

TRIỂN VỌNG PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ Ở VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH MỚI

● ĐỖ THỊ DINH - NGUYỄN ĐỨC DƯƠNG

TÓM TẮT:

Chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng được xem là một trong những định hướng ưu tiên của Chính phủ Việt Nam. Phát triển ngân hàng số, trở thành ngân hàng số hàng đầu là 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 các 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. Xu hướng phát triển ngân hàng số tạo ra những cơ hội mới, nhưng cũng đặt ra những thách thức mới đối với ngân hàng và cơ quan quản lý. Bài viết nhằm làm rõ triển vọng phát triển ngân hàng số ở Việt Nam trong bối cảnh mới.

Từ khóa: phát triển, ngân hàng số, bối cảnh mới.

1. Đặt vấn đề

Trong nhiều năm trở lại đây, ngành công nghệ thông tin đã thực sự phát triển mạnh mẽ. Bất kể một lĩnh vực hay ngành, nghề nào đều đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và lĩnh vực ngân hàng cũng không nằm ngoài xu hướng chung đó. Đặc biệt, trong bối cảnh nền kinh tế thế giới đã và đang phục hồi từ đại dịch Covid-19, việc áp dụng công nghệ đóng vai trò ngày càng quan trọng trong nền kinh tế toàn cầu. Ngày nay, hầu hết khách hàng, đặc biệt là những khách hàng trẻ tuổi đều đang sử dụng công nghệ số cho những giao dịch và thanh toán. Do vậy, nhiệm vụ của các ngân hàng là phải đáp ứng được nhu cầu của người dùng và có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ họ mong đợi. Để làm được điều này, chuyển đổi số trong ngân hàng là xu thế tất yếu. Bên cạnh đó, việc chuyển đổi số giúp các tổ chức ngân hàng bắt kịp xu hướng công nghệ và những thay đổi của thị trường nhanh hơn. Các công nghệ kỹ thuật số tinh vi đã thay đổi cách thức hoạt động ngân hàng truyền thống. Sự xuất hiện của các cổng thông tin mua sắm, kênh xã hội

và ứng dụng di động tích hợp đã mở ra rất nhiều cánh cửa cho các ngân hàng tiếp cận với khách hàng của họ. Các tổ chức ngân hàng cần đón nhận thế giới kỹ thuật số mới này bằng cách hướng tới chuyển đổi số.

2. Chuyển đổi ngân hàng số trong bối cảnh mới

Công nghệ mới giúp hiện thực hóa các ý tưởng sáng tạo đột phá, đáp ứng được nhu cầu ngày càng phức tạp của khách hàng, cũng như giúp cho doanh nghiệp/ngân hàng quản lý và điều hành hiệu quả. Theo Cục Tin học hóa (Bộ Thông tin và Truyền thông), “chuyển đổi số” là việc đưa toàn bộ các hoạt động từ xã hội thực lên không gian mạng, từ môi trường truyền thống lên môi trường số. Bốn công nghệ số đại diện cho công cuộc chuyển đổi số là: trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - AI), Internet vạn vật (Internet of Things - IoT), dữ liệu lớn (Big Data), điện toán đám mây (Cloud Computing). Bên cạnh đó, chuỗi khối (Blockchain) đang dần được coi là một thành phần quan trọng và đầy tiềm năng của chuyển đổi số.

Theo đó, Ngân hàng số (Digital Banking) là một hình thức ngân hàng số hóa tất cả những hoạt động và dịch vụ ngân hàng truyền thống nhờ áp dụng công nghệ mới. Đặc điểm là các sản phẩm và dịch vụ do ngân hàng cung cấp đều được thực hiện dưới dạng số hóa, nên người sử dụng thông tin (khách hàng) được tiếp cận miễn phí và đơn giản hóa đáng kể cuộc sống của họ. Nghĩa là, “mô hình ngân hàng như vậy được tối ưu hóa để tương tác trong thời gian thực và khái niệm “số hóa” đảm bảo những thay đổi trong công nghệ số diễn ra với tốc độ cao”.

Có thể hiểu, tất cả những gì khách hàng có thể thực hiện ở các chi nhánh ngân hàng truyền thống được số hóa và tích hợp vào một ứng dụng ngân hàng số duy nhất và thông qua ứng dụng này, khách hàng không cần phải đến ngân hàng để trực tiếp giao dịch mà vẫn có thể thực hiện được tất cả các giao dịch, đồng thời các hoạt động của ngân hàng như điều hành, quản lý rủi ro, nguồn vốn, phát triển sản phẩm, quảng cáo, quản lý bán hàng... cũng được số hóa.

Nhờ việc ứng dụng công nghệ thông tin một cách kịp thời và đúng lúc, áp dụng công nghệ mới vào quản lý và vận hành mà các ngân hàng đã có thể nhanh chóng hiểu được nhu cầu, tâm lý khách hàng. Đồng thời, giúp các ngân hàng tiết kiệm chi phí, tăng khả năng cạnh tranh, nâng cao tính tuân thủ và minh bạch trong hoạt động kinh doanh. Đối với khách hàng, ngân hàng số giúp khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng thuận tiện, an toàn với tiện ích tối đa, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả sử dụng tài chính, hỗ trợ phát triển kinh doanh trực tuyến.

Với những lợi ích tuyệt vời như vậy, nên chuyển đổi ngân hàng số đòi hỏi cao về công nghệ, bao gồm sự đổi mới trong dịch vụ tài chính cho khách hàng xung quanh cùng với các chiến lược về ứng dụng kỹ thuật số, ứng dụng AI, thanh toán, công nghệ điều tiết (RegTech), Big Data, Blockchain, giao diện chương trình ứng dụng (API), kênh phân phối và công nghệ.

3. Thực trạng phát triển ngân hàng số ở Việt Nam

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. Phần lớn các ngân hàng

ở Việt Nam đều có chiến lược số hóa và định hướng phát triển ngân hàng số. Các ngân hàng đều coi chuyển đổi số có ý nghĩa quan trọng sống còn. Do đó, 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.

Hầu hết các ngân hàng Việt Nam đã và đang triển khai chiến lược chuyển đổi số, thành lập riêng bộ phận ngân hàng số tập trung nghiên cứu thực hiện chuyển đổi số. Chẳng hạn, Ngân hàng thương mại (NHTM) Cổ phần Nam Á (Nam A Bank) 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 sự xuất hiện của Robot OPBA và chi nhánh số VTM OPBA; Hay như NHTM Cổ phần Phương Đông (OCB) đã xây dựng kênh OCB OMNI. Theo đó, các kênh giao dịch số được kết nối, đồng nhất cho khách hàng trải nghiệm xuyên suốt khi họ có sự chuyển dịch giữa các kênh, giúp khách hàng có thể sử dụng sản phẩm, dịch vụ mà không cần đến phòng giao dịch,...

Bên cạnh đó, nhiều ngân hàng đang bắt đầu triển khai ngân hàng số ở cấp độ quy trình và kênh giao tiếp, chỉ 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 Thương 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.

Ngày 11/5/2021, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã ban hành Quyết định số 810/QĐ-NHNN về “Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”. Đây là cơ hội để các ngân hàng đẩy nhanh công cuộc chuyển đổi số và thiết lập hệ sinh thái ngân hàng số một cách toàn diện. Hầu hết các NHTM tại Việt Nam đã coi công nghệ là nền tảng đóng vai trò trung tâm trong việc thiết lập mô hình kinh doanh

nhằm cải thiện kết quả hoạt động và nâng cao trải nghiệm khách hàng (mô hình ngân hàng số).

Theo số liệu thống kê của NHNN (2021), hiện nay, có đến 95% tổ chức tín dụng đã, đang hoặc dự tính sẽ xây dựng chiến lược chuyển đổi số; có 39% tổ chức tín dụng phê duyệt chiến lược chuyển đổi số riêng biệt hoặc tích hợp trong chiến lược phát triển công nghệ thông tin; 42% các tổ chức tín dụng đang hoàn thiện chiến lược chuyển đổi số. Dự kiến trong vòng 3-5 năm tới, các ngân hàng số sẽ có mức tăng trưởng doanh thu tối thiểu là 10% và có 58,1% tổ chức tín dụng đặt kỳ vọng thu hút hơn 60% khách hàng sử dụng kênh giao dịch số, kỳ vọng tỷ lệ tăng trưởng khách hàng đạt trên 50%.

Ngoài ra, các ngân hàng đang thực hiện mô hình hợp tác với doanh nghiệp công nghệ trong lĩnh vực tài chính hay các công ty công nghệ lớn. Việc hợp tác này mang lại cho khách hàng nhiều trải nghiệm thú vị, cũng như có khả năng tiếp cận được đa dạng hóa dịch vụ với số lần giao dịch ít hơn.

Đồng thời, thông qua sự hợp tác, các ngân hàng đã gia tăng được lượng khách hàng cũng như các chi phí đầu tư công nghệ. Một số thương vụ hợp tác đã diễn ra như VietinBank hợp tác cùng Opportunity Network trong cung cấp nền tảng số cho doanh nghiệp; Vietcombank và M-Service hợp tác trong thanh toán chuyển tiền; hợp tác giữa VPBank và Moca trong cung cấp dịch vụ thanh toán số, hay sự kết hợp giữa VIB và công ty Fintech Weezi cung cấp ứng dụng MyVIB Keyboard giúp khách hàng có khả năng chuyển tiền qua mạng xã hội; Techcombank hợp tác cùng Fastcash đưa ra tính năng F@st mobile giúp chuyển tiền qua Facebook và Google+;...

Việt Nam hiện có khoảng 30 triệu người sử dụng hệ thống thanh toán ngân hàng qua internet mỗi ngày. Tốc độ tăng trưởng về lượng giao dịch trên mobile banking tại Việt Nam là 200%. Giá trị giao dịch tiền với riêng kênh điện thoại di động hiện đạt khoảng 300 nghìn tỷ đồng/ngày.

4. Một số khó khăn, thách thức đặt ra

Bên cạnh những thuận lợi thì hoạt động phát triển ngân hàng số ở Việt Nam vẫn còn gặp không ít khó khăn, thách thức:

Thứ nhất, khuôn khổ pháp lý, tạo cơ sở cho hoạt

động và phát triển ngân hàng số vẫn còn thiếu. Chẳng hạn, mảng thanh toán số hiện nay phát triển rất nhanh theo các tiến bộ công nghệ, nhưng các quy định pháp lý lại chưa theo kịp, khiến các NHTM ngại áp dụng công nghệ, dịch vụ mới ngoài khuôn khổ cho phép,...

Thứ hai, các trường hợp gian lận liên quan tới các hoạt động thanh toán số gần đây đang diễn biến ngày càng tinh vi và phức tạp. Năng lực phòng chống gian lận đối với các giao dịch ngân hàng số luôn được các NHTM quan tâm, song vẫn chưa thể tạo sự yên tâm cho khách hàng.

Thứ ba, cuộc chạy đua công nghệ trong ngành Ngân hàng với các dự án ngân hàng số cũng góp phần tạo nên nhiều rủi ro trong vấn đề bảo mật nói chung và mất an toàn thông tin người dùng nói riêng. Năng lực bảo mật thông tin tài chính trong môi trường số còn hạn chế ở Việt Nam.

Thứ tư, nhận thức của người dùng khi chưa ý thức về các rủi ro trong giao dịch ngân hàng trực tuyến, coi nhẹ bảo mật thông tin cá nhân; sinh viên, người lao động... cho thuê thông tin, tạo điều kiện cho tội phạm tạo các tài khoản ma, gây khó khăn trong điều tra; các giao dịch, thủ đoạn gian lận ngày càng tinh vi, khó phát hiện...

Thứ năm, người Việt Nam vẫn có thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán. Thói quen thanh toán không dùng tiền mặt hiện nay mới chỉ phổ biến ở các tỉnh, thành phố trung tâm - nơi có các điều kiện hạ tầng công nghệ tốt, trong khi đó, ở vùng sâu, vùng xa thì thanh toán không dùng tiền mặt vẫn đang nằm ở kế hoạch.

5. Giải pháp nâng cao hiệu quả phát triển ngân hàng số ở Việt Nam

Một là, việc hoàn thiện khung pháp lý cho phát triển ngân hàng số cần được chú trọng và đẩy nhanh tiến độ, trước mắt cần ưu tiên các quy định liên quan đến thử nghiệm trong lĩnh vực tài chính, eKYC. Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) cũng cần rà soát sửa đổi tạo điều kiện định danh, xác thực điện tử trong ngành Ngân hàng; rà soát văn bản hướng dẫn về lưu trữ, bảo vệ và chia sẻ dữ liệu, hướng dẫn kết nối với CSDLQGDC để phục vụ cho eKYC khách hàng; sửa đổi Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống

đốc NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, Thông tư số 13/2018/TT-NHNN ngày 18/5/2018 của Thống đốc NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và Thông tư 21/2017/TT-NHNN ngày 29/12/2017 của Thống đốc NHNN quy định về phương thức giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, tạo điều kiện cho ngân hàng thương mại ứng dụng công nghệ tự động hóa quá trình thẩm định xét duyệt cho vay, kiểm tra sau cho vay.

Bên cạnh đó, để tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển ngân hàng số, NHNN cần nghiên cứu thiết lập khuôn khổ cho tài chính số, xác định lộ trình phát triển của ngân hàng số theo các giai đoạn phù hợp với Chiến lược quốc gia về phát triển kinh tế số và xã hội số, Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia. Các ngân hàng số cần được xem là một thành phần tham gia quan trọng trong thị trường tài chính, NHNN có thể tham khảo kinh nghiệm triển khai tại các quốc gia khu vực châu Á đã phân tích nhằm lựa chọn phương án cấp phép ngân hàng số phù hợp (giấy phép riêng hoặc chuyển đổi từ giấy phép ngân hàng truyền thống) với các yêu cầu về vốn tối thiểu, quản trị rủi ro, dịch vụ thuê ngoài, quyền riêng tư, bảo vệ dữ liệu... tương ứng với rủi ro của ngân hàng số.

Giấy phép riêng có thể được áp dụng trong trường hợp quy định về tổ chức tín dụng hiện thời khó có thể sửa đổi để bao gồm hoạt động của những ngân hàng số mới. Quy định về ngân hàng số cần lưu ý các nội dung có thể không cần yêu cầu chi nhánh tối thiểu, nới lỏng giới hạn sở hữu cổ phần để tạo điều kiện tham gia đối với các thành phần khác nhau trong nền kinh tế (Fintech, Big Tech, công ty viễn thông...). Trong điều kiện hạ tầng ngành tài chính đang còn ở bước đầu chuyển đổi so với mức độ trưởng thành số thấp, sự hiện diện của các tổ chức phi tài chính trong ngành còn hạn chế và đặc biệt khung khổ pháp lý còn nhiều khoảng trống, NHNN có thể cân nhắc phương án cấp phép ngân hàng số theo giai đoạn.

Hai là, giải pháp công nghệ của Fintech đóng

vai trò quan trọng không thể thiếu trong phát triển ngân hàng số cung ứng các dịch vụ tài chính nằm ngoài dịch vụ cốt lõi như điện toán đám mây, tuân thủ KYC thanh toán, ngoại hối... với cả ngân hàng truyền thống cũng như ngân hàng số mới. Hình thức mô hình kinh doanh ngân hàng số BaaS không tương tác trực tiếp với khách hàng càng đòi hỏi kết nối chặt chẽ hơn với hệ sinh thái Fintech. Bởi vậy, cơ chế phối hợp Fintech và ngân hàng cần được xác định là chính sách nền tảng trong chiến lược phát triển ngân hàng số của NHNN. Việc sử dụng các dịch vụ của bên thứ ba tương đối phức tạp đòi hỏi các quy định cụ thể về quản lý như quy trình quản trị rủi ro nội bộ, NHNN cũng cần nghiên cứu ban hành các chính sách quy định liên quan đến gia công phần mềm công nghệ thông tin, điều kiện đối tác cung cấp là tổ chức nước ngoài và các công cụ liên quan trong RegTech, SupTech.

Ba là, NHNN cần phối hợp với các bộ, ban ngành xây dựng các chương trình hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của nền kinh tế trong đó chú trọng nâng cấp hạ tầng thanh toán quốc gia. Bên cạnh đó, NHNN cần hợp tác chặt chẽ với các cơ quan quản lý trong lĩnh vực bảo vệ dữ liệu, cạnh tranh, viễn thông, công nghệ thông tin, an ninh mạng nhằm phối hợp giám sát ngân hàng số. NHNN cần tích cực ứng dụng các công cụ quản lý dựa trên công nghệ mới (RegTech, SupTech) để có thể quản lý ngân hàng số cụ thể và hiệu quả hơn. Đối với cơ sở dữ liệu nền kinh tế số quốc gia, NHNN cần hợp tác với các bộ, ban, ngành liên quan chuẩn hóa dữ liệu, chuẩn hóa tiêu chuẩn kết nối chia sẻ dữ liệu tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển hệ sinh thái ngân hàng số trong tương lai.

Phát triển ngân hàng số là xu hướng tất yếu của các ngân hàng thương mại hiện nay. Tại Việt Nam, bên cạnh những thuận lợi thì hệ thống ngân hàng thương mại cũng phải đối mặt không ít khó khăn, thách thức. Bài viết đã trình bày một số thuận lợi, đồng thời cũng chỉ ra một số khó khăn, thách thức mà các ngân hàng thương mại Việt Nam đang gặp phải, cũng như đề xuất một số khuyến nghị nhằm phát triển ngân hàng số trong thời gian tới ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Chris, S. (2014). *Digital banks: Strategies to launch or become a digital bank*. Singapore: Marshall Cavendish International Asia Pte Ltd.
2. Nguyễn Thế Anh (2020). Phát triển ngân hàng số cho các ngân hàng thương mại Việt Nam. *Tạp chí Ngân hàng*, số 17/2020.
3. Phạm Tiến Đạt, Lưu Ánh Nguyệt (2019). Ngân hàng số - Triển vọng và phát triển trong tương lai. *Tạp chí Ngân hàng*, số 2+3/2019.
4. Thiều Quang Hiệp (2020). Phát triển ngân hàng số ở Việt Nam: Thực trạng và đề xuất. *Cổng thông tin điện tử Hiệp hội Ngân hàng*.
5. Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 645/QĐ-TTg "Phê duyệt kế hoạch tổng thể phát triển Thương mại điện tử Quốc gia giai đoạn 2021-2025"*, ngày 15/5/2020.

Ngày nhận bài: 25/10/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 19/11/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 5/12/2022

Thông tin tác giả:

1. TS. ĐỖ THỊ DINH

Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

2. ThS. NGUYỄN ĐỨC DƯƠNG

Trường Đại học Công nghệ Đông Á

THE PROSPECT OF DIGITAL BANKING DEVELOPMENT IN VIETNAM IN THE NEW CONTEXT

● Ph.D **DO THI DINH**¹

● Master. **NGUYEN DUC DUONG**²

¹Hanoi University of Natural Resources and Environment

²East Asia University of Technology

ABSTRACT:

Digital transformation in the financial and banking sector is considered as one of the prioritized tasks of the Government of Vietnam. Developing digital banking and becoming a leading digital bank is the current main goal of many commercial banks in Vietnam. Under the COVID-19 impacts, banks are increasingly promoting the development of digital banking services, customers also prefer to using digital channels and they are more aware about benefits brought by digital banking services. The digital banking development trend creates both opportunities and challenges for banks and regulators. This paper aims to clarify the prospect of digital banking development in Vietnam in the new context.

Keywords: development, digital banking, new context.