

TÁC ĐỘNG CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐẾN HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG TẠI VIỆT NAM: THỰC TRẠNG VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

● NGUYỄN CUNG THIÊN¹ - NGUYỄN THỊ VÂN ANH²

¹Trường Đại học Gia Định, Email: thiennc01@giadinh.edu.vn

²Trường Đại học Gia Định, Email: anhnhtv@giadinh.edu.vn

TÓM TẮT:

Nghiên cứu phân tích tác động của chuyển đổi số đến hoạt động ngân hàng tại Việt Nam trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của fintech và ngân hàng số. Trên cơ sở tổng hợp lý thuyết và phân tích dữ liệu thứ cấp, nghiên cứu chỉ ra thanh toán không tiền mặt, ngân hàng số và các nền tảng công nghệ tài chính đang tăng trưởng nhanh, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và mở rộng tiếp cận dịch vụ tài chính. Đồng thời, hành vi khách hàng có sự thay đổi rõ rệt theo hướng ưu tiên các dịch vụ số, tiện lợi và linh hoạt. Tuy nhiên, quá trình này cũng đặt ra nhiều thách thức như rủi ro an ninh mạng, chênh lệch hạ tầng công nghệ và hạn chế trong khuôn khổ pháp lý. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các khuyến nghị liên quan đến hoàn thiện chính sách, tăng cường đầu tư công nghệ và nâng cao nhận thức người dùng nhằm thúc đẩy phát triển ngân hàng số bền vững tại Việt Nam.

Từ khóa: chuyển đổi số; ngân hàng số; Fintech.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số dưới tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0, ngành tài chính - ngân hàng trở thành lĩnh vực tiên phong trong ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và trải nghiệm khách hàng. Chuyển đổi số không chỉ dừng ở số hóa quy trình mà còn bao gồm tái cấu trúc mô hình kinh doanh dựa trên các nền tảng như AI, Big Data và điện toán đám mây. Theo Venkatesh & cộng sự (2003), việc chấp nhận công nghệ phụ thuộc vào nhận thức về tính hữu ích và tính dễ sử dụng, đặc biệt phù hợp với bối cảnh ngân hàng số. Đồng thời, Gefen & cộng sự (2003) nhấn mạnh vai trò trung tâm của niềm tin trong giao dịch trực tuyến, nhất là trong lĩnh vực tài chính có rủi ro cao.

Sự phát triển của fintech tiếp tục thúc đẩy đổi mới và gia tăng cạnh tranh trong ngành ngân hàng. Theo Gomber & cộng sự (2018), fintech giúp giảm

chi phí và cải thiện chất lượng dịch vụ, trong khi Demirgüç-Kunt & cộng sự (2018) cho thấy, công nghệ số góp phần thúc đẩy tài chính toàn diện tại các quốc gia đang phát triển. Tuy nhiên, chuyển đổi số cũng đặt ra thách thức về rủi ro công nghệ, bảo mật và khuôn khổ pháp lý. Arner & cộng sự (2020) cho rằng sự phát triển nhanh của fintech có thể vượt quá khả năng điều chỉnh của hệ thống pháp lý, làm gia tăng rủi ro hệ thống.

Tại Việt Nam, chuyển đổi số trong ngân hàng đang được đẩy mạnh, nhưng vẫn tồn tại khoảng trống nghiên cứu về phân tích toàn diện thực trạng trong bối cảnh nền kinh tế đang phát triển. Do đó, việc nghiên cứu tác động của chuyển đổi số đến hoạt động ngân hàng là cần thiết nhằm cung cấp cơ sở cho hoạch định chính sách và định hướng phát triển.

2. Cơ sở lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

Chuyển đổi số trong tài chính - ngân hàng chủ yếu

được giải thích dựa trên các lý thuyết về chấp nhận công nghệ và niềm tin trực tuyến. Theo Venkatesh & cộng sự (2003), việc chấp nhận công nghệ phụ thuộc vào nhận thức về tính hữu ích và tính dễ sử dụng, qua đó ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi sử dụng ngân hàng số. Trong khi đó, Gefen & cộng sự (2003) nhấn mạnh niềm tin giúp giảm rủi ro cảm nhận trong giao dịch trực tuyến, đặc biệt quan trọng đối với các dịch vụ tài chính nhạy cảm.

Sự phát triển của fintech đã làm thay đổi cấu trúc thị trường tài chính. Theo Gomber & cộng sự (2018), fintech giúp nâng cao hiệu quả hoạt động ngân hàng thông qua giảm chi phí, cải thiện chất lượng dịch vụ và mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng. Đồng thời, Demirgüç-Kunt & cộng sự (2018) cho rằng ,công nghệ số thúc đẩy tài chính toàn diện, đặc biệt tại các nền kinh tế đang phát triển. Ở góc độ hành vi người dùng, niềm tin và rủi ro cảm nhận là 2 yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Oliveira & cộng sự (2014) cho thấy tính tiện lợi, niềm tin và rủi ro đều tác động đáng kể đến việc chấp nhận mobile banking. Tuy nhiên, Arner & cộng sự (2020) cảnh báo, sự phát triển nhanh của fintech có thể vượt quá khả năng điều chỉnh pháp lý, làm gia tăng rủi ro hệ thống tài chính.

Tại Việt Nam, các nghiên cứu về chuyển đổi số trong ngân hàng vẫn chủ yếu tiếp cận theo từng khía cạnh riêng lẻ, trong khi phân tích tổng thể còn hạn chế. Vì vậy, việc nghiên cứu toàn diện trong bối cảnh Việt Nam là cần thiết để bổ sung khoảng trống nghiên cứu hiện nay.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp định tính nhằm phân tích tác động của chuyển đổi số đến hoạt động ngân hàng tại Việt Nam dựa trên dữ liệu thứ cấp và tổng hợp lý thuyết. Cụ thể, phương pháp phân tích tài liệu (document analysis) được áp dụng để tổng hợp các nghiên cứu về ngân hàng số, fintech và hành vi khách hàng, phù hợp với các nghiên cứu tổng quan theo gợi ý của Saunders & cộng sự (2019).

Bên cạnh đó, nghiên cứu khai thác dữ liệu thứ cấp từ các nguồn chính

thống như Ngân hàng Nhà nước, các tổ chức tài chính và báo cáo ngành fintech. Cách tiếp cận này giúp phản ánh xu hướng thực tiễn của ngành ngân hàng, đồng thời đảm bảo tính khách quan mà không cần thu thập dữ liệu sơ cấp.

Ngoài ra, phương pháp so sánh và tổng hợp được sử dụng để đối chiếu thực trạng tại Việt Nam với xu hướng quốc tế, qua đó làm rõ sự tương đồng và khác biệt. Việc kết hợp các phương pháp này giúp nghiên cứu vừa có cơ sở lý luận vững chắc, vừa phản ánh toàn diện thực trạng chuyển đổi số trong ngành ngân hàng Việt Nam.

4. Thực trạng chuyển đổi số ngân hàng tại Việt Nam

4.1. Sự gia tăng mạnh mẽ của thanh toán không tiền mặt

Trong giai đoạn gần đây, thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam đã tăng trưởng mạnh mẽ và trở thành động lực quan trọng thúc đẩy chuyển đổi số trong ngành ngân hàng. Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, năm 2025 ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng khi số lượng giao dịch không tiền mặt tăng khoảng 42,21%, trong khi giá trị giao dịch tăng 22,65% so với năm trước.

Đáng chú ý, tổng giá trị thanh toán không tiền mặt trong năm 2025 đã đạt mức tương đương khoảng 28 lần GDP, cho thấy mức độ thâm nhập sâu rộng của các phương thức thanh toán số trong nền kinh tế. Bên cạnh đó, trong 9 tháng đầu năm 2025, hệ thống đã ghi nhận gần 18 tỷ giao dịch không tiền mặt, với giá trị vượt 260 triệu tỷ đồng, phản ánh quy mô và tần suất sử dụng ngày càng cao. (Bảng 1)

Bảng 1. Một số chỉ tiêu thanh toán không tiền mặt tại Việt Nam (2025)

Chỉ tiêu	Giá trị	Tăng trưởng
Số lượng giao dịch	~ 18 tỷ giao dịch (9 tháng)	+43,32%
Giá trị giao dịch	> 260 triệu tỷ đồng	+24,23%
Tăng trưởng giao dịch toàn năm		+42,21%
Giá trị/GDP	~ 28 lần GDP	Rất cao
Số tài khoản thanh toán cá nhân	> 232 triệu	13%

Nguồn: Tổng hợp từ Ngân hàng Nhà nước và các báo cáo 2025 - 2026

Sự gia tăng nhanh chóng của thanh toán không tiền mặt xuất phát từ cả phía cung và cầu. Về phía cung, hệ thống ngân hàng đã đẩy mạnh đầu tư hạ tầng thanh toán số, kết nối liên thông giữa các ngân hàng và tổ chức trung gian thanh toán, đồng thời triển khai rộng rãi các phương thức thanh toán hiện đại như QR code, mobile banking và ví điện tử. Theo thống kê, giao dịch qua mã QR tăng rất mạnh, với mức tăng hơn 50% về số lượng và trên 24% về giá trị trong năm 2025.

Về phía cầu, hành vi người tiêu dùng đã có sự thay đổi đáng kể theo hướng ưu tiên tiện lợi, nhanh chóng và an toàn. Điều này phù hợp với lập luận của Venkatesh & cộng sự (2003), khi nhận thức về tính hữu ích và tính dễ sử dụng thúc đẩy việc chấp nhận công nghệ. Đồng thời, yếu tố niềm tin trong giao dịch số, như được nhấn mạnh bởi Gefen & cộng sự (2003), cũng góp phần làm gia tăng mức độ sử dụng các phương thức thanh toán điện tử.

trọng thúc đẩy chuyển đổi số trong ngành tài chính - ngân hàng. Các ngân hàng thương mại đã chuyển dịch từ mô hình hoạt động truyền thống sang mô hình ngân hàng số, với việc tích hợp các công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn và điện toán đám mây nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và trải nghiệm khách hàng.

Theo báo cáo ngành, quy mô thị trường fintech tại Việt Nam năm 2025 ước đạt khoảng 25 - 30 tỷ USD, với tốc độ tăng trưởng duy trì ở mức cao trong khu vực Đông Nam Á. Các lĩnh vực phát triển mạnh bao gồm thanh toán điện tử, cho vay ngang hàng (P2P lending) và ngân hàng số. Sự gia tăng nhanh chóng của các công ty fintech đã tạo ra áp lực cạnh tranh đáng kể đối với các ngân hàng truyền thống, buộc các tổ chức này phải đẩy nhanh quá trình đổi mới công nghệ và tái cấu trúc mô hình kinh doanh. (Bảng 2)

Bảng 2. Một số chỉ tiêu phát triển ngân hàng số và fintech tại Việt Nam

Chỉ tiêu	Giá trị năm 2024	Giá trị năm 2025 (ước tính)	Xu hướng
Quy mô thị trường fintech	~18 tỷ USD	~25-30 tỷ USD	Tăng mạnh
Số lượng công ty fintech	~200 công ty	>220 công ty	Tăng
Tỷ lệ người dùng ngân hàng số	~70% dân số trưởng thành	~75-80%	Tăng
Tăng trưởng giao dịch số	Cao	Rất cao	Ổn định
Tỷ lệ ngân hàng triển khai số hóa	>90%	Gần 100%	Phổ biến

Nguồn: Tổng hợp từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các báo cáo fintech (2025)

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực, thanh toán không tiền mặt tại Việt Nam vẫn đối mặt với một số thách thức. Các rủi ro liên quan đến gian lận, lừa đảo và an ninh mạng có xu hướng gia tăng cùng với sự phát triển của giao dịch số. Đồng thời, sự chênh lệch về mức độ tiếp cận công nghệ giữa khu vực thành thị và nông thôn vẫn là rào cản đối với việc phổ cập thanh toán không tiền mặt trên phạm vi toàn quốc. Điều này đặt ra yêu cầu tiếp tục hoàn thiện hạ tầng công nghệ, tăng cường bảo mật và nâng cao nhận thức người dùng nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững của hệ thống thanh toán số trong thời gian tới.

4.2. Sự phát triển của ngân hàng số và fintech

Song song với sự gia tăng của thanh toán không tiền mặt, ngân hàng số và fintech tại Việt Nam cũng đang phát triển mạnh mẽ, trở thành động lực quan

4.3. Thay đổi hành vi khách hàng

Sự phát triển của ngân hàng số và fintech đã dẫn đến những thay đổi đáng kể trong hành vi của khách hàng trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Người dùng ngày càng ưu tiên các dịch vụ tài chính có tính tiện lợi, nhanh chóng và có thể thực hiện mọi lúc, mọi nơi thông qua các thiết bị di động. Điều này phản ánh xu hướng chuyển dịch từ giao dịch trực tiếp tại quầy sang các kênh giao dịch số.

Theo Venkatesh & cộng sự (2003), khi người dùng nhận thức rõ lợi ích và tính dễ sử dụng của công nghệ, họ sẽ có xu hướng gia tăng mức độ chấp nhận và sử dụng dịch vụ. Trong bối cảnh ngân hàng số, các yếu tố như giao diện thân thiện, tốc độ xử lý giao dịch và khả năng tích hợp nhiều tiện ích đã góp phần thúc đẩy hành vi sử dụng của khách hàng.

Bên cạnh đó, niềm tin và rủi ro cảm nhận tiếp tục là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ tài chính số. Theo Gefen & cộng sự (2003), mức độ tin cậy vào hệ thống công nghệ và tổ chức cung cấp dịch vụ có tác động trực tiếp đến hành vi giao dịch trực tuyến. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh các rủi ro liên quan đến bảo mật và gian lận ngày càng gia tăng.

Nhìn chung, hành vi khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng đang chuyển dịch theo hướng số hóa, chủ động và phụ thuộc nhiều hơn vào công nghệ. Đây vừa là cơ hội để các ngân hàng phát triển dịch vụ mới, vừa đặt ra yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng niềm tin nhằm duy trì và mở rộng tệp khách hàng trong môi trường số.

4.4. Những hạn chế và thách thức

Mặc dù chuyển đổi số mang lại nhiều kết quả tích cực, lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam vẫn đối mặt với nhiều thách thức.

Thứ nhất, rủi ro an ninh mạng và bảo mật dữ liệu gia tăng khi giao dịch chuyển sang môi trường số, làm tăng nguy cơ gian lận và lộ lọt thông tin, từ đó ảnh hưởng đến niềm tin của người dùng. Theo Gefen & cộng sự (2003), niềm tin là yếu tố then chốt trong giao dịch trực tuyến, nên các rủi ro bảo mật có thể làm giảm mức độ chấp nhận dịch vụ.

Thứ hai, hạ tầng công nghệ và khả năng tiếp cận dịch vụ số giữa các khu vực còn chênh lệch. Trong khi khu vực đô thị phát triển mạnh, khu vực nông thôn vẫn hạn chế về hạ tầng và trình độ công nghệ, ảnh hưởng đến mục tiêu tài chính toàn diện (Demirgüç-Kunt & cộng sự, 2018).

Thứ ba, khuôn khổ pháp lý cho ngân hàng số và fintech chưa hoàn thiện, đặc biệt với các mô hình mới như open banking hay P2P lending. Theo Arner & cộng sự (2020), sự phát triển nhanh của fintech có thể

vượt quá khả năng điều chỉnh pháp lý, làm gia tăng rủi ro hệ thống.

Thứ tư, áp lực cạnh tranh giữa ngân hàng truyền thống và fintech ngày càng lớn, buộc các ngân hàng phải đầu tư mạnh vào công nghệ trong khi nguồn lực còn hạn chế. Do đó, cần các giải pháp đồng bộ từ cơ quan quản lý và tổ chức tài chính để đảm bảo chuyển đổi số hiệu quả và bền vững.

5. Hàm ý chính sách

Trên cơ sở các kết quả phân tích, nghiên cứu đề xuất một số khuyến nghị nhằm thúc đẩy phát triển bền vững ngân hàng số tại Việt Nam.

Thứ nhất, cần hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho ngân hàng số và fintech, đặc biệt liên quan đến open banking, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các mô hình mới như cho vay ngang hàng. Điều này giúp giảm rủi ro hệ thống và tạo môi trường minh bạch, phù hợp với Arner & cộng sự (2020).

Thứ hai, các ngân hàng cần tăng cường đầu tư vào hạ tầng công nghệ và an ninh mạng nhằm đảm bảo an toàn giao dịch số. Việc ứng dụng AI và xác thực đa yếu tố sẽ nâng cao bảo mật và củng cố niềm tin khách hàng, yếu tố cốt lõi theo Gefen & cộng sự (2003).

Thứ ba, cần thu hẹp khoảng cách số giữa các khu vực thông qua phát triển hạ tầng và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng số, đồng thời đẩy mạnh giáo dục tài chính số. Điều này góp phần thúc đẩy tài chính toàn diện (Demirgüç-Kunt & cộng sự, 2018).

Thứ tư, các ngân hàng cần tăng cường hợp tác với fintech để tận dụng lợi thế công nghệ và nâng cao đổi mới sáng tạo, phù hợp với xu hướng ngành tài chính hiện đại (Gomber & cộng sự, 2018).

Nhìn chung, các giải pháp cần được triển khai đồng bộ giữa cơ quan quản lý và các tổ chức tài chính nhằm đảm bảo quá trình chuyển đổi số diễn ra hiệu quả, an toàn và bền vững ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

McKinsey & Company. (2023). Digital banking in Southeast Asia: Trends and opportunities.
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). Báo cáo chuyển đổi số ngành ngân hàng. Hà Nội.
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2025). Báo cáo hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Hà Nội.
Akerlof, G. A. (1970). The market for “lemons”: Quality uncertainty and the market mechanism. Quarterly Journal of Economics, 84(3), 488-500. <https://doi.org/10.2307/1879431>
Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2020). FinTech and RegTech: Impact on regulators and banks. Journal of

Banking Regulation, 21, 1-14. <https://doi.org/10.1057/s41261-019-00109-3>

Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. MIS Quarterly, 27(1), 51-90. <https://doi.org/10.2307/30036519>

Gomber, P., Koch, J.-A., & Siering, M. (2018). Digital finance and FinTech: Current research and future research directions. Journal of Business Economics, 87(5), 537-580. <https://doi.org/10.1007/s11573-017-0852-x>

Oliveira, T., Faria, M., Thomas, M. A., & Popović, A. (2014). Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM. International Journal of Information Management, 34(5), 689-703. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.06.004>

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson.

Statista. (2025). Digital payments in Vietnam.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

World Bank. (2022). Digital financial services in Vietnam.

Ngày nhận bài: 25/3/2026
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/4/2026
Ngày chấp nhận đăng bài: 4/5/2026

IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION
ON BANKING OPERATIONS IN VIETNAM:
CURRENT SITUATION AND POLICY IMPLICATIONS

● NGUYEN CUNG THIEN¹
● NGUYEN THI VAN ANH¹

¹Gia Dinh University

ABSTRACT:

This study examines the impact of digital transformation on banking operations in Vietnam amid the rapid expansion of fintech and digital banking. Drawing on a synthesis of relevant theoretical frameworks and secondary data analysis, the findings indicate that the growth of cashless payments, digital banking services, and financial technology platforms has significantly enhanced operational efficiency and broadened access to financial services. Concurrently, customer preferences have shifted markedly toward convenient, flexible, and digitally enabled solutions. Despite these advancements, the transformation process presents notable challenges, including cybersecurity risks, uneven technological infrastructure, and limitations in the existing legal framework. The study provides an integrated assessment of these opportunities and constraints, contributing to a comprehensive understanding of digital banking development in Vietnam.

Keywords: digital transformation, digital banking, Fintech.