

PHÁT TRIỂN MÔ HÌNH NGÂN HÀNG TỰ ĐỘNG TẠI VIỆT NAM

● PHẠM THỊ THU HÀ

TÓM TẮT:

Những năm gần đây, việc sử dụng tự động hóa trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng đã phát triển theo cấp số nhân nhằm giúp các quy trình thủ công được tự động hóa suốt ngày đêm với sự giám sát của con người để tăng hiệu quả và tiết kiệm chi phí. Chất lượng dữ liệu được cải thiện và nhân viên được phân công làm những công việc có giá trị cao hơn. Sự mở rộng của các hệ thống ngân hàng giao dịch tự động thế hệ mới cũng đang trở thành một xu thế mới mang lại những tiện ích chưa từng có cho khách hàng.

Từ khóa: ngân hàng tự động, ATM, khách hàng, số hóa.

1. Đặt vấn đề

Ngân hàng tự động là một mô hình giao dịch đang gây được nhiều sự chú ý trên toàn cầu, cho phép khách hàng trực tiếp thực hiện các giao dịch như mở tài khoản, mở sổ tiết kiệm, nộp tiền mặt, ATM... bằng cách tương tác với máy móc mà không cần thông qua giao dịch viên. Như vậy, khách hàng thay vì làm việc với nhân viên ngân hàng thì có thể chủ động tự thực hiện giao dịch.

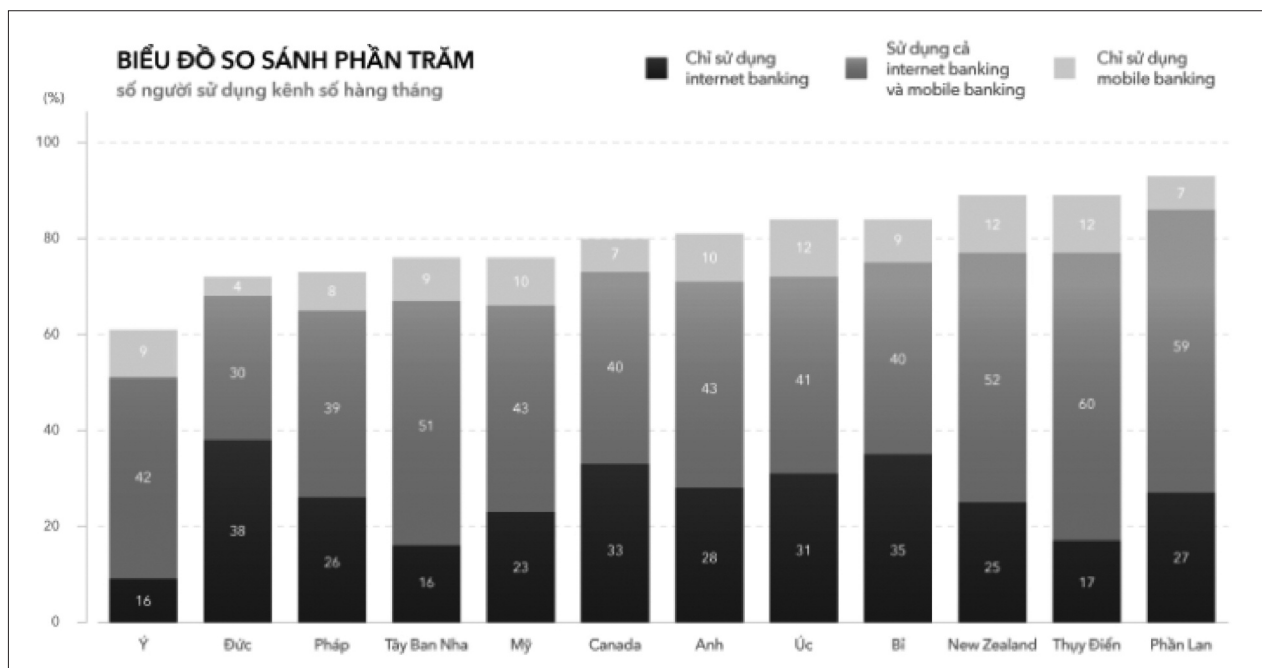
Sự phát triển của hệ ngân hàng giao dịch tự động là miếng ghép khiến hình ảnh các ngân hàng trong cuộc Cách mạng khoa học công nghệ 4.0 trở nên hoàn thiện hơn, khiến cho khách hàng thực hiện các giao dịch với ngân hàng dễ dàng, tiện lợi hơn mà không còn buộc phải đến quầy giao dịch truyền thống. Điều này đến từ sự thay đổi trong hành vi sử dụng dịch vụ và nhu cầu của khách hàng. Theo khảo sát của McKinsey về đối tượng

người tiêu dùng ngân hàng bán lẻ với 45.000 người tiêu dùng ở 20 quốc gia cho thấy kênh kỹ thuật số ngày càng trở nên quan trọng, thậm chí kể cả với các quốc gia chậm áp dụng kỹ thuật số.

Thay vì phương thức giao dịch truyền thống là khách hàng sẽ đi tới phòng giao dịch để gặp trực tiếp bộ phận chăm sóc khách hàng, tư vấn viên và sau đó phải mất thời gian chờ đợi có thể vài giờ hoặc vài ngày tùy giao dịch. Với ngân hàng tự động, khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại bất kỳ thời điểm nào, rút ngắn thời gian thực hiện giao dịch và kiểm soát được quá trình giao dịch diễn ra.

2. Sự phát triển hệ thống ngân hàng tự động tại Việt Nam

Hiện nay, dịch vụ ngân hàng tự động xuất hiện ở khắp nơi như chi nhánh ngân hàng, mạch đường chính, siêu thị, công viên và tòa nhà, giúp cho



Nguồn: Khảo sát người sử dụng dịch vụ ngân hàng của McKinsey năm 2018

người dân có thể rút tiền mọi lúc mọi nơi. Máy ATM mà các ngân hàng đang sử dụng gồm 2 loại chính: một là máy ATM với chức năng cơ bản là rút tiền và truy vấn số dư; hai là máy ATM tích hợp nhiều chức năng như thanh toán hóa đơn, loại máy ATM thông minh có chức năng như một ngân hàng tự động, vừa có thể giao dịch như máy ATM, vừa có thể nạp tiền vào thẻ (máy Cash Deposit Machine - CDM). Hiện nay, trong nước có rất nhiều ngân hàng triển khai sản phẩm này như Agribank, Teckcombank, VP bank và ACB.

Bên cạnh đó, một sự đột phá đối với mô hình ngân hàng tự động hiện đã triển khai từ năm 2016 của ngân hàng TPBank đó là mô hình ngân hàng tự động 24/7 LiveBank. LiveBank là mô hình giao dịch ngân hàng tự động thế hệ mới, mới được số ít ngân hàng lớn trên thế giới thử nghiệm tại một số nước phát triển như Singapore từ cuối năm 2016 hay tại Mỹ từ đầu năm 2017. TPBank với định hướng dẫn đầu về Ngân hàng số hiện là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam áp dụng hệ thống này kể từ tháng 9/2016. Mô hình LiveBank ra đời nhằm đáp ứng xu hướng phát triển mạnh mẽ của

các ngân hàng trong việc gia tăng chất lượng dịch vụ và mạng lưới phục vụ khách hàng, nhất là với khu vực đông dân cư, các vùng xa trung tâm, nơi ngân hàng chưa có khả năng mở điểm giao dịch truyền thống. Mô hình LiveBank với không gian giao dịch rộng rãi, an toàn, hiện đại có thể phục vụ khách hàng thực hiện hầu hết các giao dịch ngân hàng cơ bản như: Dịch vụ nộp tiền mặt, đăng ký tài khoản thanh toán, tài khoản ebank, khoản vay, mở thẻ ghi nợ, gửi tiền có kỳ hạn, đồng thời có thể mở rộng thêm nhiều dịch vụ tiện ích khác tích hợp với Ngân hàng điện tử eBank (chuyển khoản, thanh toán dịch vụ, truy vấn...) trong tương lai. Điểm đặc biệt của mô hình TPBank LiveBank là sự tích hợp các tính năng giao dịch ngân hàng cơ bản kết hợp với ứng dụng công nghệ tương tác qua Video với giao dịch viên hỗ trợ tư vấn trực tuyến từ xa cho khách hàng một cách thân thiện và kịp thời, điều mà những chiếc ATM thế hệ cũ không làm được... Đây được xem là bước tiến lớn trong lĩnh vực công nghệ ngân hàng trên thế giới giúp khách hàng chủ động mọi giao dịch trong cuộc sống và tiết kiệm thời gian.

Cách sử dụng TPBank LiveBank cũng rất đơn giản. Sau khi khách hàng chọn giao dịch muốn thực hiện trên màn hình, giao dịch viên của TPBank sẽ kết nối trực tiếp với khách hàng qua video call, hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng các bước thao tác để hoàn thành giao dịch. Điều này giúp khách hàng có cảm giác an tâm như đang thực hiện giao dịch tại quầy. Nếu khách hàng đã quen thuộc với LiveBank thì hoàn toàn có thể tự thực hiện các giao dịch dễ dàng mà không cần hỗ trợ của giao dịch viên từ xa. Tại LiveBank, khách hàng mở tài khoản chỉ cần lấy dấu vân tay với công nghệ sinh trắc học Biometrics giúp tăng cường tính bảo mật; các quy trình vận hành hoàn toàn tự động cùng công nghệ OCR tự động chuyển hình ảnh từ các bản scan thành chữ trên các đơn đăng ký giúp khách hàng tiết kiệm thời gian hơn hẳn giao dịch tại quầy...

Nhờ ứng dụng các công nghệ mới và hiện đại, thời gian thực hiện giao dịch tại LiveBank tiết kiệm hơn đến 40% so với giao dịch truyền thống và hoàn toàn yên tâm về bảo mật. Mới đây, TPBank tiếp tục gia tăng thêm tiện ích tại LiveBank thông qua việc phát hành lại thẻ ATM cho khách hàng khi bị mất. Cụ thể, khách hàng bị mất thẻ nếu có nhu cầu dùng thẻ ngay sẽ không cần phải chờ đợi đến giờ giao dịch để ra quầy truyền thống mà chỉ cần đăng ký phát hành lại thẻ trên ứng dụng TPBank Mobile để nhận được mã QR, sau đó tới bất kỳ LiveBank ở bất kỳ thời điểm nào trên toàn quốc quét mã để nhận lại thẻ ngay tại LiveBank và dùng được luôn. Theo thống kê của ngân hàng này, từ 50 điểm ban đầu, hiện nay, TPBank đã đưa vào vận hành hơn 330 điểm LiveBank toàn quốc. Tổng số lượng tài khoản và thẻ mở mới của LiveBank năm 2020 là 215.000, tăng gấp 4 lần so với năm 2019. Số dư tiền gửi không kỳ hạn tăng gấp 5 lần và số dư có kỳ hạn tăng 30%. Số lượng giao dịch tăng 130% với con số ấn tượng 7 triệu giao dịch năm 2020, với giá trị giao dịch 33 nghìn tỷ đồng, tăng 140% so với năm 2019.

Gần đây nhất, vào cuối năm 2020, hai ngân hàng là VietinBank và MB đã chính thức đổi tên mình vào danh sách các ngân hàng phát triển hệ

thống ngân hàng giao dịch tự động, thông qua việc ra mắt 2 hệ thống R-ATM và Smart Bank. Trước đó, các ngân hàng như VPBank, Agribank, Techcombank cũng đã phát triển hệ thống này. Tại VietinBank, máy R-ATM cho phép khách hàng nộp tiền với hạn mức 100 triệu đồng/lần (không quá 200 tờ) và không giới hạn số lần nộp tiền trong ngày. Đặc biệt, cùng với khả năng nhận diện và phát hiện tiền giả, tiền kém chất lượng theo quy định của NHNN, máy R-ATM còn có thể theo dõi, lưu lại hình ảnh số series của những tờ tiền giả, tiền kém chất lượng lưu thông. Qua đó, khách hàng cũng như ngân hàng dễ dàng hơn trong việc kiểm soát, tra soát khiếu nại. Đối với SmartBank của MBBank, mô hình ngân hàng giao dịch tự động này cũng hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch mà từ trước đến nay chỉ có thể thao tác tại quầy.

Theo nhận định của các chuyên gia, xu hướng chuyển đổi số trong ngân hàng là một điều tất yếu và các nhà băng Việt vẫn đang nỗ lực để hiện thực hóa một “ngân hàng số đúng nghĩa” trong tương lai. Tuy nhiên, để thực hiện được điều này, các ngân hàng cần có nhóm giải pháp nhằm phát triển mô hình này tại Việt Nam.

3. Một số giải pháp phát triển mô hình ngân hàng tự động ở Việt Nam

Thứ nhất: Thúc đẩy hiện đại hóa công nghệ trong lĩnh vực ngân hàng trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Vai trò của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 có ảnh hưởng sâu rộng tới mọi mặt đời sống kinh tế - xã hội, tác động tới mọi ngành nghề, mọi quốc gia. Ngành Ngân hàng Việt Nam cũng không nằm ngoài vòng ảnh hưởng của cuộc cách mạng này, triển khai thực tế các công nghệ số nền tảng như: Điện toán đám mây, Phân tích dữ liệu lớn, Trí tuệ nhân tạo, các ứng dụng, giải pháp như xác thực sinh trắc học, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, làm phong phú thêm những trải nghiệm khách hàng. Các ngân hàng Việt Nam đang có sự đầu tư lớn về hạ tầng CNTT, phần mềm corebanking thế hệ mới, triển khai các công nghệ nền tảng mới, ứng dụng các giải pháp sáng tạo

theo xu hướng chung về chuyển đổi số, số hóa dịch vụ của ngành Ngân hàng với mục tiêu cuối cùng là cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trên nền tảng số theo hướng đơn giản, thân thiện, tự động, thông minh và tiếp cận khách hàng đa kênh đồng nhất. Tuy nhiên, song song với việc nâng cao công nghệ là việc tuyên truyền nâng cao ý thức bảo mật trong quá trình sử dụng cho khách hàng.

Thứ hai: Tiếp tục hoàn thiện các chính sách về mặt pháp luật liên quan đến lĩnh vực ngân hàng tự động, cụ thể hiện nay sự thay đổi chóng mặt trong lĩnh vực công nghệ trên toàn thế giới, những làn sóng công nghệ này cũng nhanh chóng lan tỏa vào Việt Nam. Vì vậy, các chính sách về pháp luật cần có sự cập nhật cho phù hợp, tránh trở thành rào cản trong quá trình hiện đại hóa của các ngân hàng. Các văn bản như Thông tư số 47/2014/TT-NHNN về quy định các yêu cầu kỹ thuật về an toàn bảo mật đối với trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ ngân hàng, Thông tư số 46/2014/TT-NHNN về hướng dẫn về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, Thông tư số 19/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động thẻ ngân hàng. Đây là những văn bản quy định cụ thể nhất có tác động đến việc sử dụng ngân hàng tự động ở Việt Nam hiện nay.

Thứ ba: Đưa ra các chính sách hỗ trợ cho các ngân hàng triển khai công nghệ mới. Để tạo động

lực cho các ngân hàng thương mại đẩy mạnh việc hiện đại hóa công nghệ ngân hàng trong việc giảm thiểu thủ tục hành chính trong giao dịch thì các cấp có thẩm quyền cũng cần đưa ra những chính sách ưu đãi nhất định như về hỗ trợ cơ sở hạ tầng, chính sách hỗ trợ về phí giao dịch, ưu đãi về những khoản phí phải nộp cho Nhà nước khi triển khai các sản phẩm công nghệ, bởi chi phí đầu tư ban đầu của những hệ thống này thực sự không hề nhỏ đối với các ngân hàng, ngoài ra cần có những hỗ trợ chuẩn hóa công nhận những chứng từ trong giao dịch ngân hàng tự động như các chứng từ giao dịch truyền thống thông thường.

Thứ tư: Tuyên truyền cho người dân thấy được lợi ích mang lại của giao dịch ngân hàng tự động so với ngân hàng truyền thống vì thành công hay không trong việc áp dụng công nghệ mới phải được sự chấp nhận của khách hàng. Việc tuyên truyền này không chỉ dừng lại là việc của các ngân hàng thương mại khi họ đưa ra các sản phẩm mới, mà còn ở phía các cơ quan chủ quản. Cuối cùng, với những cải cách thông quan việc tiếp nhận và triển khai những tiến bộ công nghệ vào lĩnh vực ngân hàng, lĩnh vực xương sống của cuộc sống sẽ thúc đẩy sự phát triển của kinh tế. Tiết kiệm thời gian, chi phí cho khách hàng, nâng cao hiệu quả công việc cần luôn được duy trì một cách liên tục ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Phạm Xuân Hòe (2017), *Sự phát triển của Fintech và Digital-Banking thúc đẩy xu hướng hợp tác trong khu vực ngân hàng*, Kỷ yếu hội thảo khoa học hành lang pháp lý cho ngân hàng số tại Việt Nam, ngày 19/12/2017, Hà Nội, 25-33.
2. Phạm Tiến Dũng và Lê Anh Dũng (2017), *Quản lý và phát triển dịch vụ thanh toán trong kỷ nguyên số*, Kỷ yếu hội thảo khoa học hành lang pháp lý cho ngân hàng số tại Việt Nam, 19/12/2017, Hà Nội, 1-14.
3. Tô Huy Vũ và Vũ Xuân Thanh (2016), *Ngành Ngân hàng trước tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư*, *Tạp chí Ngân hàng*, số 15/2016.
4. Viện Chiến lược ngân hàng (2016), *Báo cáo đánh giá tác động của cuộc CMCN 4.0 và một số định hướng hoạt động của ngành Ngân hàng Việt Nam*.

5.McKinsey (2018).Digital Banking in ASEAN: Increasing consumer sophistication and openness. Available at: [https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/pdf/digital%20banking%20in%20asean%20\(4\).ashx](https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/pdf/digital%20banking%20in%20asean%20(4).ashx)

6.Statista (2019).Digital payments in Vietnam.Available at: <https://www.statista.com/outlook/296/127/digital-payments/vietnam#market-revenue>

Ngày nhận bài: 27/11/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 26/12/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/1/2023

Thông tin tác giả:

ThS. PHẠM THỊ THU HÀ

Khoa Tài chính Ngân hàng và Bảo hiểm

Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật công nghiệp

THE DEVELOPMENT OF AUTOMATED BANKING MODEL IN VIETNAM

● Master. **PHAM THI THU HA**

Faculty of Finance, Banking and Insurance,
University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

In recent years, the automation in the financial and banking sector has automated manual processes to increase productivity and performance and reduce costs. The automation also increase capacity and free employees of banks to focus on higher-value projects. The expansion of new-generation automated banking systems is also becoming a new trend that bring unprecedented conveniences to customers.

Keywords: automated banking, ATM, customer, digitization.