



GIẢI PHÁP ĐẨY NHANH QUÁ TRÌNH SỐ HÓA CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

NGUYỄN QUỐC ANH

Bài viết nghiên cứu những vấn đề cơ bản liên quan đến ngân hàng số, tìm hiểu thực trạng ứng dụng công nghệ của các ngân hàng Việt Nam. Kết quả cho thấy, ngành Ngân hàng Việt Nam đang đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, cung cấp các dịch vụ như xác thực giọng nói, ngân hàng số sáng tạo, chi nhánh giao dịch tự động, số hóa kênh quầy, định danh điện tử (eKYC), ngân hàng hợp kênh, ngân hàng số từ ví điện tử. Tuy nhiên, mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào trong hoạt động của các ngân hàng rất khác biệt, việc ứng dụng công nghệ thông tin tại hệ thống ngân hàng của Việt Nam hiện nay còn gặp phải một số khó khăn, thách thức... Bài viết đưa ra các giải pháp đẩy nhanh quá trình số hóa của các ngân hàng Việt Nam.

Từ khóa: Công nghệ số, ngân hàng số, ngân hàng thương mại

SOLUTIONS TO ACCELERATE THE DIGITIZATION PROCESS OF VIETNAMESE COMMERCIAL BANKS

Nguyen Quoc Anh

The article examines basic issues related to digital banking, explores the current status of technology application of banks in Vietnam. The results show that Vietnam's banking industry is just starting to apply digital technology in providing services such as voice authentication, innovative digital banking, automated transaction branches, digitizing counters, electronic Know Your Customer (eKYC), integrated banking, and e-wallets. However, the level of IT application in banking activities is very different and still faces difficulties and challenges. Therefore, the article offers solutions to accelerate the digitization process of Vietnamese banks.

Keywords: Digital technology, digital banking, commercial banking

Ngày nhận bài: 14/2/2023

Ngày hoàn thiện biên tập: 27/2/2023

Ngày duyệt đăng: 7/3/2023

Giới thiệu

Ngân hàng thương mại là một trong những tổ chức có tầm quan trọng rất lớn trong hệ thống tài chính của một quốc gia. Về bản chất, các sản phẩm của ngân hàng là những sản phẩm dịch vụ, không tồn tại dưới hình thức vật chất, không có việc chuyển quyền sở hữu. Các sản phẩm ngân hàng cung cấp cho khách hàng không được cảm nhận qua các giác quan, việc cung ứng và tiêu dùng được diễn ra cùng

một lúc, chất lượng sản phẩm phụ thuộc rất nhiều vào cách thức cung ứng, thời gian và địa điểm cung ứng. Từ đó có thể thấy, cách thức cung cấp sản phẩm là một trong những yếu tố tạo nên sự thành công của ngân hàng, giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh.

Để thúc đẩy việc cung cấp sản phẩm tốt và hiệu quả hơn, các ngân hàng đã tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin. Một trong những lợi ích trước mắt có thể nhận thấy rõ là tốc độ áp dụng các công nghệ kỹ thuật số được đẩy mạnh đã thu hút được rất nhiều người sử dụng và mức độ thu hút đã tăng lên rõ rệt trong thời gian gần đây. Chính vì những lý do này, ngày càng nhiều ngân hàng đã thực sự quan tâm đến sự chuyển đổi công nghệ. Hai mảng được các ngân hàng quan tâm đặc biệt ở thời điểm hiện tại là thanh toán và tư vấn. Việc này khiến các ngân hàng phải đối mặt với sự cạnh tranh lớn hơn từ các trung gian khác, đặc biệt là các công ty công nghệ tài chính.

Bài viết đánh giá xu hướng ứng dụng công nghệ của ngành ngân hàng thế giới, thực trạng ứng dụng công nghệ vào hoạt động từ đó đề xuất các giải pháp cho chiến lược số hóa cho các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Ngân hàng số

Ngân hàng số đang là xu hướng chung trong quá trình phát triển của ngành ngân hàng. Đây là loại hình ngân hàng sử dụng công nghệ thông tin để cung cấp nhiều loại sản phẩm và dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng (Githuku, 2018). Ngân hàng số là việc sử dụng các phương tiện điện tử để cung cấp các dịch vụ ngân hàng, chủ yếu thông qua Internet

và điện thoại di động (Okiro, 2013). Đây là loại hình ngân hàng sử dụng internet, điện thoại di động và các phương tiện điện tử khác làm kênh phân phối các dịch vụ ngân hàng như truy vấn số dư, in sao kê, chuyển tiền đến các tài khoản khác, thanh toán hóa đơn và các dịch vụ ngân hàng mới như dưới dạng xuất trình và thanh toán hóa đơn điện tử mà không cần đến giao dịch trực tiếp (Singh, 2017).

Ngân hàng số là loại ngân hàng tận dụng công nghệ để cung cấp các sản phẩm ngân hàng, nhằm nâng cao khả năng tiếp cận và khả năng chi trả của khách hàng đối với các dịch vụ được cung cấp. Mô hình ngân hàng này đảm bảo tiện ích tối đa cho khách hàng về tính sẵn có, tính hữu dụng và chi phí, mô hình này còn cải thiện tất cả các hoạt động và cách tổ chức ngân hàng truyền thống (Stanley, 2017).

Như vậy, ngân hàng số có nhiều cách hiểu khác nhau, nhưng nhìn chung đó là việc ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại vào việc cung cấp sản phẩm cho khách hàng, giúp khách hàng có thể thực hiện giao dịch từ xa.

Để đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ trong hoạt động của ngân hàng, có thể sử dụng chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam- Vietnam ICT index (Bộ Thông Tin và Truyền Thông, 2006). Phương pháp này được tính toán theo hướng dẫn của tổ chức Liên hợp quốc. Về phương pháp tính, chỉ số ITC áp dụng phương pháp chuẩn hóa theo Z-Score khi tính các chỉ số thành phần và sử dụng chuyên gia đánh giá độc lập về dịch vụ công trực tuyến nhằm đồng nhất với phương pháp tính của Báo cáo Chính phủ điện tử của Liên hợp quốc. Về hệ thống chỉ tiêu, ICT Index bao gồm 3 nhóm chỉ tiêu chính là hạ tầng kỹ thuật, hạ tầng nhân lực và ứng dụng công nghệ thông tin.

Lợi ích từ ứng dụng công nghệ trong hoạt động ngân hàng

Ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động của ngân hàng đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng và ngân hàng. Ngân hàng số giúp khách hàng có thể rút ngắn thời gian giao dịch, có thêm nhiều thông tin, tăng mức độ tin cậy thông qua các phương thức bảo mật dữ liệu, khách hàng theo dõi được các thông tin giao dịch. Đối với ngân hàng, loại hình ngân hàng này cũng mang lại rất nhiều lợi ích, cụ thể như sau:

(1) Công nghệ số giúp các ngân hàng giảm việc ghi chép sổ sách, thực hiện các thao tác thủ công;

(2) Công nghệ số cho phép các ngân hàng tạo mới hoặc sửa đổi các quy trình kinh doanh;

(3) Ứng dụng công nghệ giúp ngân hàng đồng bộ hóa nguồn dữ liệu và cập nhật thông tin theo

thời gian thực nhanh chóng, chính xác cùng các báo cáo sẽ giúp ngân hàng kiểm soát tình trạng ngân hàng và đưa ra quyết định nhanh chóng, tăng khả năng cạnh tranh cho các ngân hàng;

(4) Ngân hàng số cho phép các ngân hàng thu hút được nguồn nhân lực chất lượng cao;

(5) Thúc đẩy sự tham gia của khách hàng quá trình cung cấp dịch vụ;

(6) Ngân hàng số còn giúp ngân hàng tiếp cận được các đối tượng khách hàng và các doanh nghiệp nhỏ ở vùng sâu vùng xa một cách thuận lợi với chi phí hợp lý nhất.

Rủi ro trong ứng dụng công nghệ trong hoạt động ngân hàng

Bên cạnh những lợi ích mà công nghệ hiện đại đem lại cho ngân hàng thì hoạt động của ngân hàng cũng đối mặt với những rủi ro gia tăng trong đó hai rủi ro quan trọng nhất là sự thay đổi mô hình kinh doanh và rủi ro về an ninh mạng.

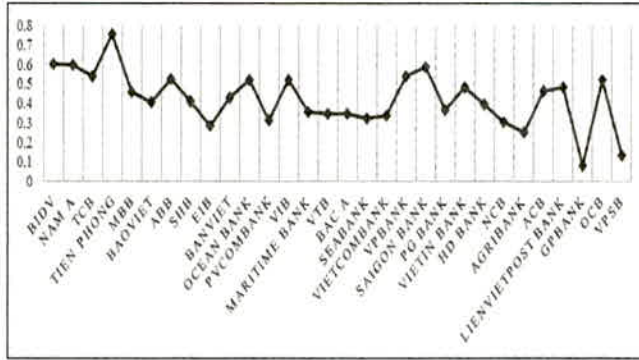
- Rủi ro về sự thay đổi mô hình kinh doanh, mô hình quản trị. Việc ứng dụng công nghệ không đồng đều giữa các ngân hàng sẽ dẫn đến sự chênh lệch trong hiệu quả quản trị và hiệu quả kinh doanh. Từ đó tác động đến tính cạnh tranh của ngân hàng.

- Rủi ro về an ninh bảo mật và tội phạm công nghệ cao. Sự phát triển ngày hiện đại của công nghệ số kéo theo sự gia tăng những lỗ hổng bảo mật, tạo điều kiện cho tội phạm công nghệ cao tấn công.

Thực trạng ứng dụng công nghệ vào hoạt động của hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam

Hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam đang trong giai đoạn đầu của quá trình số hóa. Đến nay, có khoảng trên 95% ngân hàng đã có, đang xây dựng hoặc dự tính sẽ xây dựng chiến lược chuyển đổi số, trên 40% ngân hàng đã phê duyệt chiến lược chuyển đổi số hoặc tích hợp trong chiến lược phát triển kinh doanh công nghệ thông tin. Có khoảng trên 40% ngân hàng đang xây dựng chiến lược chuyển đổi số. Trong số các ngân hàng đã có, đang xây dựng hoặc dự tính sẽ xây dựng chiến lược chuyển đổi số, 88% lựa chọn triển khai số hóa dần các kênh giao tiếp khách hàng và nghiệp vụ nội bộ; trên 20% có kế hoạch thiết lập thương hiệu mới và khoảng 6% ngân hàng chi tiến hành số hóa kênh giao tiếp khách hàng...

Ngân hàng Nhà nước ban hành Thông tư số 16/2020/TT-NHNN, trong đó bổ sung quy định về mở tài khoản thanh toán của cá nhân bằng phương thức điện tử (eKYC). Qua đó, eKYC được chính thức áp dụng từ ngày 5/3/2021, hạn mức giao dịch tối đa 100 triệu đồng/tháng. Theo đó, nhiều ngân hàng đã


HÌNH 1: BẢNG XẾP HẠNG CHỈ SỐ HẠ TẦNG KỸ THUẬT CỦA MỘT SỐ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM


Nguồn: Bộ Thông tin và Truyền thông

triển khai eKYC mở tài khoản trực tuyến như: VPBank, TPBank, VIB, Sacombank, Vietcombank...

Việc phát triển ứng dụng ngân hàng trên nền tảng Omni-Channel (hộp kênh) giúp khách hàng kiểm soát, thực hiện các giao dịch tài chính một cách hiệu quả nhất, đồng thời cũng giúp khách hàng có thể thực hiện các giao dịch ở một kênh, tiếp tục ở một kênh khác và hoàn thành ở một kênh khác nữa. Điều này sẽ giúp khách hàng có thể thoải mái giao dịch ở bất cứ kênh nào tiện lợi với mình nhất. Hiện nay, một số ngân hàng đã ra mắt các ứng dụng trên nền tảng Omni: OCB Omni (OCB), SeAMobile (SeABank), VCB Digibank (Vietcombank)... đồng nhất kênh mobile và web với nhiều tính năng mới như chăm sóc sức khỏe tài chính cá nhân, nhắc nợ hóa đơn...

Ứng dụng Big Data vào ngân hàng giúp thu thập thông tin về khách hàng, dự đoán các hành vi trong tương lai và đưa ra quyết định thời gian thực dựa trên dữ liệu thời gian thực. Gần đây, Ngân hàng Quốc Tế (VIB) chính thức công bố là ngân hàng đầu tiên ứng dụng thành công Big Data & AI để mang đến trải nghiệm mở thẻ tín dụng hoàn toàn trực tuyến với thời gian duyệt cấp thẻ được rút ngắn kỷ lục, chưa đến 30 phút.

Đề đẩy mạnh công nghệ số vào hoạt động, cơ sở hạ tầng kỹ thuật là một trong những yếu tố rất quan trọng. Tuy nhiên, điều kiện về kỹ thuật của các ngân hàng hiện nay rất khác biệt. Theo thông tin về xếp hạng chỉ số hạ tầng kỹ thuật (Hình 1), TienPhong bank là ngân hàng có chỉ số hạ tầng kỹ thuật cao nhất, OCB và Saigonbank là hai ngân hàng có chỉ số hạ tầng xếp thứ hạng tiếp theo. Trong khi đó, nhiều ngân hàng có chỉ số hạ tầng kỹ thuật ở mức rất thấp như GPbank, EIB, Agribank. Từ các chỉ số này, có thể nhận diện những ngân hàng đang và đã sẵn sàng cho việc chuyển đổi số và theo dữ liệu (Hình 2), có khoảng một nửa các ngân hàng đang sẵn sàng cho việc chuyển đổi số thông qua nâng cấp, trang bị hạ tầng kỹ thuật.

Nguồn nhân lực cũng là một trong những nền tảng giúp quá trình số hóa thành công. Theo dữ liệu

trong Hình 3, chỉ số hạ tầng nguồn nhân lực của các ngân hàng nhìn chung rất thấp và số điểm của chỉ tiêu này ở các ngân hàng nhìn chung không chênh lệch nhau nhiều ngoại trừ ngân hàng Nam Á.

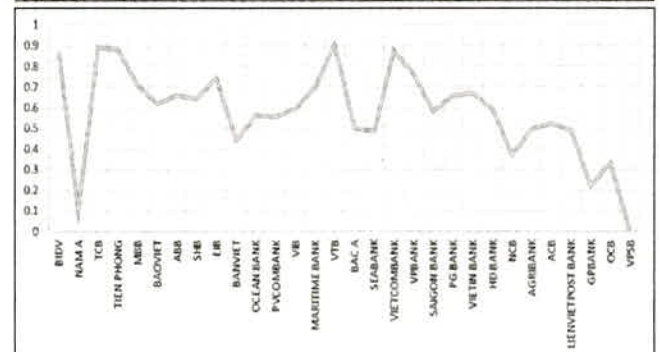
Mặc dù việc ứng dụng công nghệ thông tin của một số ngân hàng cao hơn các ngân hàng khác nhưng hầu hết các ngân hàng này chỉ dừng ở một số sản phẩm cơ bản như thanh toán, huy động tiền gửi và một phần của sản phẩm cho vay. Khi đại dịch COVID-19, các sản phẩm này càng được đẩy mạnh, khiến hoạt động ngân hàng bán lẻ xuất hiện các xu hướng phát triển khá rõ rệt, các ngân hàng tập trung phát triển mảng bán lẻ dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ số, chú trọng đáp ứng nhu cầu và trải nghiệm cho khách hàng theo hướng tăng cường cá nhân hóa, đa dạng hóa lựa chọn của khách hàng.

Thách thức trong ứng dụng công nghệ vào hoạt động của hệ thống ngân hàng Việt Nam

Khi khách hàng đã bắt đầu sử dụng các dịch vụ của ngân hàng số, các ngân hàng sẽ đối mặt với nhiều thách thức hơn trong việc cung ứng dịch vụ. Mức độ thâm nhập của internet và sự sẵn có của nhiều dịch vụ đa dạng trên điện thoại di động càng tăng sẽ thay đổi cách khách hàng muốn sử dụng dịch vụ ngân hàng với các tiện ích ngày càng cao hơn.

Quá trình chuyển đổi số yêu cầu các ngân hàng phải hợp tác với các công ty công nghệ như Fintech, Bigtech để thu hút khách hàng mới, thay đổi trải nghiệm, nâng cao hành trình khách hàng, dịch vụ tốt hơn và tự động hóa tốt hơn, tối ưu nguồn lực và chi phí vận hành. Như vậy, ngân hàng sẽ đối mặt với việc chia sẻ lợi nhuận và cơ sở khách hàng với các công ty này.

Nhu cầu của khách hàng cùng với các ứng dụng công nghệ đã tạo ra các mô hình kinh doanh mới. Các ngân hàng truyền thống và ngân hàng mới đều đang bắt tay vào hành trình chuyển đổi để có thể cung cấp trải nghiệm số hóa toàn diện, trở thành một sàn giao dịch với đa dạng các dịch vụ và sản

HÌNH 2: BẢNG XẾP HẠNG CHỈ SỐ DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN CỦA MỘT SỐ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM


Nguồn: Bộ Thông tin và Truyền thông

phẩm, cung cấp giải pháp kinh doanh chứ không chỉ đơn thuần là dịch vụ ngân hàng. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải thay đổi tư duy quản trị và có kinh nghiệm nhiều hơn trong hoạt động kinh doanh.

Sự thay đổi hành vi của khách hàng, công nghệ mới nổi và thay đổi mô hình kinh doanh đang phát sinh các vấn đề liên quan đến quy định pháp luật về giao dịch điện tử, chữ ký điện tử, hợp đồng điện tử, các vấn đề về định danh và xác thực, các cơ chế và quy định về chia sẻ dữ liệu.

Cơ sở hạ tầng cũng đòi hỏi hạ tầng số đồng bộ, tập trung, chuẩn kỹ thuật kết nối, chuẩn dữ liệu, cơ sở dữ liệu dùng chung, hạ tầng an ninh, bảo mật. Xu hướng gia tăng tội phạm công nghệ cao với nhiều thủ đoạn mới và ngày càng tinh vi càng đẩy hoạt động ngân hàng số gặp nhiều khó khăn hơn.

Bên cạnh đó, nguồn nhân lực cũng là một trong những thách thức của các ngân hàng đang chuyển đổi số. Đây lĩnh vực còn khá mới mẻ tại thị trường Việt Nam, nguồn nhân lực liên quan đến lĩnh vực công nghệ, số hoá... không nhiều nhưng lại rất dễ nhảy việc, các ngân hàng không chỉ cạnh tranh với nhau về nhân sự mà còn bị cạnh tranh bởi các công ty fintech.

Giải pháp đẩy nhanh quá trình số hóa của các ngân hàng thương mại Việt Nam

Đối với các ngân hàng thương mại, để đạt được hiệu quả trong quá trình số hóa, cần chú trọng đến hai vấn đề bao gồm chiến lược số hóa và phát triển nguồn nhân lực. Như vậy, từng ngân hàng cần xây dựng chiến lược số hóa, lấy khách hàng làm trung tâm. Để thực hiện được điều này, hệ thống ngân hàng thương mại cần triển khai đồng bộ các giải pháp sau:

Thứ nhất, đa dạng hóa các kênh phân phối nhằm giúp khách hàng dễ tiếp cận với các dịch vụ của ngân hàng. Thực hiện số kênh quầy nhằm thúc đẩy thói quen tự phục vụ và mang lại không gian giao dịch hiện đại cho khách hàng. Tăng cường kết nối giữa các kênh, đảm bảo trải nghiệm đồng nhất (omni-Channel). Cho phép khách hàng chọn sản phẩm phù hợp trên kênh yêu thích. Thận trọng khi phát triển kênh truyền thống.

Thứ hai, tự động hóa quy trình giao dịch nhằm rút ngắn thời gian ra quyết định và tiết kiệm chi phí. Xây dựng mới quy trình tự động. Số hóa quy trình hiện tại, thực hiện tự động hóa việc triển khai sản phẩm mới. Từng bước áp dụng các quy trình tự động với khách hàng, nội bộ, quản lý rủi ro, tác nghiệp.

Thứ ba, tăng cường đổi mới sáng tạo. Ứng dụng các công nghệ hiện đại cho số hóa và sáng tạo sản phẩm như blockchain, AI, internet vạn vật... Ưu tiên sản phẩm sáng tạo cạnh tranh trên thị trường.

Chuyển dịch các phẩm truyền thống lên kênh số. Phát triển sản phẩm phù hợp phân đoạn khách hàng.

Thứ tư, chú trọng khâu phân tích dữ liệu. Nghiên cứu các giải pháp công cụ phân tích dữ liệu lớn, hình thành bộ phận phân tích kinh doanh. Xây dựng các mô hình phân tích dữ liệu phục vụ marketing và kinh doanh.

Thứ năm, trong bối cảnh gian lận giao dịch điện tử gia tăng đáng kể. Các ngân hàng cần quản lý các rủi ro bị đánh cắp tài khoản, gian lận giao dịch, tội phạm công nghệ bằng cách cập nhật những cấp độ mạng và bảo mật đầy đủ, thực hiện bảo mật phần cứng, đưa ra các giải pháp liên quan đến quy định về mật khẩu và quản lý đặc quyền người dùng. Để mang lại hiệu quả đối với nhóm giải pháp này, cần có sự hợp tác hoặc hỗ trợ của các công ty Fintech.

Thứ sáu, để thành công trong quá trình số hóa, nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng mà các ngân hàng cần quan tâm. Chính vì vậy, các ngân hàng cần nghiên cứu mô hình kinh doanh, cơ cấu tổ chức, cơ cấu lao động phù hợp với lộ trình, định hướng triển khai ngân hàng số. Cuộc sống hiện đại đã làm thay đổi tư duy của người lao động, lương đã không còn là mối quan tâm hàng đầu. Yếu tố gắn bó của người lao động với ngân hàng là đánh giá đúng tầm quan trọng của việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp cũng như có kế hoạch phát triển nhân lực dài hạn, đưa ra những chính sách đãi ngộ hợp lý để giữ chân người tài thay vì chỉ tập trung vào khâu tuyển dụng đầu vào như hiện nay.

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Thông Tin và Truyền Thông, Báo cáo Chỉ số sẵn sàng cho Phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam năm 2019;
2. Hải Yên (2021), Ngân hàng số vào "cuộc đua" giành thị phần. <https://baotintuc.vn/thi-truong-tai-chinh/ngan-hang-so-vao-cuoc-dua-gianh-thi-phan-20210310155519991.htm>, truy cập ngày 23/3/2021;
3. Lê Duy Khánh (2019), Ứng dụng công nghệ thông tin trong ngân hàng thương mại Việt Nam. <http://tapchinganhang.com.vn/ung-dung-cong-nghe-thong-tin-trong-ngan-hang-thuong-mai-viet-nam.htm>, truy cập ngày 22/03/2021;
4. Githuku, G. W., & Njuguna, R. K. (2018), Effects of online nteractivity on customer relationship in the banking industry in Kenya. *International Journal of Sales, Retailing & Marketing*, 7(1);
5. Singh, S. (2017), Factors affecting consumer adoption of internet banking in India: empirical study (Doctoral dissertation, Aligarh Muslim University).

Thông tin tác giả:

TS. Nguyễn Quốc Anh
 Khoa Ngân hàng - Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh
 Email: quocanh@ueh.edu.vn