



GIẢI PHÁP GIA TĂNG LỢI ÍCH NGÂN HÀNG SỐ

HUỲNH THỊ THANH TRÚC

Nghiên cứu này thảo luận xu thế phát triển ngân hàng số hiện nay trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Nghiên cứu thảo luận một số giải pháp phát triển ngân hàng số cho Việt Nam trong thời gian tới nhằm gia tăng các lợi ích từ ngân hàng cho người dân, nhà đầu tư, cho doanh nghiệp và đóng góp vào phát triển kinh tế nước nhà.

Từ khóa: Ngân hàng số, cách mạng, xu hướng phát triển

SOLUTIONS TO INCREASING DIGITAL BANKING BENEFITS

Huynh Thi Thanh Truc

This study discusses the current trend of digital banking development in the context of the Fourth Industrial Revolution. It explores various solutions for developing digital banking in Vietnam in order to increase and transfer the benefits from banks to individuals, investors, businesses, and contribute to the economic development.

Keywords: Digital banking, revolution, development trend

Ngày nhận bài: 24/01/2024

Ngày hoàn thiện biên tập: 31/01/2024

Ngày duyệt đăng: 6/02/2024

Mở đầu

Xuất phát từ ngân hàng một cấp, kể từ thập niên 1990, Việt Nam ban hành pháp lệnh ngân hàng và từ đó làm cơ sở hình thành ngân hàng hai cấp. Ngân hàng cấp 1 là ngân hàng trung ương với vai trò thực hiện quản lý, điều hành chính sách tiền tệ nhằm kiểm chế lạm phát, bình ổn giá, đặc biệt ngân hàng cấp 1 thực hiện quản lý trực tiếp các ngân hàng thương mại (NHTM) có vai trò làm nhiệm vụ kinh doanh trên thị trường. Ngân hàng cấp 2 là hệ thống gồm các NHTM hoặc ngân hàng thuộc chi phối của nhà nước làm nhiệm vụ kinh doanh thông qua quá trình nhận tiền gửi từ khách hàng cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp, cho vay cũng cho khách hàng cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

Hệ thống NHTM Việt Nam có đủ các loại hình, từ ngân hàng thuộc sở hữu tư nhân, sở hữu nhà nước chi phối, ngân hàng 100% vốn nhà nước. Việt

Nam đã có thêm các ngân hàng hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Sự đa dạng về loại hình sở hữu đã giúp cho doanh nghiệp, cá nhân và nhà đầu tư trong nước có khả năng gia tăng khả năng tiếp cận nguồn vốn tín dụng ngân hàng. Từ năm 2014, sự phát triển kinh tế thế giới gắn liền với cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư đã mang tới nhiều tiềm năng phát triển cho hệ thống ngân hàng, đặc biệt là mở rộng của ngân hàng số. Ngân hàng số là hiện tượng số hóa các hoạt động và dịch vụ của ngân hàng truyền thống và được khách hàng giao dịch thông qua internet, do đó các giao dịch được diễn ra thuận tiện hơn và có thể được thực hiện mọi lúc mọi nơi. Lợi ích của ngân hàng số có thể thấy rất nhiều, ví dụ như khách hàng có thể giao dịch tiện lợi và tiết kiệm được thời gian giao dịch, tiết kiệm được chi phí giao dịch và có khả năng bảo mật dữ liệu an toàn. Ngoài thực hiện giao dịch trên nền tảng internet, khách hàng có thể sử dụng qua điện thoại, nên có thể nói ngân hàng số tương đối thuận tiện cho các giao dịch của khách hàng. Trong thời gian qua, các NHTM tại Việt Nam đang thực hiện các dịch vụ của ngân hàng số như Vietcombank với mô hình kinh doanh số - Vietcombank digital, VIB với ứng dụng trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn vào phát hành thẻ tín dụng, hoặc Techcombank với những trải nghiệm ngân hàng trực tuyến, hoặc OCB với ngân hàng số OCB OMNI... các dịch vụ này đã mang lại nhiều lợi ích và giá trị gia tăng cho khách hàng.

Xu hướng phát triển ngân hàng số tại Trung Quốc và Hàn Quốc

Trung Quốc

Kể từ khi thực hiện đổi mới kinh tế năm 1977,



Trung Quốc đã cải cách mạnh mẽ trên thị trường tài chính, đặc biệt là ngân hàng và đã giúp cho kinh tế nước này đạt được thành tựu rất quan trọng như, kinh tế tăng trưởng cao, thu nhập bình quân đầu người cao, vị thế kinh tế quốc gia này trở thành cường quốc thứ hai thế giới. Sự phát triển kinh tế nước này gắn liền với gia tăng hoạt động nghiên cứu phát triển, nhân tố công nghệ trong nền kinh tế, kể cả trong ngân hàng. Hao và cộng sự (2023) cho rằng, ngày nay có nhiều ứng dụng của công nghệ thông tin được áp dụng trong ngân hàng và tài chính, qua đó ứng dụng công nghệ nhằm tạo ra các mô hình kinh doanh, ứng dụng, quy trình hoặc sản phẩm mới nhằm tạo ra tác động tích cực và đáng kể đến thị trường và khả năng mở rộng cung cấp sản phẩm dịch vụ tài chính. Sự phát triển của công nghệ kết hợp với internet đối với thị trường tài chính làm cho sản phẩm dịch vụ trở nên phong phú và đa dạng hơn, gia tăng lợi ích cho khách hàng và người tiêu dùng và cải thiện năng suất ngân hàng. Hơn nữa, nghiên cứu cho rằng, ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng có khả năng làm giảm bất cân xứng thông tin và tăng hiệu quả của thị trường thông qua cơ chế giảm các chi phí giao dịch.

Nghiên cứu của Chen và cộng sự (2023) cho rằng, chuyển đổi số là động lực định hình hoạt động của ngành ngân hàng nhờ áp dụng nhân tố công nghệ giúp ngân hàng buộc phải thay đổi hoạt động của mình nhằm thích ứng với bối cảnh mới. Các rủi ro đối mặt bao gồm mối đe dọa liên quan đến an ninh mạng, quyền riêng tư và các lỗ hổng nảy sinh trong quá trình hoạt động, có thể làm gia tăng rủi ro kinh doanh. Chen và cộng sự (2023) cho rằng, hoạt động của ngân hàng kết hợp với áp dụng công nghệ phù hợp, chuyển đổi số giúp cho các giao dịch bớt rủi ro hơn, đặc biệt là các ngân hàng vừa và nhỏ, do những ngân hàng này có hoạt động quản trị rủi ro còn yếu, nhưng khi áp dụng công nghệ và chuyển đổi số làm gia tăng năng lực quản trị rủi ro cho nhóm ngân hàng này. Hơn nữa, ngân hàng số có lợi nhuận đạt được cao hơn, ngân hàng có thể dùng lợi nhuận này để đầu tư, chuyển đổi kỹ thuật số và do đó có khả năng cải thiện và giảm thiểu được rủi ro.

Nghiên cứu của Gao và Wang (2023) khẳng định, ngân hàng số tạo cơ hội cho người nghèo tiếp cận tài chính chính thức với chi phí giao dịch thấp hơn và điều này cũng là mục tiêu mà Chính phủ Trung Quốc đặt ra mục tiêu phát triển, đặc biệt đưa lợi ích ngân hàng số gắn với tài chính toàn diện và mang lợi ích cho các doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ, nhóm nghèo và các nhóm yếu thế là đối tượng phục vụ

chủ yếu. Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và dữ liệu lớn, tài chính số ngày càng được quan tâm và có khả năng cải thiện khả năng cung cấp các dịch vụ tài chính đến khu vực nông thôn và giúp nông dân tăng cường khả năng tiếp cận. Hơn nữa, sự phát triển ngân hàng số định hình lại mô hình cạnh tranh giữa các ngân hàng, cụ thể, gia tăng thêm khả năng cạnh tranh giữa các ngân hàng, đặc biệt là các ngân hàng ở khu vực có mức độ phát triển kinh tế cao.

Hàn Quốc

Hiện tượng biến đổi khí hậu là mối đe dọa đáng kể đến phát triển của con người, ảnh hưởng tới chất lượng cuộc sống, an ninh lương thực, tiếp cận các dịch vụ cơ bản, chất lượng không khí và môi trường sống. Những hậu quả như: nạn phá rừng, sa mạc hóa, nóng lên toàn cầu hoặc nước biển dâng đã làm giảm chất lượng cuộc sống, làm xói mòn thịnh vượng và phát triển chung. Do đó, giải quyết các hậu quả của biến đổi khí hậu cần có giải pháp phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững, đồng thời nền kinh tế cần chuyển sang hoạt động sản xuất theo chiều hướng công nghệ. Chen và cộng sự (2024) cho rằng, hoạt động sản xuất phụ thuộc tài nguyên có khả năng gây cản trở quốc gia trên con đường vươn tới thịnh vượng kinh tế như trường hợp tại Hàn Quốc, do đó chuyển đổi ngân hàng số trên cơ sở tài chính số có khả năng làm thay đổi tích cực trong ngắn hạn tăng trưởng kinh tế xanh và là động lực then chốt cho sự phát triển bền vững trong dài hạn. Tuy vậy, điều này đạt được nhờ phát triển công nghệ thông tin và truyền thông, nhờ làm xúc tác thúc đẩy chuyển đổi ngân hàng số tại Hàn Quốc.

Nam và Lee (2023) cho rằng, sử dụng ngân hàng số làm giảm chi phí xác minh và chi phí tìm kiếm các đối tác giao dịch và nhờ đó kích thích tính hiệu quả kinh tế theo quy mô, làm giảm chi phí giao dịch, mang lại lợi ích cho cả người tiêu dùng và doanh nghiệp. Nam và Lee (2023) khẳng định, Hàn Quốc có cơ sở hạ tầng và công nghệ trong tài chính, ngân hàng vững mạnh, đồng thời đã tích hợp các dịch vụ tài chính số vào trong cuộc sống hàng ngày, tuy nhiên có sự khác biệt trong sử dụng theo mức thu nhập. Đối với người nghèo, họ thường thiếu hứng thú tiếp cận công nghệ mới, thiếu tự tin trong tiếp thu kỹ năng kỹ thuật, công nghệ mới trong ngân hàng, do đó làm ngăn cản khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính ngân hàng số. Tuy vậy, người giàu thường dễ dàng tiếp cận hơn và do đó ngân hàng số mang lại nhiều lợi ích cho nhóm người có mức thu nhập khá. Điều này đặt ra lợi ích của ngân hàng số không phải mang

tới sự công bằng cho tất cả, ngược lại có thể làm gia tăng hố ngăn cách về thu nhập do người nghèo thường khó tiếp cận hết lợi ích của ngân hàng số.

Cho rằng các ngân hàng số đang trên đà phát triển nhằm gia tăng các dịch vụ tài chính trên toàn thế giới, Choi (2020) khẳng định Chính phủ Hàn Quốc luôn ưu tiên thực hiện chính sách mới dành cho ngân hàng số, đặc biệt Hàn Quốc phát triển các sản phẩm và dịch vụ tiện lợi, sáng tạo mang lại tác động đáng kể cho ngân hàng nước này. Việc chuyển đổi kỹ thuật số làm gia tăng cạnh tranh, các ngân hàng số cần phải đổi mới chiến lược và đổi mới hơn nữa để tiếp tục thành công, điều này khẳng định trong bối cảnh cạnh tranh mới, các ngân hàng không ngừng cải tiến kỹ thuật, công nghệ nhằm thích ứng nhanh hơn đối với bối cảnh phát triển kinh tế. Một đánh giá khác, Shin và cộng sự (2020) cho rằng, mức độ hữu ích của người dùng dịch vụ tại ngân hàng số cao hơn ngân hàng truyền thống, phản ánh ngân hàng số mang lại những trải nghiệm cho khách hàng cao hơn so với ngân hàng truyền thống. Tuy vậy, sự gắn kết giữa nhân viên và khách hàng tại ngân hàng số lỏng lẻo hơn so với ngân hàng truyền thống do ngân hàng số giúp cho người tiêu dùng sự chủ động hơn khi trải nghiệm dịch vụ và sản phẩm so với ngân hàng truyền thống, nên sự can thiệp hoặc hỗ trợ từ nhân viên ít hơn. Yoon và Lim (2020) còn cho rằng, phát triển ngân hàng số gắn liền với khả năng tương thích, hình ảnh, tính đổi mới của cá nhân và sự thích thú ảnh hưởng tới ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Giải pháp gia tăng lợi ích ngân hàng số tại Việt Nam

Những lợi ích của ngân hàng số là điều không thể phủ nhận. Ngân hàng số gia tăng thêm mức độ trải nghiệm của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ tài chính hơn so với các ngân hàng truyền thống do chi phí giao dịch thấp. Phát triển ngân hàng số là một xu thế tất yếu trên thế giới, các NHTM tại Việt Nam đã và đang mở rộng phạm vi hoạt động của ngân hàng số với những trải nghiệm ngân hàng trực tuyến.

Để gia tăng hơn nữa lợi ích của ngân hàng số, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp sau:

Một là, các NHTM trong nước tiếp tục đầu tư vào hạ tầng số, là yếu tố nền tảng giúp cho các ngân hàng truyền thống có khả năng gia tăng trải nghiệm cho khách hàng với sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng số. Cơ sở hạ tầng số đòi hỏi chi phí đầu tư lớn, đặt ra cho các NHTM cần có nguồn lực tài chính mạnh, có thể sử dụng từ nguồn lợi nhuận giữ lại hàng năm hoặc kêu gọi sự tham gia của các cổ đông

chiến lược nước ngoài có tiềm lực tài chính, có công nghệ hiện đại cùng tham gia phát triển ngân hàng trong nước.

Hai là, các NHTM gia tăng cơ chế quản trị rủi ro, bảo mật thông tin khách hàng, các rủi ro liên quan đến an ninh mạng, lỗ hổng nảy sinh trong giao dịch, nhằm giúp cho các khách hàng được trải nghiệm, sử dụng dịch vụ và sản phẩm tài chính an toàn hơn, điều này có thể giúp cho khách hàng có sự tin tưởng vào chất lượng dịch vụ và sản phẩm của ngân hàng.

Ba là, cần có giải pháp thúc đẩy tài chính toàn diện thông qua ngân hàng số, đặc biệt là giúp các doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ, nhóm nghèo và các nhóm yếu thế có khả năng tiếp cận sản phẩm và dịch vụ tài chính giống như người có thu nhập cao hơn. Do đó, các chính sách của Chính phủ nhằm thúc đẩy ngân hàng số phát triển, qua đó gia tăng lợi ích của tài chính toàn diện và là chìa khóa giúp các doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ, nhóm nghèo và các nhóm yếu thế có cơ hội phát triển kinh tế, gia tăng thu nhập, hình thành xã hội phát triển hài hòa và bền vững.

Tài liệu tham khảo:

1. Chen, Z., Li, H., Wang, T., & Wu, J. (2023). How digital transformation affects bank risk: Evidence from listed Chinese banks. *Finance Research Letters*, 58, 104319. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.104319>;
2. Chen, X., Wang, Y., & Li, T. (2024). Examining the resource curse phenomenon, digital finance integration, and their impacts on economic growth: Empirical insights from South Korea. *Resources Policy*, 88, 104508. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2023.104508>;
3. Choi, Y. (2020). *Digital Banks: Lessons from Korea*. Korea Office Innovation and Technology Note. <http://hdl.handle.net/10986/34701> ;
4. Gao, C., & Wang, Q. (2023). Does digital finance aggravate bank competition? Evidence from China. *Research in International Business and Finance*, 66, 102041. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2023.102041>;
5. Hao, J., Peng, M., & He, W. (2023). Digital finance development and bank liquidity creation. *International Review of Financial Analysis*, 90, 102839. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.irfa.2023.102839>;
6. Nam, Y., & Lee, S. T. (2023). Behind the growth of FinTech in South Korea: Digital divide in the use of digital financial services. *Telematics and Informatics*, 81, 101995. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tele.2023.101995>;
7. Shin, J.W., Cho, J.Y. and Lee, B.G. (2020). Customer perceptions of Korean digital and traditional banks. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 529-547. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0084>.

Thông tin tác giả:

Huỳnh Thị Thanh Trúc
 Trường Đại học Thủ Dầu Một
 Email: truchtt@tdmu.edu.vn