanh của các NHTM trong thời gian tới (Bachoo, 2017). Đối với nền kinh tế, phát triển ngân hàng số giúp giảm đáng kể tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế, tạo ra sự liên thông giữa các tổ chức tài chính, tối ưu hóa hệ thống tài chính quốc gia, giúp Nhà nước có đầy đủ thông tin về việc nộp thuế một cách chính xác nhất.

Ngân hàng số và tài chính số đang đóng vai trò quan trọng trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Công nghệ đã giúp loại bỏ nhiều rào cản để các tổ chức tài chính và NHTM có thể cung cấp dịch vụ và tạo ra các sản phẩm để tiếp cận hơn cho khách hàng với chi phí thấp hơn. Hơn nữa, phát triển ngân hàng số còn góp phần giảm thanh toán bằng tiền mặt trên thị trường. Hiện tại, số hóa dịch vụ và vận hành đang là cuộc đua giữa các ngân hàng.

Xu hướng cạnh tranh này đã, đang và sẽ tiếp tục mở ra những cơ hội mới cho ngành Ngân hàng Việt Nam. Cụ thể: Bất chấp những ảnh hưởng tiêu cực của đại dịch Covid-19, Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam (Techcombank) có kết quả kinh doanh năm 2021 với lợi nhuận trước thuế đạt mức kỷ lục, hơn 1 tỷ USD, tăng trên 47% so với năm 2020. Có được kết quả này là nhờ Ngân hàng không ngừng tập trung vào chuyển đổi và đầu tư vào công nghệ số, đáp ứng được nhu cầu ngày càng gia tăng của khách hàng. Tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank), trong năm 2021, các sản phẩm, dịch vụ mới dựa trên nền tảng số hóa đã nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng mẹ, giảm chi phí hoạt động và đặc biệt nâng cao đáng kể năng lực tiếp cận và cung cấp dịch vụ không tiếp xúc cho khách hàng ngay cả trong thời gian giãn cách xã hội. Nhờ vậy, tăng trưởng tín dụng ngân hàng mẹ đạt tới 20,2%, cao hơn nhiều so với mức 13% trung bình toàn ngành.

Các dịch vụ ngân hàng số, ngân hàng di động đang phát triển với tốc độ nhanh, giúp khách hàng có những trải nghiệm mới với thời gian giao dịch rút ngắn. Đồng thời, ngân hàng được nâng cao năng lực hoạt động, tiết giảm chi phí, nâng cao năng lực cạnh tranh. Trên thế giới, ngân hàng số cũng đang phát triển từng giây với nhiều xu hướng khác nhau: xây dựng mô hình lấy khách hàng làm trung tâm; tối ưu hóa hệ thống phân phối; đơn giản hóa các mô hình kinh doanh; tạo lợi thế cạnh tranh về thông tin khách hàng; đột phá và chủ động quản lý rủi ro, quản lý vốn và quản lý các thay đổi theo quy định.

Công nghệ số được kỳ vọng sẽ tác động ngày càng mạnh mẽ đến hệ thống ngân hàng như các kênh phân phối hiện đại như Internet banking, Mobile Banking, Tablet Banking và Social Media. Các kênh này sẽ dần thay thế các kênh phân phối truyền thống như chi nhánh/ ATM/ POS. Tương tự như vậy, số hóa đang chuyển đổi mô hình ngân hàng, sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm khách hàng trên khắp khu vực Châu Á - Thái Bình Dương và trên toàn thế giới. Lượng dữ liệu và công nghệ khổng lồ đã thúc đẩy sự chuyển dịch sang công nghệ số, giúp cải cách ngành Ngân hàng, tập trung vào việc đáp ứng nhu cầu đa dạng của người tiêu

dùng. Các ngân hàng truyền thống cũng đang chịu áp lực cạnh tranh lớn từ các đối thủ khi họ có nhiều hoạt động kinh doanh ngân hàng mới, nhiều sản phẩm sáng tạo, quy mô hoạt động có tổ chức hơn, hiện đại hơn và phi truyền thống.

Theo nghiên cứu về ngân hàng số, cung và cầu đối với lĩnh vực ngân hàng số đang diễn ra ngày càng nhanh chóng. Về phía cung, không chỉ ngân hàng, mà các tổ chức tài chính khác cũng tham gia cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng ngày càng trở nên thuận tiện hơn. Về phía cầu, tỷ lệ khách hàng ưa chuộng tìm kiếm thông tin, tư vấn và mua sắm trên internet thông qua các thiết bị di động, máy tính bảng đang tăng dần, cùng với sự phát triển của công nghệ trong cuộc sống hàng ngày. Khi hành vi của khách hàng thay đổi nhanh chóng theo xu hướng số hóa, ngày càng có nhiều điều kiện thuận lợi hơn cho các ngân hàng cũng như các tổ chức tài chính trong việc tiếp cận khách hàng tiềm năng của mình trong môi trường số hóa (Tran, 2008). Đây là những yếu tố cơ bản buộc các ngân hàng phải tham gia vào một quá trình tất yếu, đó là số hóa các hoạt động và sản phẩm ngân hàng của mình

2. Thực trạng và tiềm năng phát triển ngân hàng số tại Việt Nam

Cuối năm 2020, Việt Nam có 96,9 triệu dân; số lượng thuê bao di động là 145,8 triệu thuê bao (chiếm tỷ lệ 150% so với tổng dân số cả nước); số lượng người dùng internet là 68,17 triệu người (chiếm tỷ lệ 70% số dân); số lượng người dùng mạng xã hội là 65 triệu người (chiếm tỷ lệ 67% số dân). Theo Tổng cục Thống kê (2020). Trên thị trường ngân hàng, các nhà cung cấp dịch vụ tại Việt Nam đang tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số vào hoạt động để đáp ứng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt và số hóa doanh nghiệp như Đề án thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ, hải quan điện tử; Nộp thuế qua mạng internet; Thu tiền điện qua các kênh Internet/Mobile Banking/POS của ngân hàng hoặc thu qua ví điện tử của tổ chức trung gian thanh toán; Thanh toán vé tàu, vé máy bay qua hệ thống thanh toán trực tuyến hoặc thẻ ngân hàng; Học phí, viện phí qua kênh ngân hàng điện tử; Tất cả các đơn vị viễn thông đều

có dịch vụ thanh toán hoặc thẻ điện thoại trên internet. Như vậy, thị trường Việt Nam với quy mô dân số lớn, tỷ lệ người sử dụng điện thoại và internet cao là một thị trường tiềm năng cho ngân hàng số.

Tuy nhiên, theo thói quen và đặc điểm thị trường, lĩnh vực ngân hàng số cũng gặp phải những trở ngại nhất định khi gia nhập thị trường thương mại điện tử Việt Nam. Theo Sách trắng Thương mại điện tử 2021, doanh thu thương mại điện tử B2C tại Việt Nam cũng liên tục tăng mạnh trong 5 năm qua. Cụ thể, nếu như năm 2016, con số này mới chỉ đạt 5 tỷ USD thì đến năm 2019, mức doanh thu đã tăng gấp 2 lần, đạt hơn 10 tỷ USD và năm 2020 là 11,8 tỷ USD, với mức tăng trưởng 18% so với năm trước. Việc thanh toán mua sắm online chủ yếu vẫn qua hình thức tiền mặt khi nhận hàng (COD) nhưng năm nay tỷ lệ này đã giảm từ 86% xuống còn 78%. Đặc biệt, báo cáo ghi nhận tỷ lệ thanh toán qua ví điện tử và thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ đã tăng hơn so với năm trước (mặc dù mức độ vẫn còn thấp).

Việt Nam là 1 trong top 20 nước có số người sử dụng Internet cao nhất thế giới, tỷ lệ NSD Internet theo thống kê của Tổng cục Thống kê năm 2020 đạt 70%, trong khi trung bình của thế giới là 55%. Hiện tỷ lệ này chỉ thấp hơn các nước phát triển (86,7%), các nước đang phát triển (50%) và các nước châu Á - Thái Bình Dương (49%). Với tỷ lệ này, Việt Nam là quốc gia có nền tảng tốt để xây dựng hệ thống ngân hàng số.

Ngoài ra, tỷ lệ người dùng ngân hàng số hóa tại Việt Nam không ngừng tăng lên. Năm 2014, con số này chỉ là 44% và tăng lên 70% vào năm 2020 và con số này dự kiến sẽ tiếp tục tăng trong những năm tới. Tỷ lệ sử dụng công nghệ tài chính và ví điện tử của Việt Nam tăng tổng 16% trong năm 2017 lên 56% vào năm 2021.

Việt Nam đang ở giai đoạn đầu của công cuộc chuyển đổi số, nhiều ngân hàng bắt đầu triển khai các dịch vụ ngân hàng số. Có đến 96% ngân hàng đã và đang xây dựng chiến lược phát triển dựa trên các công nghệ 4.0; và có 92% ngân hàng đã phát triển dịch vụ ứng dụng trên internet và mobile. Ví dụ, Ngân hàng Nam Á đã cho ra đời không gian

giao dịch số tích hợp hệ sinh thái thiết bị hiện đại, ứng dụng trí tuệ nhân tạo với robot OPBA và chi nhánh số VTM OPBA... Bên cạnh đó, nhiều ngân hàng đang bắt đầu triển khai ngân hàng số ở cấp độ quy trình và kênh giao tiếp, một số ít ngân hàng chuyển đổi số hóa ở nền tảng dữ liệu. Ở khía cạnh quy trình, một số ngân hàng đã hoàn thiện hệ thống giao dịch tự động, ứng dụng một phần dữ liệu lớn, như: NHTM Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV), NHTM Cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank), NHTM Cổ phần Kỹ thuật Việt Nam (Techcombank), NHTM Cổ phần Tiên Phong (TPBank),... Ở khía cạnh giao tiếp, một số ngân hàng đã ứng dụng trí tuệ nhân tạo, học máy và đưa các dịch vụ tư vấn tự động 24/7 thông qua các hội thoại trên website hoặc mạng xã hội của ngân hàng.

Với việc chủ động triển khai chuyển đổi số, hệ thống NHTM Việt Nam đã có được nhiều thành tựu đáng kể. Đến cuối tháng 8 năm 2020, số lượng tài khoản cá nhân đạt 95,6 triệu, tổng thể lưu hành đạt 109 triệu, số lượng và giá trị thanh toán qua kênh internet đạt 282,4 triệu giao dịch với 17,4 triệu tỷ đồng, thanh toán qua ATM đạt 660 triệu món với 1.818,58 nghìn tỷ đồng.

3. Một số khuyến nghị để phát triển ngân hàng số tại Việt Nam

Để phát triển ngân hàng số tại Việt Nam, đòi hỏi sự nỗ lực của từng NHTM, cũng như sự hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước, các bộ, ngành và cơ quan chức năng có liên quan. Với vai trò là đơn vị quản lý nhà nước ngành Ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cần tăng cường hành lang pháp lý, tạo môi trường khuyến khích, chính sách hỗ trợ để tạo điều kiện cho việc ứng dụng nhanh chóng công

nghệ số. Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước cần sửa đổi các quy định, quy trình hoạt động hiện hành cho phù hợp với Luật Giao dịch điện tử và các văn bản pháp luật khác có liên quan. Đồng thời, cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại, cùng với đầu tư cho hoạt động nghiên cứu và phát triển công nghệ cao để hỗ trợ hiệu quả cho quá trình hoạch định chính sách. Các bộ, ngành liên quan cần hỗ trợ, tạo điều kiện để các NHTM ứng dụng được khoa học công nghệ và phát triển mạnh mẽ lĩnh vực ngân hàng số.

Để xây dựng mô hình ngân hàng chuyên nghiệp, phù hợp với xu hướng phát triển ngân hàng số của một số NHTM trong khu vực và trên thế giới, các NHTM cần xây dựng mô hình kinh doanh đột phá thông qua ứng dụng công nghệ số để nâng cao tiện ích và chi phí dịch vụ tiết kiệm. Ngoài ra, các NHTM cần số hóa các nghiệp vụ ngân hàng hiện có để từng bước chuyển đổi mô hình kinh doanh truyền thống sang mô hình kinh doanh hiện đại hơn. Các ngân hàng nên số hóa các điểm tiếp xúc với khách hàng, đẩy mạnh công nghệ số cho các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và gia tăng giá trị cho khách hàng về lâu dài.

Các NHTM Việt Nam cũng cần tổ chức lại bộ máy quản trị và chiến lược để phù hợp với yêu cầu của mô hình kinh doanh mới. Theo đó, các ngân hàng cần điều chỉnh văn hóa kinh doanh, đồng thời phát triển nguồn nhân lực phù hợp. Ngoài ra, các NHTM cũng cần chú trọng đến việc quản lý thông tin liên lạc, thông tin về mạng xã hội, nâng cấp nền tảng công nghệ thông tin, xây dựng đề án quản lý an ninh mạng và phân loại khách hàng để quản lý tốt hơn trong kỷ nguyên số ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Vnetwork. Thống kê Internet Việt Nam 2021. Truy cập tại: <https://vnetwork.vn/vi/news/thong-ke-tinh-hinh-internet-viet-nam-nam-2021?jskey=q%B1Y%F6S%5E%87v%D6%84h%AA%8E%87%F3%97%BD%D6%A5%C8m%13W%13%80X%AFG%CDiT%CD%05>.
2. Nhĩ Anh (2021). Doanh thu thương mại điện tử Việt Nam tăng trưởng 18%. Truy cập tại: <https://vneconomy.vn/doanh-thu-thuong-mai-dien-tu-viet-nam-tang-truong-18.htm>

3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2020). *Quyết định số 18/QĐ-NHNN ban hành kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển chính phủ số và đảm bảo an toàn thông tin mạng trong hoạt động của Ngân hàng Nhà nước 2022*.
4. We Are Social (2020). Digital 2020 - Vietnam. Received from: https://file.hstatic.net/1000192210/file/vietnamdigital2020-200218120322_8dfb7f63f208445faebc07549e75c92d.pdf
5. SCN Education B.V. (2001). *Electronic Banking: The Ultimate Guide to Business and Technology of Online Banking*. Heidelberg, Germany: Springer Science & Business Media.
6. Kelman, J. (2016). *The History of Banking: A Comprehensive Reference Source & Guide*. Scotts Valley, California, US: Create Space Independent Publishing Platform.
7. Bachoo, T. (2017). *Analysis of the Key Success Factors of the Adoption of Digital Banking: Case of Mauritius*. GRIN Verlag.

Ngày nhận bài: 7/1/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 23/1/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 18/2/2022

Thông tin tác giả:

ThS. HUỖNH THỊ NHƯ THẢO

Giảng viên Trường Đại học Nha Trang

THE DEVELOPMENT OF DIGITAL BANKING IN VIETNAM IN THE CONTEXT OF THE COUNTRY'S DIGITAL TRANSFORMATION PROCESS

● Master. **HUỖNH THỊ NHU THAO**
Lecturer, Nha Trang University

ABSTRACT:

The development of digital banking is a great opportunity and also a big challenge for the commercial banking system in Vietnam as the country is still in the initial stage of digital transformation. Vietnam is a promising digital banking market, driven as it is by its large population, high internet penetration, and rising smartphone penetration. Up to 96% of commercial banks in Vietnam have built development strategies based on 4.0 technologies and 92% of banks have developed mobile banking apps and websites. This paper points out the current development and potential of digital banking in Vietnam. The paper also makes some recommendations to facilitate the development of digital banking in Vietnam.

Keywords: digital bank, commercial bank, the Internet.