

# Ngân hàng số sẽ “xóa” khoảng cách địa lý khách hàng

Việc các ngân hàng cho phép mở tài khoản thông qua định danh khách hàng trực tuyến (e-KYC) sẽ mở ra môi trường ngân hàng hoàn toàn mới.

Ông Trần Công Quỳnh Lâm, Chủ nhiệm Ủy ban Công nghệ thuộc Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (HHNH), Phó Tổng Giám đốc VietinBank đã chia sẻ với Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ những vấn đề chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ ở các ngân hàng.



**Ông Trần Công Quỳnh Lâm**  
Chủ nhiệm Ủy ban Công nghệ thuộc Hội đồng HHNH,  
Phó Tổng Giám đốc VietinBank

**Phóng viên:** Thời gian gần đây, thanh toán điện tử được đẩy mạnh tạo nên làn sóng thúc đẩy phát triển mảng ngân hàng số, nhất là đợt bùng phát dịch COVID-19. Theo ông, đâu là cơ hội và thách thức với các ngân hàng Việt Nam?

**Ông Trần Công Quỳnh Lâm:** Gần đây, các ngân hàng đang tích cực ứng dụng công nghệ vào chuyển đổi số, tạo ra sự cạnh tranh lớn trên thị trường. Đây cũng là xu thế tốt thúc đẩy các ngân hàng cải tiến, hiện đại hóa hệ thống công nghệ, thực hiện giao dịch thanh toán điện tử nhiều hơn. Các ngân hàng bước vào cuộc đua để làm sao phục vụ khách hàng tốt nhất, tiện lợi nhất, rẻ nhất và tất nhiên người hưởng

lợi đầu tiên sẽ là khách hàng. Trong xu thế dịch chuyển này, cơ hội cho tất cả các ngân hàng là như nhau nhưng ngân hàng nào đi nhanh, tập trung vào trải nghiệm khách hàng, lấy khách hàng làm trung tâm thì sẽ chiếm ưu thế.

Việc khách hàng có nhiều sự lựa chọn để mở tài khoản và chuyển từ ngân hàng này sang ngân hàng kia đã tạo ra môi trường cạnh tranh đối với các ngân hàng. Thách thức là làm sao việc hiện đại hóa hệ thống công nghệ cạnh tranh được không chỉ với các ngân hàng mà cạnh tranh cả với các đối thủ phi truyền thống như các trung gian tài chính, công ty Fintech, mobile money...

Tại Việt Nam, nhiều người tiêu dùng vẫn còn thói quen dùng tiền mặt.

Khi mua bán hàng hóa, họ phải xem món hàng hài lòng rồi mới trả tiền mua và khi đó họ có xu hướng tiện tay trả bằng tiền mặt. Thậm chí, nhiều giao dịch trên các sàn thương mại điện tử vẫn thanh toán COD (thanh toán khi nhận hàng) thay vì thanh toán qua ví điện tử, internet banking, mobile banking... Chính vì thế, cần phải có cơ chế khuyến khích thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt. Đây không phải chuyện riêng của ngân hàng mà chuyện của toàn xã hội.

**Phóng viên:** Trước đây, ngân hàng định danh khách hàng bằng việc gặp mặt trực tiếp và thông qua đối chiếu chứng từ gốc khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên hiện nay, ngân hàng có thể định danh khách hàng bằng phương thức điện tử e-KYC mà không cần gặp mặt, không bị ảnh hưởng bởi rào cản địa lý hay thời gian. Ông có thể chia sẻ rõ hơn về vấn đề này?

**Ông Trần Công Quỳnh Lâm:** Tôi rất mừng khi Thông tư 16/2020/TT-NHNN có hiệu lực từ ngày 5/3/2021, cho phép ngân hàng thực hiện định danh khách hàng trực tuyến (e-KYC) để mở tài khoản. Chúng ta đang hướng tới phổ cập tài chính toàn diện nhưng mạng lưới ngân hàng không thể phủ hết vùng miền địa lý. Vì vậy, e-KYC là cách thức cho phép người dân ở vùng sâu, vùng xa sử dụng điện thoại di động với khuôn mặt, chứng minh nhân dân (CMND) của mình để xác thực thông tin mở tài khoản online. Khách hàng chỉ mất vài phút để mở được tài khoản, điều mà trước đây,



THÔNG TƯ VỀ E-KYC SẼ MỞ RA MÔI TRƯỜNG NGÂN HÀNG HOÀN TOÀN MỚI. TRONG TƯƠNG LAI, VIỆC CHO VAY VÀ GIẢI NGÂN CŨNG CÓ THỂ THỰC HIỆN ONLINE. LÚC ĐÓ SẼ PHẢI HƯỚNG TỚI HÀNH LANG PHÁP LÝ PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ.

ngân hàng muốn tiếp cận khách hàng thì phải mở chi nhánh với nhiều chi phí rất cao về vật chất, con người, thời gian...

E-KYC cũng thúc đẩy cạnh tranh giữa các ngân hàng. Khi việc mở tài khoản và chuyển tiền liên ngân hàng đơn giản thì các ngân hàng phải nâng cao chất lượng dịch vụ tốt nhất, cung cấp những sản phẩm phù hợp nhất với chi phí tốt nhất cho khách hàng. Bên cạnh đó, thông tư về e-KYC sẽ mở ra môi trường ngân hàng hoàn toàn mới. Trong tương lai, việc cho vay và giải ngân cũng có thể thực hiện online. Lúc đó sẽ phải hướng tới hành lang pháp lý phát triển ngân hàng số.

Về mặt rủi ro, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) cũng có nhiều quan ngại khi chưa có cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, CMND không chứa đủ thông tin để xác thực. Ngân hàng và các công ty công nghệ đầu tư rất nhiều vào công nghệ, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dùng dữ liệu để phân tích hình ảnh và thông tin trên CMND nhưng chưa thể đảm bảo chính xác hoàn toàn cho tới khi có cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và truy xuất thông tin được từ đó. Tuy nhiên, để hạn chế các rủi ro, trong thời gian đầu, NHNN đưa ra hạn mức giao dịch 100 triệu đồng mỗi tháng và yêu cầu các ngân hàng khi dùng e-KYC mở tài khoản phải đảm bảo người mở tài khoản phải là người thực hiện giao dịch.

Nhằm tránh trường hợp khách hàng dùng CMND giả để mở tài khoản hoặc mở tài khoản thật nhưng tài khoản đó bị sử dụng mục đích phi pháp thì các ngân

hàng sẽ phải áp dụng các giải pháp công nghệ khá nhiều chứ không chỉ dừng lại mã OTP tin nhắn.

Chẳng hạn, VietinBank đang xem xét phương án mở tài khoản e-KYC khi khách hàng dùng khuôn mặt nào thì chỉ khuôn mặt đó mới được quyền thực hiện giao dịch. Việc này cho phép giảm thiểu rủi ro xuống mức rất thấp. Một giải pháp khác từng được đề cập đến là yêu cầu số điện thoại phải chính chủ có bên thứ 3 xác nhận. Điều này để quy định về tính pháp lý, đảm bảo người dùng phải có trách nhiệm khi sử dụng số điện thoại đó. Tuy nhiên, tôi vẫn nhấn mạnh lại giải pháp tối ưu vẫn là có cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

**Phóng viên:** Với định hướng chuyển đổi số đang được thực thi mạnh mẽ, ông có khuyến cáo gì cho các ngân hàng để phát triển lĩnh vực này an toàn, hiệu quả, nhất là trong bối cảnh rủi ro tin tặc, đánh cắp tài khoản hết sức phức tạp?

**Ông Trần Công Quỳnh Lâm:** Các ngân hàng đầu tư phát triển công nghệ tốt nhất phục vụ khách hàng thì cũng không tránh khỏi những nguy cơ, lỗ hổng, tạo điều kiện cho tội phạm công nghệ cao lợi dụng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật. Chính vì thế, ngân hàng cần đầu tư thêm nhiều hình thức bảo mật, nhiều lớp phòng vệ để bảo vệ tốt nhất, thực hiện kiểm thử và hướng dẫn khách hàng sử dụng an toàn. Đã có nhiều trường hợp khách hàng bị lừa đảo để gửi mã OTP, gửi mật khẩu cho người khác. Đây là những trường hợp đáng tiếc. Do vậy, các ngân hàng cần truyền thông tới khách hàng để nâng cao kiến thức sử dụng, tự phòng tránh được nhiều rủi ro, bảo vệ thông tin của mình. Ngoài ra, cần sự phối hợp giữa NHNN, các cơ quan truyền thông, báo chí, các ngân hàng để tuyên truyền, phổ biến các quy định về an toàn bảo mật khi sử dụng ngân hàng số.

**Phóng viên:** Có ý kiến cho rằng yếu tố con người quyết định sự thành bại trong chuyển đổi số của các ngân hàng. Nhu cầu nhân lực trong lĩnh vực công nghệ tài chính ngân hàng đang rất cao



ẢNH MINH HỌA: NGUỒN INTERNET



nhưng nguồn nhân lực hiện nay chưa đáp ứng được, trong khi lại phải “cạnh tranh” với các công ty Fintech. Theo ông, các ngân hàng nên có chiến lược quản trị và đào tạo nguồn nhân lực thế nào trong thời gian tới?

**Ông Trần Công Quỳnh Lâm:** Nhân sự cho chuyên đổi số, vừa hiểu được công nghệ vừa hiểu được nghiệp vụ ngân hàng là rất hiếm. Thường các nhân sự này xuất thân từ ngân hàng, vì thế nhân sự ngày càng có giá trên thị trường và đang có sự cạnh tranh giữa các ngân hàng, các công ty Fintech, thậm chí là các tập đoàn lớn ở Việt Nam cũng đang “giành nhau” nhân sự. Tuy nhiên, ngân hàng có ưu thế để xây dựng, phát triển lực lượng nhân sự này. Những nhân sự ngân hàng sẽ cần đào tạo thêm về công nghệ số, ứng dụng công nghệ hoặc ngược lại, những nhân sự công nghệ đang làm trong ngành Ngân hàng cũng sẽ phải nâng cao kiến thức, nghiệp vụ ngành. Để giữ nhân sự, ngoài lương, thưởng thì môi trường làm việc tốt sẽ khuyến khích tính sáng tạo của mỗi nhân viên. Các ngân hàng cũng cần có cơ chế thu hút nhân tài, nhất là những nhân sự có đóng góp lớn trong quá trình chuyển đổi số.

**Phóng viên:** Thưa ông, nếu ngân hàng đầu tư công nghệ hiện đại quá liệu con người ở ngân hàng có bị ‘cướp việc’ không?

**Ông Trần Công Quỳnh Lâm:** (Cười). Công nghệ không thể thay thế hoàn toàn con người. Trí tuệ nhân tạo AI có thể sẽ “cướp” một số việc làm nhưng nó sẽ lại tạo ra nhiều hơn số việc làm mà nó lấy đi. Tổng số việc làm sau khi ứng dụng AI sẽ nhiều hơn so với trước đó, tuy nhiên có sự dịch chuyển thành phần, những công việc lặp đi lặp lại, không có giá trị cao hoặc dễ dàng thay thế bởi máy móc sẽ ít đi vì máy móc làm thay,



nhưng những việc đòi hỏi tư duy quản lý, sự đồng cảm, chia sẻ, quan hệ giữa con người và con người sẽ luôn luôn còn.

Vấn đề là chúng ta biết những gì sẽ bị thu hẹp lại và những gì cần đào tạo nhân viên để mở rộng ra. Thực chất, không ai thích đến quầy giao dịch với một robot nhưng khách hàng cũng sẽ thích gặp một giao dịch viên không quá bận bịu nhập dữ liệu mà có nhiều thời gian trao đổi với khách hàng hơn. Việc nhập dữ liệu có thể thực hiện bởi robot để làm sao đưa công nghệ vào hỗ trợ, nâng giá trị nhân viên cao hơn chứ không phải thay thế nhân viên. Các công việc đòi hỏi “cảm xúc”, đòi hỏi chỉ số EQ của nhân viên thì công nghệ không thay thế được nhưng công nghệ có thể giúp cho làm công việc đó tốt hơn.

Công nghệ hiện đại thì đòi hỏi nhân sự có trình độ để vận hành. Điều này đặt ra cho các ngân hàng phải có chiến lược tốt về nhân sự, biết lựa chọn đào tạo những kỹ năng nào cho nhân sự, lĩnh vực nào phải giảm bớt,

lĩnh vực nào tăng lên.

**Phóng viên:** Ủy ban Công nghệ thuộc Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam là nơi tập hợp những chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực công nghệ ngân hàng, chắc hẳn sẽ có những chiến lược hỗ trợ các hội viên Hiệp hội Ngân hàng thúc đẩy chuyển đổi số trong thời gian tới, thưa ông?

**Ông Trần Công Quỳnh Lâm:** Ủy ban Công nghệ sẽ chia sẻ những bài học kinh nghiệm trong chuyển đổi số; Tạo ra diễn đàn tương đối cởi mở để các chuyên gia công nghệ chia sẻ; Góp ý cho NHNN về những văn bản chính sách cần tiếng nói từ các ngân hàng. Ủy ban Công nghệ là cầu

nối giữa các “head IT” của các ngân hàng, công ty Fintech với các nhà lãnh đạo kinh doanh, cơ quan quản lý, tạo ra diễn đàn chia sẻ thông tin.

**Phóng viên:** Xin cảm ơn ông về cuộc trao đổi này!

**BẢO ĐĂNG** (thực hiện)

**CÔNG NGHỆ KHÔNG THỂ THAY THẾ HOÀN TOÀN CON NGƯỜI. TRÍ TUỆ NHÂN TẠO AI CÓ THỂ SẼ “CƯỚP” MỘT SỐ VIỆC LÀM NHƯNG NÓ SẼ LẠI TẠO RA NHIỀU HƠN SỐ VIỆC LÀM MÀ NÓ LẤY ĐI.**