

# PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ Ở VIỆT NAM: THỰC TRẠNG VÀ ĐỀ XUẤT

THIỆU QUANG HIỆP

*Xu thế công nghệ số nói chung và cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 nói riêng đã và đang tác động đến lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Ngân hàng số trở thành lựa chọn tất yếu của các ngân hàng thương mại nếu không muốn "bị bỏ lại phía sau" trong cuộc cạnh tranh hiện nay. Phân tích thực trạng phát triển ngân hàng số ở Việt Nam thời gian qua, bài viết đưa ra một số đề xuất trong bối cảnh mới.*

Từ khóa: Công nghệ số, ngân hàng số, dịch vụ ngân hàng, sản phẩm tài chính

## THE DEVELOPMENT OF DIGITAL BANKING IN VIETNAM: PRACTICE AND RECOMMENDATIONS

Thieu Quang Hiep

*The technology trends and Industry 4.0 are impacting strongly on the finance and banking sector. In such trends, digital banking is an option for commercial banks if they do not want to be "left behind" in the competition. By analysing the development of digital banking in Vietnam, the paper makes recommendations for the banks in the new context.*

*Keywords: Digital technology, digital banking, banking services, financial products*

Ngày nhận bài: 11/5/2020

Ngày hoàn thiện biên tập: 6/6/2020

Ngày duyệt đăng: 13/6/2020

## Xu thế phát triển của ngân hàng số

Hiện nay, có nhiều định nghĩa khác nhau về ngân hàng số, nhưng nhìn chung, ngân hàng số là việc cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng trên nền tảng công nghệ số. Ngân hàng số chủ yếu được thực hiện thông qua internet, điện thoại di động thông minh, máy tính bảng và có thể cả mạng xã hội.

Khái niệm ngân hàng số có phạm vi rộng hơn và toàn diện hơn so với một khái niệm tương đồng hiện nay như: ngân hàng trực tuyến, ngân hàng ảo, ngân hàng điện tử... Các khái niệm này chỉ phản ánh một phần khía cạnh của việc áp dụng số hóa trong lĩnh

vực ngân hàng, như chỉ ứng dụng vào một loại dịch vụ (chuyển khoản, thanh toán, tư vấn tài chính, quản lý tài khoản), không đòi hỏi phải tích hợp số hóa đối với toàn bộ hoạt động của ngân hàng.

Ngân hàng số có nhiều điểm khác biệt và có lợi thế cạnh tranh so với mô hình ngân hàng truyền thống. Tất cả các kênh giao tiếp với khách hàng được thực hiện trực tuyến thông qua các thiết bị di động với một giao diện phong phú, trực quan và gắn kết, tạo sự gắn bó với khách hàng. Mô hình kinh doanh, quản trị, điều hành ngân hàng trên nền tảng số từ ngân hàng số đã giúp các ngân hàng thích ứng tốt và phát triển bền vững trong kỷ nguyên số, đem lại lợi ích cho ngân hàng về tăng doanh thu, giảm chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động, tăng sự gắn kết với khách hàng, đồng thời đem lại lợi ích thiết thực cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ...

Có thể khẳng định, phát triển ngân hàng số là nhu cầu tất yếu giúp các ngân hàng vượt lên thách thức, tạo lợi thế cạnh tranh, chủ động thích ứng và phát triển bền vững trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp (CMCN) 4.0 và sự nổi lên của kinh tế số. Theo các chuyên gia, đại dịch Covid-19 là chất xúc tác để thúc đẩy các hoạt động xã hội trên không gian số. Hệ thống hạ tầng công nghệ số, chuyển đổi số, phát triển ngân hàng số phải gắn với thúc đẩy tài chính toàn diện.

## Thực trạng phát triển ngân hàng số tại Việt Nam

Việt Nam được đánh giá là thị trường đầy tiềm năng, cơ hội cho phát triển ngân hàng số, với 96,5 triệu dân, cơ cấu dân số trẻ (người trưởng thành chiếm khoảng 70%), đồng thời 72% dân số sở hữu



điện thoại thông minh, 130 triệu thuê bao di động, 64 triệu người dùng Internet (chiếm 67% dân số).

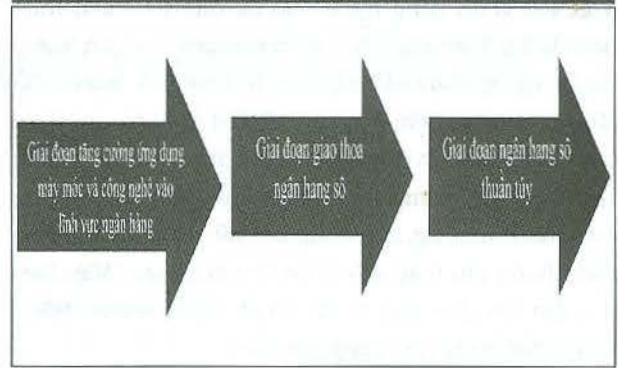
Thời gian qua, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã tập trung hoàn thiện, ban hành cơ chế chính sách, xây dựng hành lang pháp lý trong hoạt động ngân hàng thích ứng với xu hướng số hóa dịch vụ và ứng dụng mạnh mẽ công nghệ số, hợp tác mở như mô hình ngân hàng đại lý, nhận biết ngân hàng điện tử (e-KYC); tiền điện tử, xây dựng và triển khai tiêu chuẩn thống nhất về thanh toán QR Code, tiêu chuẩn thẻ chip nội địa... đảm bảo tính tương thích, liên thông.

Trước xu thế công nghệ số nói chung và thành tựu của CMCN 4.0 nói riêng đã và đang tác động mạnh mẽ đến lĩnh vực ngân hàng, phần lớn các ngân hàng nội địa Việt Nam hiện tại đều có chiến lược số hóa, và định hướng phát triển ngân hàng số. Thống kê của NHNN Việt Nam cho thấy, hiện có đến 94% các ngân hàng tại Việt Nam đã bước đầu triển khai hoặc xây dựng chiến lược chuyển đổi số. Cũng theo một khảo sát mới đây của NHNN, đa số các ngân hàng đều coi chuyển đổi số có ý nghĩa quan trọng sống còn trong hoạt động. 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 thiết bị di động. Nhiều ngân hàng đã thành lập khối/trung tâm ngân hàng số và từng bước chuyển đổi mô hình hoạt động, kinh doanh và sản phẩm, dịch vụ theo hướng số hóa đích thực.

Thực tế cho thấy, nhiều ngân hàng xem ngân hàng số là trọng tâm phát triển thời gian qua như: TPBank ra mắt ứng dụng LiveBank; VPBank ra mắt ngân hàng số Yolo sau mô hình Timo; OCB ra mắt ngân hàng số OCB OMNI; Techcombank chú trọng phát triển trải nghiệm của khách hàng trên ngân hàng trực tuyến... Đã có 93% ngân hàng phản hồi khảo sát của Vietnam Report cho biết, hiện đang đầu tư đổi mới công nghệ và phát triển kênh bán hàng qua công nghệ số; 80% cho biết đang số hóa các nghiệp vụ lõi của ngân hàng và thu hút lao động trong lĩnh vực công nghệ cao và công nghệ thông tin.

Có thể nói, các NHTM đã và đang thực hiện chuyển đổi số hướng tới một ngân hàng số thực thụ nhờ khai thác hàng loạt các công nghệ, giải pháp tiên tiến như: Điện toán đám mây, phân tích dữ liệu lớn,, trí tuệ nhân tạo, tự động hóa quy trình bằng rô-bốt, chia sẻ dữ liệu qua giao diện chương trình ứng dụng mở, công nghệ chuỗi khối... và đón nhận đột phá số, triển khai mô hình kinh doanh đổi mới sáng tạo, hợp tác theo hướng mở, qua đó thay đổi căn bản hoặc tái cấu trúc toàn diện quy trình xử lý nội bộ, mô hình

HÌNH 1: BA GIAI ĐOẠN PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG SỐ



Nguồn: MIT (2017)

kinh doanh theo hướng đơn giản-tinh gọn, số hóa, tự động, thông minh và tối ưu hóa các kênh giao tiếp với khách hàng theo hướng đa kênh đồng nhất.

### Một số thách thức

Tại Việt Nam hiện nay, chưa có ngân hàng số thuần túy, xét theo cách hiểu về ngân hàng số là mô hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong kỷ nguyên số, ứng dụng nền tảng công nghệ mới nhất đối với tất cả các chức năng và dịch vụ của ngân hàng, và ở mọi cấp độ trong hoạt động của ngân hàng. Theo các chuyên gia tài chính - ngân hàng, hiện nay, hoạt động phát triển ngân hàng số ở Việt Nam vẫn đối mặt với một số thách thức sau:

- *Khoảng trống trong hành lang pháp lý đối với phát triển ngân hàng số:* Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật đối với các lĩnh vực chứng thực chữ ký số đã được ban hành nhưng còn nhiều hạn chế; Quy định xác định danh tính khách hàng tại quầy khiến tăng rào cản tiếp cận và sử dụng các dịch vụ ngân hàng số; Hành lang pháp lý đối với bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực tài chính còn yếu kém; Vấn đề bảo vệ tính riêng tư dữ liệu người dùng vẫn chưa đảm bảo...

- *Khung pháp lý hiện nay chưa đầy đủ và thường đi sau sự phát triển quá nhanh của công nghệ:* Sự cạnh tranh từ các công ty công nghệ tài chính (Fintech) tạo áp lực tới ngân hàng số. Trong khi đó, các định chế tài chính và các dịch vụ tài chính truyền thống đang chịu nhiều ràng buộc pháp lý để đảm bảo an toàn hệ thống thì các quy định an toàn và pháp luật đối với các công ty Fintech ở Việt Nam còn chưa đầy đủ. Việc ban hành các quy định luật pháp đối với Fintech nếu không được xem xét kịp thời và phù hợp, có thể tạo ra một sân chơi không công bằng giữa FinTech và các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính truyền thống, mà chủ yếu là các NHTM...

- *Chi phí đầu tư cho công nghệ số thường rất lớn:* Trong khi, vòng đời công nghệ thường rất ngắn do luôn xuất



hiện công nghệ mới để đáp ứng nhu cầu thực tiễn. Việc lựa chọn công nghệ nào để đầu tư chiến lược luôn là bài toán khó cho các nhà quản trị ngân hàng. Ngoài ra, do chưa có hệ thống dữ liệu quốc gia có thể chia sẻ cho các bên, nên các NHTM phải tự thu thập làm dày thông tin dữ liệu của khách hàng bằng nhiều cách như xây dựng hệ thống nhận dạng thông qua sinh trắc học riêng, chủ động kết nối với các nhà mạng viễn thông thu thập thông tin khách hàng... Việc làm này đòi hỏi phải đầu tư khoản chi phí lớn mà không phải ngân hàng nào cũng sẵn sàng.

- *Hạn chế về nguồn nhân lực công nghệ thông tin:* Vấn đề thiếu hụt nguồn nhân lực có chất lượng cho xây dựng và phát triển ngân hàng số là thách thức lớn khi đặt ra giáo dục đào tạo tại Việt Nam và một số ngân hàng chưa thực sự theo kịp tốc độ phát triển của công nghệ.

**Đề xuất giải pháp phát triển ngân hàng số ở Việt Nam**

Xu hướng phát triển ngân hàng số và chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng tại Việt Nam đang tạo ra những thay đổi về giá trị cho các chủ thể tham gia. Những hệ sinh thái đặc thù đang được xây dựng, ứng dụng các giải pháp từ ngân hàng số và chuyển đổi số để thúc đẩy các thế mạnh, lan tỏa giá trị trong nền kinh tế. Tuy nhiên, trong thời gian tới, để ngân hàng số trở thành nhu cầu tất yếu và nội tại của các NHTM, cần chú trọng một số vấn đề sau:

**Đối với cơ quan quản lý**

- Tiếp tục hoàn thiện cơ chế chính sách trong lĩnh vực ngân hàng thích ứng với cuộc CMCN 4.0 hỗ trợ chuyển đổi số thông qua việc tạo thuận lợi thúc đẩy mô hình kinh doanh, quản trị điều hành theo hướng bứt phá, đổi mới sáng tạo. Các chính sách tạo lập môi trường cho phát triển ngân hàng số gồm các chính sách tạo dựng nền tảng thông tin, cơ sở dữ liệu công dân quốc gia, quy định về quy trình định danh khách hàng điện tử và hoàn thiện hạ tầng hỗ trợ.

- Ban hành các chương trình, kế hoạch hành động khuyến khích sự phát triển của thanh toán trực tuyến, khuyến khích công nghệ tài chính Fintech phát triển, các chính sách liên quan tới nguồn nhân lực, bảo vệ an toàn người dùng, nâng cao an ninh mạng. Các chính sách này cần hướng tới tạo môi trường thúc đẩy sự phát triển của ngân hàng số, trên cơ sở tạo môi trường bình đẳng cho cạnh tranh, khuyến khích đổi mới và bảo vệ người tiêu dùng.

- Sớm hoàn thiện và áp dụng các cơ chế khuyến khích sự phát triển của công nghệ tài chính, đặc biệt

là đối với hoàn thiện và áp dụng khung thử nghiệm pháp lý đối với phát triển công nghệ tài chính. NHNN hiện nay đang trong quá trình xây dựng khung pháp lý thử nghiệm cho công nghệ tài chính.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, thay đổi nhận thức, chú trọng việc giáo dục và phổ cập kiến thức tài chính, nâng cao nhận thức của người dùng khi sử dụng các dịch vụ tài chính số.

**Đối với các ngân hàng**

- Thay đổi tầm nhìn và định hướng nhất quán của lãnh đạo. Nhiều ngân hàng đã và đang triển khai ngân hàng số nhưng không quyết liệt từ định hướng chiến lược nên chưa thành công. Do vậy, để thúc đẩy phát triển ngân hàng số, các nhà quản lý ngân hàng cần thay đổi tư duy, lấy khách hàng là trung tâm, chú trọng xây dựng cơ sở dữ liệu lớn cùng với việc thay đổi văn hóa kinh doanh, phương thức quản trị, đầu tư công nghệ, tích hợp kênh phân phối, tập trung nguồn lực để triển khai mạnh mẽ theo tốc độ thay đổi công nghệ và nhu cầu của khách hàng.

- Hướng dẫn và có các hình thức cung cấp thông tin cho khách hàng để nâng cao nhận thức của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng số. Từ đó, giúp thúc đẩy tạo lập môi trường ý thức về an toàn thông tin và nâng cao lòng tin của người sử dụng dịch vụ vào các hệ thống dịch vụ tài chính trực tuyến.

- Hợp tác với các nhà mạng trong việc xây dựng kho dữ liệu sinh trắc học và đây sẽ là nền tảng cực kỳ có lợi cho việc xây dựng kho dữ liệu quốc gia trong tương lai nói chung và xây dựng hệ thống eKYC nói riêng.

**Tài liệu tham khảo:**

1. Phạm Tiến Đạt, Lưu Ánh Nguyệt (2019), *Ngân hàng số - Triển vọng và phát triển trong tương lai*, Tạp chí Tài chính Ngân hàng số 2+3/2019
2. Thùy Dương (2019), *Phát triển ngân hàng số thời kỳ Cách mạng công nghiệp lần thứ 4*, TTXVN/Vietnam+;
3. Huệ Mẫn (2019), *Phát triển ngân hàng số là nhu cầu tất yếu của các ngân hàng*, Đầu tư Chứng khoán;
4. *Cần sớm hoàn thiện hành lang pháp lý cho ngân hàng số*, Báo điện tử Doanh nghiệp;
5. Phương Linh (2019), *Phát triển ngân hàng số: Lấy khách hàng là trung tâm - Ứng dụng công nghệ 4.0 là nền tảng*, Cổng thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

**Thông tin tác giả:**

ThS. Thiếu Quang Hiệp  
 Ngân hàng TMCP Sài Gòn  
 Email: vcbgialong@gmail.com