

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ TẠI VIỆT NAM VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM CỦA THẾ GIỚI

● NGUYỄN THỊ MỸ ĐIỂM - NGUYỄN THỊ HẢI

TÓM TẮT:

Trong bối cảnh thế giới đang phát triển mạnh mẽ chuyển đổi số ngân hàng đặc biệt là các nước phát triển, Chính phủ Việt Nam cũng định hướng ưu tiên cho việc chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng, trong đó phát triển ngân hàng số trở thành mục tiêu chủ yếu của nhiều ngân hàng thương mại hiện nay. Trong bối cảnh đại dịch Covid-19, các ngân hàng ngày càng đẩy mạnh phát triển dịch vụ ngân hàng số, đồng thời người dân cũng ưu tiên lựa chọn kênh số hóa và nhận thức được nhiều tiện ích của ngân hàng số mang lại.

Từ khóa: Digital banking, ngân hàng số, ngân hàng trực tuyến, e-KYC, Mobile banking, chuyển đổi số.

1. Đặt vấn đề

Ở các nước phát triển trên thế giới, ngân hàng số sớm đã được triển khai và đạt được nhiều thành tựu, riêng Việt Nam tuy bắt đầu phát triển, nhưng cũng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Ở Việt Nam, theo Chỉ thị số 02/CT-NHNN ngày 13/01/2022 về việc đẩy mạnh chuyển đổi số, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin trong hoạt động ngân hàng, theo đó các ngân hàng thương mại đã thực hiện đẩy mạnh chuyển đổi số các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng. Bên cạnh đó, công nghệ AI đang phát triển với tốc độ nhanh chóng (S. Kaur, 2021) và đang được áp dụng đầu tiên trong lĩnh vực ngân hàng (Vijai, 2019), nhờ đó giúp ngân hàng đạt hiệu quả cao trong việc thu hút cũng như làm hài lòng khách hàng sử dụng dịch vụ.

2. Tổng quan về ngân hàng số

2.1. Khái niệm ngân hàng số

Ngân hàng kỹ thuật số là xu hướng phát triển của thời đại công nghiệp 4.0, các ngân hàng thương mại tiến hành các giao dịch ngân hàng như gửi tiền,

chuyển khoản, rút tiền, quản lý tài khoản vãng lai và tiết kiệm, cho vay quản lý, thanh toán hóa đơn, áp dụng cho các sản phẩm tài chính và dịch vụ tài khoản thông qua một nền tảng điện tử (Don 2016). Ngân hàng kỹ thuật số là quá trình số hóa tất cả các hoạt động ngân hàng chỉ có sẵn trong một chi nhánh ngân hàng cho khách hàng của mình (Howcroft và cộng sự 2002).

Theo Sarma, (2017), ngân hàng kỹ thuật số là sự chuyển đổi của tất cả các hoạt động và dịch vụ ngân hàng vào môi trường kỹ thuật số, thực hiện sự đổi mới trong các dịch vụ tài chính cho khách hàng và khách hàng thương mại trên thiết bị di động, kỹ thuật số, AI và chiến lược thanh toán, regtech, dữ liệu, blockchain, API, kênh phân phối và công nghệ.

Nói chung, ngân hàng số là một hoạt động mô hình dựa trên nền tảng công nghệ để trao đổi thông tin và thực hiện các giao dịch giữa các ngân hàng và khách hàng. Quá trình này được thực hiện thông qua các thiết bị kỹ thuật số được kết nối với phần mềm máy tính trên internet. Khách hàng không cần

phải đến cơ sở chi nhánh ngân hàng để thực hiện giao dịch và ngược lại, ngân hàng cũng không phải gặp khách hàng để hoàn thành giao dịch.

2.2. Lợi ích của ngân hàng số

2.2.1. Đối với ngân hàng

- Giảm chi phí, mở rộng thị trường, nâng cao chất lượng dịch vụ và lợi thế cạnh tranh. Thực tế triển khai ngân hàng số giúp giảm chi phí vận hành khoảng 20-25% và do đó, làm tăng tính cạnh tranh cạnh các ngân hàng (Olanrewaju 2018).

- Giảm thủ tục hành chính, giảm lưu trữ chứng từ, tăng tốc độ giao dịch.

- Giúp ngân hàng giảm nhân sự tại các quầy giao dịch do tự động hóa quy trình, giảm các sai sót, nâng cao sự an toàn trong thực hiện giao dịch.

- Giúp ngân hàng thực hiện liên kết với các công ty chứng khoán, công ty bảo hiểm, công ty tài chính thực hiện bán chéo các sản phẩm nhằm đáp ứng tốt nhu cầu cho khách hàng.

- Đối với ngân hàng, tăng mức độ hiệu quả kinh doanh, gia tăng độ chính xác. Các giao dịch được ghi nhận và thực hiện chính xác tuyệt đối.

2.2.2. Đối với khách hàng

- Ngân hàng số cung cấp đầy đủ các dịch vụ ngân hàng truyền thống như thanh toán, chuyển khoản, gửi tiết kiệm, cho vay,... thông qua website hoặc ứng dụng di động, giúp khách hàng thực hiện các giao dịch thuận tiện nhanh chóng, hiệu quả đặc biệt đối với các khách hàng bị giới hạn về thời gian khi thực hiện giao dịch trực tiếp tại ngân hàng.

- Sử dụng dịch vụ ngân hàng số giúp khách hàng tiết kiệm chi phí đi lại và phí dịch vụ ngân hàng so với việc giao dịch trực tiếp với ngân hàng. Các giao dịch với ngân hàng của khách hàng được thực hiện nhanh chóng mọi lúc mọi nơi, không phụ thuộc vào thời gian hay không gian,... chỉ cần khách hàng sử dụng thiết bị di động thông minh và có kết nối internet.

- Khách hàng dễ dàng quản lý tài khoản của mình thông qua app ngân hàng hoặc qua website, tạo được sự an toàn và sự tin tưởng của khách hàng khi sử dụng ngân hàng số.

Nhìn chung, từ quan điểm của cả ngân hàng và khách hàng, các dịch vụ ngân hàng dựa trên điện tử thuận tiện hơn và ít tốn kém hơn so với dựa trên chi nhánh thông thường dịch vụ (Alam và cộng sự 2007).

- Bảo mật thông tin an toàn nhờ lớp bảo vệ bằng mật khẩu, xác thực mã OTP.

2.2.3. Đối với toàn bộ nền kinh tế

- Giúp ngân hàng nhà nước dễ dàng thực hiện chính sách tài khóa vì quản lý được khối lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế.

- Tối ưu hóa hệ thống tài chính quốc gia vì ngân hàng số tạo ra sự liên thông giữa các tổ chức tài chính.

- Giúp Nhà nước có thông tin đầy đủ và cụ thể về việc nộp thuế một cách nhanh chóng và đầy đủ.

- Tạo sự kết nối với các quốc gia trên thế giới đặc biệt là các quốc gia đang phát triển mạnh mẽ dịch vụ ngân hàng số.

3. Thực trạng phát triển ngân hàng số trên thế giới

Để thành công trong việc ứng dụng công nghệ mới, các ngân hàng đều chuyển đổi mô hình kinh doanh, hỗ trợ giao dịch với khách hàng (tiếp xúc khách hàng, chăm sóc khách hàng, nâng cao trải nghiệm khách hàng) và thay đổi quản trị vận hành (Citibank 2018). Một số ngân hàng đã có những thành công trong việc triển khai ngân hàng số được thống kê trong Bảng 1.

3.1. Ngân hàng số ở châu Âu và Bắc Mỹ

Theo khảo sát của AT. Kearney, trong lĩnh vực ngân hàng số tại khu vực Đông Âu, Tây Âu, Nam Âu và Bắc Mỹ năm 2013, Mobile banking giúp số lượng khách hàng sử dụng ngày càng gia tăng, các ngân hàng ngày càng quan tâm đến kênh mobile banking. Các ngân hàng thực hiện thay đổi mô hình kinh doanh trong thời đại số, nâng cao vai trò của chi nhánh trong việc tư vấn cho khách hàng theo hướng cải tiến kỹ năng phục vụ khách hàng số, chuyển đổi linh hoạt hơn về công nghệ, thay đổi mô hình tổ chức như hình thành các bộ phận gồm cả nghiệp vụ và trung tâm công nghệ để đảm bảo phát triển nhanh sản phẩm dịch vụ.

Tương tự, theo khảo sát của Deloitte vào năm 2017, mức độ số hóa các ngân hàng ở châu Âu được phản ánh qua Hình 1.

3.2. Ngân hàng số tại Singapore

Ngân hàng DBS cung cấp dịch vụ ngân hàng số từ năm 2014, nhằm biến dịch vụ ngân hàng thành vô hình, loại bỏ thời gian lãng phí và ngày càng phát triển mạnh mẽ. DBS đạt được giải thưởng “Ngân hàng số tốt nhất thế giới năm 2018” do Euromoney bình chọn.

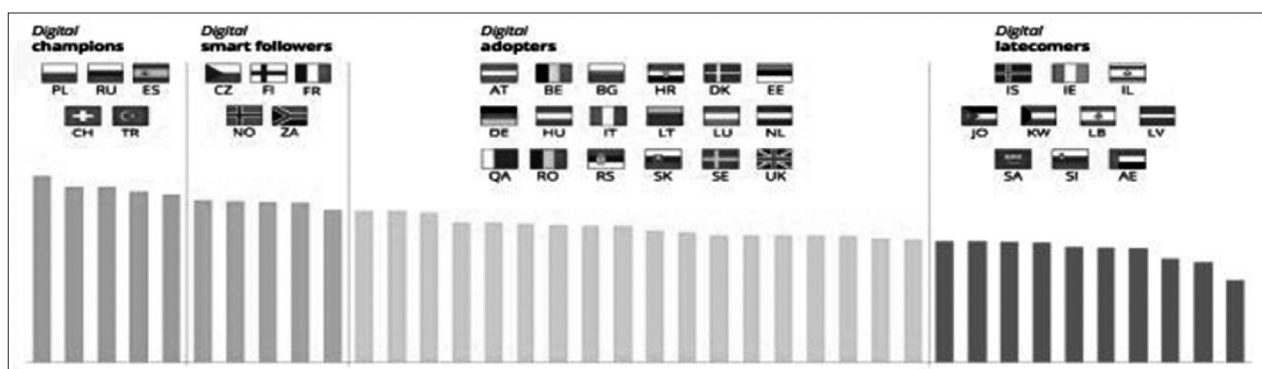
Theo DBS, ngân hàng số phải là tự động hóa được các quy trình và dịch vụ từ khâu tiếp xúc khách hàng đến khâu hỗ trợ tư vấn. Ưu điểm nổi

Bảng 1. Một số ngân hàng đã triển khai thành công mô hình ngân hàng số

Tiêu chí đánh giá	Ngân hàng
Thay đổi mô hình kinh doanh	My Bank (Alibaba); Webank (Tencent)
Hỗ trợ giao dịch khách hàng	Bank of American, Wells Fargo (Mỹ); BBVA (Tây Ban Nha); Credit Suisse, Skandiabanken (Thụy Điển); Webank (Trung Quốc), HSBC (Anh), DBS, UOB (Singapore); Hong Leong BHD - Malaysia, Siam Bank, Krung Thai Bank (Thái Lan), NAB (Australia)
Quản trị, vận hành	Well Fargo, ICICI, JP Morgan, Bank of American (Mỹ), OCBC, HSBC, MUFJ (Singapore), NAB (Australia), Stantander, Barclays (Anh)

Nguồn: Phạm Thị Bích Liên, Trần Thị Bình Nguyên (2018)

Hình 1: Đánh giá sự phát triển của ngân hàng số ở châu Âu



Nguồn: Deloit, 2017

trội của DBS đó chính là ứng dụng công nghệ thông minh, khả năng bảo mật chắc chắn đem lại sự an tâm cho người dùng. Đặc biệt, khách hàng không cần phải nhất thiết tải ứng dụng ngân hàng DBS về điện thoại của mình. Thay vào đó, chỉ cần sử dụng nó thông qua Wechat hoặc Whatsapp kết nối với ngân hàng.

Ngân hàng UOB không cung cấp dịch vụ 100% qua kênh mobile như DBS, nhưng UOB thiết kế và xây dựng chi nhánh theo mô hình tích hợp với công nghệ. Thiết kế không gian theo hướng hỗ trợ đào tạo khách hàng về kênh giao dịch tự động trong khi vẫn phục vụ khách hàng qua các quầy giao dịch truyền thống.

3.3. Ngân hàng số tại Thái Lan

Krung Thai Bank thực hiện chuyển đổi từ mô hình ngân hàng truyền thống sang mô hình ngân hàng số trong thời gian 3 năm từ năm 2015 đến năm 2017. Với các hệ thống, như: hệ thống quản lý tích hợp đa kênh, hệ thống quản lý thẻ, hệ thống Internet Banking, hệ thống Mobile Banking và hệ thống giao dịch tại chi nhánh.

Siam Bank Thai Lan cho phép khách hàng tạo lệnh sẵn từ kênh Mobile, đến quầy giao dịch viên có thể scan QR code để thực hiện giao dịch mà không phải nhập lại thông tin. Ngoài ra, ngân hàng này đặt vấn đề giao dịch không giấy với khách hàng.

3.4. Ngân hàng số ở Ấn Độ

Để tạo môi trường thuận lợi cho mục tiêu số hóa ngân hàng, Chính phủ Ấn Độ đã thành lập Công ty Thanh toán Quốc gia (NPCI), cung cấp mã số định danh công dân (Aadhaar), phát triển ví điện tử dựa trên cổng thanh toán hợp nhất UPI (LBP Resarch, 2018). UPI cho phép tích hợp các tài khoản ngân hàng trên cùng một ví điện tử, từ đó gia tăng tiện ích cho khách hàng. Địa chỉ ảo (Virtual address) trên các phần mềm ứng dụng di động giúp khách hàng thay thế và bảo mật các thông tin cá nhân như số thẻ, số tài khoản. Sử dụng UPI, khách hàng có thể chuyển tiền 24/7, liên tục trong 365 ngày chỉ thông qua chiếc điện thoại thông minh, giúp các hoạt động thanh toán được thực hiện một cách dễ dàng và nhiều tiện ích đi kèm khác.

Ngoài ra, Chính phủ Ấn Độ đã khởi động nền tảng BHIM Aadhaar (Bharat Interface for Money) - là hệ thống thanh toán dựa trên công nghệ sinh trắc học, cho phép người sử dụng chuyển tiền qua scan dấu vân tay.

Ấn Độ cũng triển khai dự án số hóa nhận diện séc ngân hàng CTS (Cheque Truncation System) nhằm xác nhận séc một cách nhanh chóng dựa trên nền tảng hệ thống lưu trữ thông tin tài khoản bằng hình ảnh.

4. Thực trạng sử dụng ngân hàng số tại Việt Nam

4.1. Một số ngân hàng số ở Việt Nam

- *Ngân hàng số Timo - Bản Việt*: Đây là ngân hàng số đầu tiên tại Việt Nam hoạt động như một ứng dụng trên điện thoại với nhiều ưu điểm vượt trội như miễn phí nhiều giao dịch, đăng ký nhanh chóng tiện lợi, nhiều ưu đãi hấp dẫn,...

- *Ngân hàng số VCB Digibank Vietcombank*: Ngân hàng Vietcombank đã thay thế dịch vụ Internet Banking và Mobile Banking trước đây bằng ứng dụng ngân hàng số VCB Digibank. Với ứng dụng này, khách hàng của Vietcombank có thể dễ dàng theo dõi các giao dịch, số dư tài khoản ngân hàng cũng như việc gửi tiết kiệm online trên VCB Digibank.

- *Ngân hàng số Live - Techcombank*: Ngân hàng số Live do ngân hàng Techcombank phát hành, là mô hình giao dịch trực tuyến 24/7 mới lạ và độc đáo hiện nay, giúp khách hàng thực hiện các giao dịch ngân hàng mà không cần đăng ký hay tải các ứng dụng nào cả.

- *Ngân hàng số của MB Bank*: Ngân hàng số MB gần đây đã có sự nâng cấp vượt bậc cho app MB bank với nhiều ưu đãi và tiện lợi hơn trước rất nhiều. Nếu khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ của ngân hàng MB thì nên chọn ngân hàng số MB.

- *Ngân hàng số Viettel Pay*: Ngân hàng số Viettel Pay được nhiều người tin tưởng và lựa chọn vì xuất phát của ngân hàng số này không phải ngân hàng truyền thống mà là tập đoàn viễn thông. Do đó, mọi người có thể yên tâm về độ uy tín hay an toàn của ngân hàng số này.

4.2. Thực trạng sử dụng các kênh thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng

Theo số liệu được công bố của Vụ Thanh toán - NHNN Việt Nam, Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng thông qua các kênh thanh toán internet banking và mobile banking có sự tăng trưởng rất lớn so với cùng kỳ năm 2021. Cụ thể, số lượng giao dịch trên kênh internet banking năm 2022 tăng gần 48% so với năm 2021 và giá trị giao dịch tăng hơn 1.328% từ 811.717 tỷ đồng lên 10.868.458 tỷ đồng. Số lượng giao dịch và giá trị giao dịch trên kênh mobile banking cũng tăng lên 100%. Đây là kết quả của quá trình chuyển đổi số ngân hàng đã làm thay đổi hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng, góp phần đẩy nhanh quá trình số hóa ngân hàng. (Bảng 2)

4.3. Mức độ hiểu biết về ngân hàng số

Theo báo cáo của ngân hàng số năm 2021, phần lớn khách hàng chưa hiểu đúng bản chất của ngân hàng số và chỉ hiểu mức cơ bản. Đây là một trong những thách thức cho các ngân hàng và nhà làm chính sách trong việc thúc đẩy nhanh quá trình số hóa ngân hàng. (Hình 2)

4.4. Sử dụng ngân hàng số trong tương lai

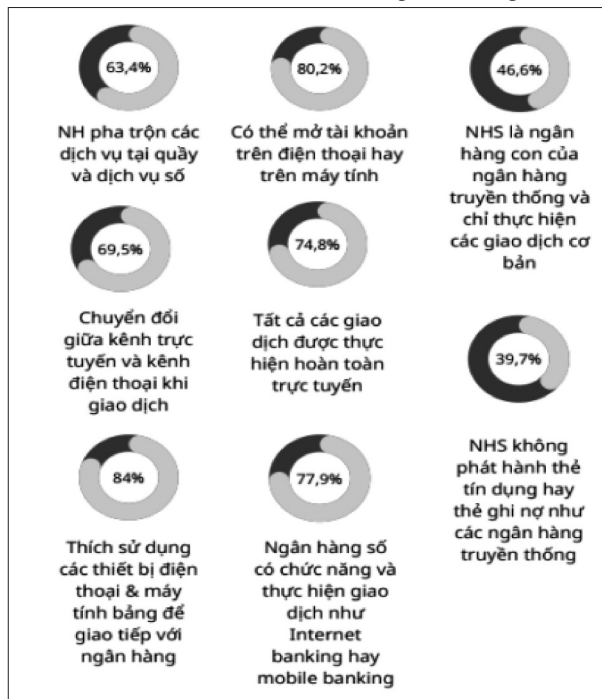
Theo báo cáo về ngân hàng số năm 2021, các giao dịch chủ yếu thực hiện qua ngân hàng số trong thời kỳ Covid-19 và hậu Covid-19. Khách hàng thực hiện các giao dịch trực tiếp với ngân hàng giảm lại (39,7%) thay vào đó là thực hiện các giao dịch thông qua ngân hàng số (22,1%), góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của

Bảng 2. Thanh toán nội địa qua Internet và Mobile banking

Chỉ tiêu	Quý I - 2022		Quý I - 2021		Chênh lệch số lượng giao dịch	
	Số lượng giao dịch (Món)	Giá trị giao dịch (tỷ đồng)	Số lượng giao dịch (Món)	Giá trị giao dịch (tỷ đồng)	Tuyệt đối (tỷ đồng)	Tương đối (%)
Internet Banking	231.025.623	10.868.458	156.217.294	811.717	74.808.329	47,89
Mobile Banking	784.187.020	8.967.863	395.052.964	4.630.883	389.134.056	98,50

Nguồn: Vụ Thanh toán-NHNNVN

Hình 2: Một số nhận định về ngân hàng số



Nguồn: Báo cáo ngân hàng số 2021

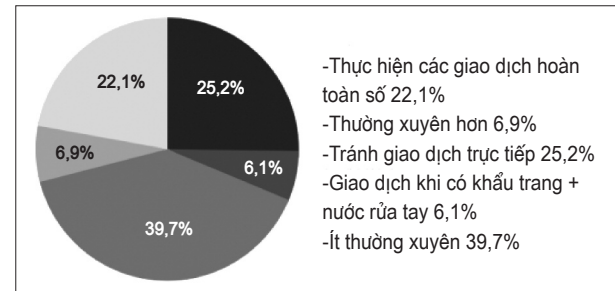
ngân hàng ngày càng nhanh, thể hiện qua Hình 3.

5. Một số giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển hoạt động ngân hàng số tại Việt Nam

Thứ nhất, các ngân hàng thương mại cần học tập kinh nghiệm của các ngân hàng thế giới lấy khách hàng làm trọng tâm, thay vì chú trọng đến các sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

Thứ hai, các ngân hàng thương mại cần đẩy

Hình 3: Giao dịch với ngân hàng trong thời kỳ Covid-19 và hậu Covid-19



Nguồn: Báo cáo ngân hàng số Việt Nam 2021

mạnh việc thực hiện số hóa các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng hiện tại nhằm dần chuyển đổi mô hình kinh doanh từ truyền thống sang hiện đại.

Thứ ba, thay đổi mô hình theo hướng tích hợp nhiều kênh và hợp tác với các công ty công nghệ tài chính nhằm tận dụng được mô hình kinh doanh tinh gọn, hướng tới trải nghiệm khách hàng về sự đổi mới, sáng tạo, đem lại lợi ích thiết thực là giảm chi phí, tăng tiện ích, thuận lợi cho khách hàng, đặc biệt là các khách hàng địa bàn vùng sâu, vùng xa, nông thôn.

Thứ tư, các ngân hàng số cần chủ động ngân sách cũng như nguồn lực để có thể phát triển ngân hàng số thành công.

Thứ năm, các ngân hàng thương mại cũng cần chú trọng công tác quản lý truyền thông, thông tin trên các mạng xã hội, nhằm thông tin đến khách hàng các tiện ích số nhanh nhất ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ananda, S., Devesh, S., & Al Lawati, A. M. (2020). What factors drive the adoption of digital banking? An empirical study from the perspective of Omani retail banking. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(1), 14-24.
2. Sahdev, S. L., Singh, S., Kaur, N., & Siddiqui, L. (2021, February). Behavioral Biometrics for Adaptive Authentication in Digital Banking-Guard Against Flawless Privacy. In *2021 International Conference on Innovative Practices in Technology and Management (ICIPTM)* (pp. 261-265). IEEE.
3. Fortes, N., & Rita, P. (2016). Privacy concerns and online purchasing behaviour: Towards an integrated model. *European Research on Management and Business Economics*, 22(3), 167-176.
4. Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet research*, 14(3), 224-235.
5. Chang, Y. W., & Polonsky, M. J. (2012). The influence of multiple types of service convenience on behavioral intentions: The mediating role of consumer satisfaction in a Taiwanese leisure setting. *International journal of hospitality management*, 31(1), 107-118.

6. Bích, H. K. N., & Trí, T. Đ. (2014). Nghiên cứu nhân tố ảnh hưởng đến sự chấp nhận sử dụng ngân hàng trực tuyến của ngân hàng Đông Á - Chi nhánh Huế. *Hue University Journal of Science (HU JOS)*, 90(2).
7. Phạm Bích Liên, Nguyễn Ngọc Duẩn, Tô Thị Diệu Loan (2020). Phát triển ngân hàng số tại Việt Nam. *Tạp chí Ngân hàng*. Truy cập tại <http://tapchinganhang.gov.vn/phat-trien-ngan-hang-so-tai-viet-nam.htm>
8. Đỗ Quang Trị (2021). Phát triển dịch vụ ngân hàng số ở Việt Nam. *Tạp chí Công Thương*. Truy cập tại <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/phat-trien-dich-vu-ngan-hang-so-o-viet-nam-78706.htm>
9. Phạm Thị Thu Hiền - Phạm Anh Tuyền (2020). Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ mobile banking của khách hàng cá nhân tại Agribank huyện Mang Thít, tỉnh Vĩnh Long. *Tạp chí Tài chính*. Truy cập tại <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/cac-yeu-to-anh-huong-den-y-dinh-su-dung-dich-vu-mobile-banking-cua-khach-hang-ca-nhan-tai-agribank-huyen-mang-thit-tinh-vinh-long-326639.html>

Ngày nhận bài: 7/6/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 7/7/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/7/2022

Thông tin tác giả:

1. ThS. NGUYỄN THỊ MỸ ĐIỂM¹

2. ThS. NGUYỄN THỊ HẢI¹

¹Khoa Tài chính - Kế toán, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

CURRENT DEVELOPMENT OF DIGITAL BANKING SERVICES IN VIETNAM AND LESSONS LEARNT FROM INTERNATIONAL EXPERIENCES

● Master. **NGUYEN THI MY DIEM¹**

● Master. **NGUYEN THI HAI¹**

¹Faculty of Finance - Accounting, Nguyen Tat Thanh University

ABSTRACT:

As the banking digital transformation has taken place strongly around the world, especially at developed countries, the Government of Vietnam considers the digital transformation in the country's financial - banking sector as one of top priorities. The digital banking development has become the main goal of many Vietnamese commercial banks. To response to the COVID-19 pandemic, banks are increasingly putting efforts into the development of their digital banking services. Customers also prefer digital banking services as they are more aware of benefits brought by digital banking services.

Keywords: digital banking, internet banking, mobile banking, e-KYC, digital transformation.