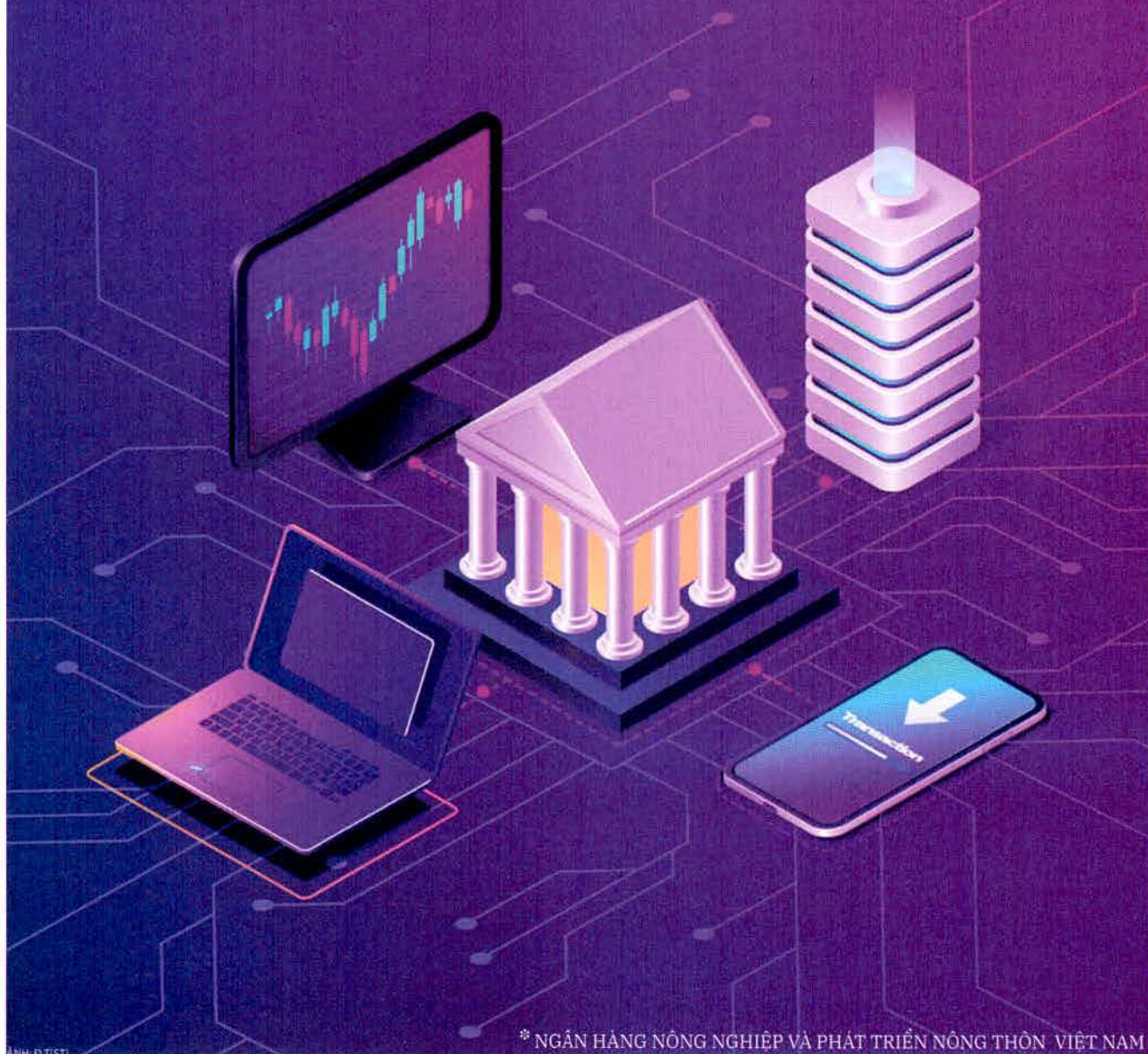


PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ Ở VIỆT NAM

 TS. VŨ VĂN THỰC*

● NGÀY NHẬN BÀI: 13/4/2023 ● NGÀY BIÊN TẬP: 13/4/2023 ● NGÀY DUYỆT ĐĂNG: 14/4/2023



* NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

Tóm tắt: Ngày nay, công nghệ số đã và đang dần thay đổi cơ bản hình thức cung ứng các dịch vụ tài chính - ngân hàng. Theo đó, sự phát triển của dịch vụ ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ số có thể giúp các ngân hàng đổi mới toàn diện từ quy trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, đổi mới hệ thống kênh phân phối, mở rộng danh mục sản phẩm, cung cấp dịch vụ cho một phạm vi khách hàng rộng lớn hơn với chi phí thấp hơn. Thời gian qua, hệ thống ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam đã và đang nỗ lực đổi mới, số hoá các mảng hoạt động để có thể thích nghi với những thay đổi, đồng thời đứng vững dưới áp lực cạnh tranh và làn sóng số hoá ngân hàng. Bài viết sẽ đánh giá khái quát về thực trạng ngân hàng số ở Việt Nam, đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển ngân hàng số trong thời gian tới

Từ khóa: ngân hàng số, dịch vụ ngân hàng

THE DEVELOPMENT OF DIGITAL BANKING IN VIETNAM

Abstract: Nowadays, digital technology has gradually changed fundamentally the ways of providing financial and banking services. Accordingly, the development of banking services based on digital technology platform can help banks undertake comprehensively innovation, from products and services supply process, distribution channel system, products portfolio expansion as well as providing services to a wider range of customers at a lower cost. Over the past time, the banking system in Vietnam has been making efforts to innovate and digitalize their operations to be able to adapt to changes and at the same time stand firm in the global financial system. The article will give a comprehensive assessment of the current situation of digital banking in Vietnam, and propose some solutions for further development of digital banking in the near future.

Keywords: digital banking, banking services

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thực tế cho thấy, ngành Ngân hàng là một trong những ngành khởi đầu sớm nhất trong việc ứng dụng các thành tựu khoa học, kỹ thuật, công nghệ vào hoạt động của mình, qua đó đã tạo ra rất nhiều thay đổi ấn tượng trong nhiều thập kỷ qua. Chuyển đổi số là một trong những ví dụ điển hình. Sở dĩ có sự thay đổi này là do bắt đầu từ nhu cầu người dùng có xu hướng chuyển dịch mạnh từ “offline” sang “online” và thanh toán không dùng tiền mặt, áp lực cạnh tranh nội ngành, cũng như sự xuất hiện các sản phẩm kỹ thuật số thay thế khác từ các công ty công nghệ.

Do vậy, phát triển ngân hàng số là một trong những xu thế tất yếu của hệ thống các NHTM ở trên thế giới và các NHTM Việt Nam cũng không đứng ngoài cuộc chơi đó.

2. THỰC TRẠNG NGÂN HÀNG SỐ Ở VIỆT NAM

Việt Nam đang trong giai đoạn

chuyển đổi số, nhiều ngân hàng triển khai các dịch vụ ngân hàng số và phần lớn các ngân hàng thương mại ở Việt Nam hiện nay đều có chiến lược số hóa và định hướng phát triển ngân hàng số, coi chuyển đổi số có ý nghĩa quan trọng sống còn đến sự phát triển của mình. Có đến 96% ngân hàng đã và đang xây dựng chiến lược phát triển dựa trên nền tảng công nghệ 4.0 và có 92% ngân hàng đã phát triển dịch vụ ứng dụng trên internet và mobile.

Có thể kể ra đây một vài dẫn chứng như: Vietcombank đã thử nghiệm mô hình kinh doanh số (Vietcombank Digital); TPBank triển khai LiveBank giúp khách hàng đăng ký vân tay, nhận diện khuôn mặt và định danh điện tử (eKYC) khi đăng ký, đăng nhập tài khoản; VIB ứng dụng trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn vào quy trình phát hành thẻ tín dụng dành riêng cho mua sắm trực tuyến Online Plus; VPBank ra mắt ngân hàng số Yolo sau mô hình Timo; OCB ra mắt ngân hàng số OCB OMNI; Nam A Bank 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; Techcombank chú trọng phát triển trải nghiệm của khách hàng trên ngân hàng trực tuyến.

Bên cạnh đó, các ngân hàng cũng đang đẩy mạnh mô hình hợp tác với doanh nghiệp công nghệ trong lĩnh vực tài chính hay các công ty công nghệ lớn. Hợp tác này mang lại cho khách hàng rất 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. Có thể kể ra đây một số thương vụ hợp tác 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 tăng F@st mobile giúp chuyển tiền qua Facebook và Google+...

Một trong những NHTM hàng đầu ở Việt Nam là Agribank đã và đang tích cực phát triển dịch vụ ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ số, điều này đã đưa Agribank trở thành ngân hàng đổi mới toàn diện từ quy trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, đổi mới hệ thống kênh phân phối, mở rộng danh mục sản phẩm, cung cấp dịch vụ cho một phạm vi khách hàng rộng lớn hơn, cũng như chi phí thấp hơn. Agribank chuyển đổi mô hình hoạt động, kinh doanh và sản phẩm dịch vụ theo hướng số hóa, bên cạnh các kênh phân phối truyền thống, Agribank đã và đang đẩy mạnh các kênh phân phối ngân hàng số, nâng cấp toàn bộ hệ thống ATM, EDC/POS chấp nhận thanh toán thẻ chip đối với các tổ chức thẻ quốc tế: Visa, MasterCard, JCB,... Agribank đã đầu tư, trang bị hệ thống cơ sở hạ tầng hiện đại, phát triển mạnh các phương thức thanh toán điện tử như ngân hàng trực tuyến, thanh toán qua Internet, điện thoại di động, thanh toán không tiếp xúc và chấp nhận thanh toán thẻ không tiếp xúc các thương hiệu thẻ quốc tế như Visa, Master Card tại POS,...; áp dụng các biện pháp an ninh, tiêu chuẩn bảo mật mới, tiên tiến phù hợp với xu hướng thanh toán trên thế giới, đảm bảo thanh toán nhanh chóng, an ninh, an toàn và tiện lợi hơn cho khách hàng.[1,5,7]

Theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN), hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trong 11 tháng đầu năm 2022 đạt mức tăng trưởng cao so với cùng kỳ năm 2021. Giao dịch thanh toán không dùng tiền tăng 85,6% về số lượng và 31,39% về giá trị; qua kênh Internet tăng tương ứng 89,36% và 40,55%; qua kênh điện thoại di động tăng tương ứng 116,1% và 92,3%; qua phương thức QR code tăng tương

ứng 182,5% và 210,6%; giao dịch qua POS tăng tương ứng 53,57% và 48,78%; giao dịch qua ATM tăng tương ứng 13,28% và 14,04%. Số liệu trên cho thấy, các ngân hàng Việt Nam đã và đang bước vào thời kỳ chuyển đổi số với sự phát triển nhanh của các dịch vụ số. Tuy nhiên để cạnh tranh với các ngân hàng thương mại trong khu vực và trên thế giới, đòi hỏi các ngân hàng phải nỗ lực hơn nữa để đáp ứng yêu cầu cạnh tranh và sự phát triển bền vững theo xu hướng chung trên thế giới.[2,5,6,8]

3. MỘT SỐ HẠN CHẾ ĐỐI VỚI PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ

Bên cạnh những thuận lợi, thành tựu đạt được thì hoạt động phát triển ngân hàng số ở Việt Nam vẫn còn có những hạn chế nhất định, cụ thể:

Thứ nhất, các NHTM Việt Nam chưa đưa ra một chiến lược phát triển ngân hàng số mang tính chất dài hạn, gắn với sự phát triển của ngân hàng số trên thế giới và điều kiện thực tế tại Việt Nam.

Thứ hai, mặc dù đã ban hành nhiều văn bản pháp luật về ngân hàng số, tuy nhiên với tốc độ phát triển nhanh chóng của khoa học, kỹ thuật, công nghệ thì việc ban hành các quy định pháp luật chưa theo kịp với tốc độ phát triển của khoa học, kỹ thuật và công nghệ.

Thứ ba, nhân lực quản lý, điều hành, chuyên gia phát triển ngân hàng số còn thiếu; việc đào tạo, đào tạo lại đội ngũ cán bộ cho phát triển ngân hàng số ở một số ngân hàng chưa thực sự được chú trọng đúng mức.

Thứ tư, việc đầu tư hạ tầng kỹ thuật công nghệ cho phát triển ngân hàng số tuy đã được các ngân hàng chú trọng phát triển, tuy nhiên với sự phát triển khoa học, kỹ thuật, công nghệ nhanh chóng thì vẫn chưa theo kịp, mặt khác so với các ngân hàng ở những nước tiên tiến trên thế giới vẫn còn có những khoảng cách nhất định.

Thứ năm, trên thực tế, 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, công tác an toàn thông tin, bảo mật tuy được các ngân hàng luôn quan tâm, song vẫn còn những vụ việc xảy ra mất an toàn thông tin, chưa thể tạo sự yên tâm cho khách hàng sử dụng.

Thứ sáu, hiện nay, việc thanh toán không dùng tiền mặt đã có nhiều chuyển biến tích cực, tuy nhiên phần lớn người Việt Nam vẫn còn có thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán cũng làm hạn chế phát triển ngân hàng số.

Thứ bảy, công tác tuyên truyền, quảng cáo cho phát triển ngân hàng số chưa được thực hiện đúng mức, do đó không ít người dân chưa thực sự am hiểu về ngân hàng số hoặc chưa thấy tiện ích của nó mang lại, cũng làm trở ngại đến sự phát triển của ngân hàng số.

4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ Ở VIỆT NAM

Để ngân hàng số ở Việt Nam phát triển nhanh và hoàn thiện hơn nữa trong thời gian tới, xin đề xuất một số giải pháp sau:

Một là, cần có chiến lược cụ thể và kế hoạch thực hiện lộ trình phù hợp với điều kiện, và năng lực của mỗi ngân hàng. Có thể thấy, chuyển đổi số không diễn ra theo một trật tự cố định, song cũng không thể diễn ra ngày một, ngày hai mà là quá trình chuyển đổi văn hóa, lề lối làm việc và tư duy, thói quen hành động của nhà cung cấp, của khách hàng và của toàn xã hội; Vì thế, để chuyển đổi số có thể thực hiện thành công, các ngân hàng cần xây dựng một chiến lược cụ thể và bước đi phù hợp, từ đó mới có thể phát triển ngân hàng số thực sự có hiệu quả phù hợp với khả năng, điều kiện của mỗi ngân hàng.

Hai là, xây dựng hệ thống pháp lý hoàn chỉnh. Dưới sự quan tâm chỉ đạo, điều hành linh hoạt và quyết liệt của Chính phủ, NHNN Việt Nam, thời gian qua đã ban hành nhiều



Các ngân hàng Việt Nam đã và đang bước vào thời kỳ chuyển đổi số với sự phát triển nhanh của các dịch vụ số

văn bản để phát triển ngân hàng số. Tuy nhiên, với tốc độ phát triển công nghệ nhanh chóng thì việc ban hành các quy định pháp luật cho phù hợp phần nào đó vẫn chưa thể theo kịp. Vì vậy, việc hoàn thiện môi trường pháp lý cho phát triển ngân hàng số cần tiếp tục được xây dựng để hoàn chỉnh thêm cho phù hợp với các qui định của pháp luật có liên quan, cũng như sự phát triển nhanh chóng của khoa học, kỹ thuật, công nghệ.

Ba là, có chính sách thu hút và chế độ đãi ngộ đội ngũ lãnh đạo điều hành, cũng như đội ngũ chuyên gia về công nghệ số, tăng cường đào tạo, đào tạo lại đối với đội ngũ cán bộ nhân viên. Các NHTM cần có chính sách đãi ngộ tốt để thu hút đội ngũ lãnh đạo điều hành và chuyên gia giỏi về công nghệ số, coi đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm có vai trò then chốt để phát triển ngân hàng số trong hiện tại và tương lai. Bên cạnh đó, các NHTM Việt Nam chủ động tăng cường đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ liên quan đến ngân hàng số, cũng như công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, từ đó có được đội ngũ cán bộ công nhân viên đủ năng lực, trình độ về ngân hàng số. Đồng thời phải gắn kết quả đào tạo với việc bố trí sử dụng cán bộ trên cơ sở

đúng người, đúng việc, đúng năng lực chuyên môn, cũng như sở trường của mỗi cán bộ, từ đó mới phát huy được tinh thần sáng tạo của cán bộ nhân viên; có chính sách khen thưởng kịp thời, xứng đáng cho cán bộ có những đóng góp hiệu quả thiết thực đối với sự phát triển của ngân hàng số.

Bốn là, chủ động nâng cao năng lực tài chính, đồng thời triển khai đồng bộ về ngân hàng số. Từng bước bổ sung nguồn vốn chủ sở hữu như phát hành thêm cổ phiếu để huy động vốn, trình các cấp có thẩm quyền bổ sung vốn tự có, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động... để nâng cao năng lực tài chính, từ đó NHTM sẽ có nguồn lực tài chính đủ mạnh để đổi mới công nghệ, nâng cấp, cải tiến, bảo trì đáp ứng yêu cầu cạnh tranh và hội nhập kinh tế quốc tế. Bên cạnh đó, các NHTM cần sáng suốt lựa chọn nhà thầu có uy tín, đủ năng lực để lựa chọn ra những công nghệ tiên tiến, tối ưu đáp ứng cạnh tranh trong môi trường quốc tế; đồng thời, cần chủ động hơn nữa để hợp tác đối với các doanh nghiệp thương mại điện tử, hạ tầng logistics để nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động của ngân hàng số.

Năm là, tăng cường công tác bảo mật an toàn thông tin. Để thực hiện

tốt điều này, Chính phủ, NHNN cần tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý về hoạt động ngân hàng số tiệm cận với các điều kiện, tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế. Về phía các NHTM, khẩn trương hoàn thiện và tổ chức triển khai chính sách về an ninh, an toàn và bảo mật hệ thống công nghệ thông tin, cũng như quản lý rủi ro công nghệ thông tin; từng bước rà soát chặt chẽ các quy trình đăng ký, kích hoạt sử dụng dịch vụ ngân hàng số đảm bảo cung cấp dịch vụ cho đúng đối tượng khách hàng, trang bị các hệ thống hỗ trợ giám sát giao dịch điện tử, điều tra các gian lận, từng bước tổng hợp, phân tích dữ liệu của khách hàng và xây dựng bộ quy tắc để phát hiện và ngăn chặn sớm các gian lận; xây dựng các tiêu chí và phần mềm để xác định các giao dịch bất thường dựa vào thời gian, vị trí địa lý, tần suất giao dịch, số tiền giao dịch, số lần đăng nhập sai quá quy định hoặc các dấu hiệu bất thường khác.

Sáu là, đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt. Cần hoàn thiện hành lang pháp lý và cơ chế, chính sách như sửa đổi, bổ sung một số điều khoản liên quan đến thanh toán tại một số văn bản Luật hiện hành, nghiên cứu xây dựng các dự án Luật các hệ thống thanh toán, đảm

bảo tương thích, phù hợp với quy định tại Luật Ngân hàng Nhà nước; Luật Các TCTD; Luật Phòng, chống rửa tiền; Luật Thương mại... và đảm bảo thẩm quyền quản lý, giám sát của NHNN đối với các hệ thống thanh toán, cũng như các dịch vụ và phương tiện thanh toán, phù hợp với yêu cầu thực tiễn, xu hướng phát triển và thông lệ quốc tế; hoàn thiện việc xây dựng, ban hành Nghị định thay thế Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 về thanh toán không dùng tiền mặt và xây dựng các văn bản hướng dẫn. Nghiên cứu đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế Nghị định số 222/2013/NĐ-CP ngày 31/12/2013 về thanh toán bằng tiền mặt nhằm tăng cường quản lý hoạt động thanh toán bằng tiền mặt, nhất là đối với giao dịch mua, bán tài sản có giá trị lớn phù hợp với quy định tại

Luật Nhà ở; Luật Kinh doanh bất động sản; Luật Phòng, chống rửa tiền; Luật Phòng, chống tham nhũng... Nghiên cứu, ứng dụng các công nghệ, mô hình kinh doanh, giải pháp số tiên tiến, đổi mới gắn với cách mạng công nghiệp 4.0 để phát triển đa dạng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán trên nền tảng số hóa, đảm bảo an toàn, bảo mật, mang lại sự thuận tiện cho người sử dụng, phát triển thanh toán điện tử trong thương mại điện tử, mở rộng và phát triển thanh toán không dùng tiền mặt ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, miền núi, biên giới, hải đảo. Bên cạnh đó, các NHTM cần trang bị đầy đủ hệ thống thiết bị thanh toán không dùng tiền mặt đến các cơ quan, đơn vị có nhu cầu để mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt, cần chú trọng hơn việc mở rộng hệ thống không dùng tiền

mặt về khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, miền núi, biên giới, hải đảo.

Bây là, tăng cường hoạt động tiếp thị và thực hiện tốt chính sách khách hàng. Để đưa ngân hàng số phát triển nhanh hơn đến các tổ chức và người dân, các NHTM cần tăng cường quảng cáo, tiếp thị giới thiệu đến đông đảo khách hàng nhằm giúp khách hàng có được các thông tin cập nhật, tinh ưu việt và giúp cho khách hàng hiểu biết cơ bản về dịch vụ ngân hàng số, lợi ích của sản phẩm, cũng như cách thức sử dụng, từ đó giúp khách hàng hiểu biết và thấy được lợi ích, tầm quan trọng và an toàn trong việc sử dụng ngân hàng số. Hơn thế nữa, cần thực hiện tốt chính sách chăm sóc khách hàng, từ đó sẽ thu hút được nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

Tóm lại, phát triển ngân hàng số là xu hướng tất yếu của các NHTM hiện nay. Tại Việt Nam phát triển ngân hàng số đã và đang được các NHTM đặc biệt quan tâm phát triển. Tuy nhiên, việc phát triển ngân hàng số ở nước ta so với các nước phát triển khác vẫn còn có khoảng cách nhất định. Bài viết này tác giả đã trình khái quát trạng phát triển ngân hàng số tại Việt Nam, đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển ngân hàng số trong thời gian tới. Hy vọng rằng những giải pháp nếu được triển khai, áp dụng một cách đồng bộ sẽ giúp hệ thống các ngân hàng thương mại Việt Nam tiếp cận và phát triển ngân hàng số nhanh hơn nữa trong thời gian tới, đủ sức cạnh tranh với các ngân hàng trong khu vực và trên thế giới ♦



Phát triển đa dạng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán trên nền tảng số hóa, đảm bảo an toàn, bảo mật, mang lại sự thuận tiện cho người sử dụng

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- [1]. Hồng Anh (2021). Ngân hàng số - Cơ hội và thách thức. Báo Nhân dân
- [2]. Nguyễn Thị Phương Dung (2020), "Chuyển đổi số và tác động của chuyển đổi số trong giai đoạn hiện nay", Tạp chí Công Thương.
- [3]. Minh Hoàng (2020), "Chuyển đổi số tạo cơ hội cho ngân hàng bất phá", Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ.
- [4]. Anh Minh (2021), "Chuyển đổi số ngân hàng gặp nhiều thách thức", Báo điện tử Chính phủ.
- [5]. Thủy Diệu (2022). Điện thoại smartphone đã "phủ sóng" hơn 73% người dùng viễn thông di động. VnEconomy
- [6]. <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/khat-nhan-luc-cong-rghe-thong-tin-phuc-vu-qua-trinh-chuyen-doi-so-80758.htm>
- [7]. <https://www.agribank.com.vn/vn/ve-agribank/tin-tuc-su-kien/tai-chinh-ngan-hang/agribank-day-manh-phat-trien-ngan-hang-so-cung-cap-da-dang-san-pham-cho-nen-kinh-te>
- [8]. https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/trangchu/tk/hdtt/gdqatmpos?_lse%26showHeader%3Dfalse%26_adf.ctrl-state%3Dcjbnoia6t_4