

# THỰC TRẠNG TRIỂN KHAI NGÂN HÀNG SỐ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

*ThS. Võ Minh \**

**N**gân hàng số là số hóa toàn bộ một ngân hàng, từ việc số hóa các sản phẩm, dịch vụ tương tác trực tiếp với khách hàng tới việc tự động hóa các quy trình xử lý nội bộ. Ngân hàng số cho phép giao dịch ngân hàng theo hướng nâng cao trải nghiệm của khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng. Theo đó, khách hàng có thể tự giao dịch mọi lúc, mọi nơi trên nhiều loại thiết bị khác nhau và ngân hàng có khả năng cung ứng các sản phẩm, dịch vụ theo yêu cầu nhờ xử lý tự động xuyên suốt.

Xây dựng thành công ngân hàng số sẽ mang lại nhiều lợi ích cho các ngân hàng như: Tự động hóa các quy trình nghiệp vụ giúp giảm chi phí giao dịch, chi phí quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, mở rộng kênh phân phối, tiếp cận và khai thác dữ liệu lớn, phong phú từ hệ sinh thái số để thu thập, phân tích và xử lý dữ liệu về khách hàng và đối thủ cạnh tranh, hỗ trợ cho quá trình ra quyết định của các ngân hàng.

Để chuẩn bị cho quá trình số hóa trong ngành Ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) Việt Nam đã sớm ban hành, sửa đổi, bổ sung các văn bản pháp lý như: Ban hành Kế hoạch chuyển đổi thẻ từ sang thẻ chip (Kế hoạch số 16/KH-NHNN ngày 30/12/2015), Bộ Tiêu chuẩn cơ sở thẻ chip nội địa (Quyết định số 1927/QĐ-NHNN ngày 05/10/2018), Bộ Tiêu chuẩn

cơ sở "Đặc tả kỹ thuật QR Code hiển thị từ phía đơn vị chấp nhận thanh toán tại Việt Nam" về QR Code (Quyết định số 1928/QĐ-NHNN ngày 05/10/2018) nhằm đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong hoạt động thẻ ngân hàng, tạo thuận lợi cho việc gia tăng các tính năng, tiện ích cho chủ thẻ. Để đẩy mạnh đổi mới và ứng dụng công nghệ hiện đại trong ngành Ngân hàng, ngày 26/12/2019, Thống đốc NHNN ban hành Quyết định số 2655/QĐ-NHNN phê duyệt Chiến lược phát triển công nghệ thông tin ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, với mục tiêu thực hiện thành công chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng, đảm bảo an ninh, bảo mật và hoạt động liên tục của các hệ thống thông tin quan trọng trong quản trị điều hành và cung cấp dịch vụ ngân hàng. Đồng thời, ngày 04/12/2020, NHNN ban hành Thông tư số 16/2020/TT-NHNN về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 về việc "Hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán" có hiệu lực từ ngày 05/3/2021 đã bổ sung quy định các ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được quyết định biện pháp, hình thức công nghệ để nhận biết và xác minh khách hàng phục vụ việc mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử (eKYC).

Song song với việc ban hành các văn bản pháp lý cho hoạt động ngân hàng số của NHNN, các ngân hàng thương mại (NHTM) cũng tích cực đẩy nhanh việc triển khai xây dựng và chuyển đổi số. Tính đến hết quý I/2021, đã có 94% ngân hàng tại Việt Nam bước đầu triển khai hoặc đang nghiên cứu, xây dựng chiến lược chuyển đổi số, trong đó 59% ngân hàng đã bắt đầu triển khai chuyển đổi số trên thực tế. Phần lớn, các ngân hàng triển khai ngân hàng số ở cấp độ chuyển đổi về kênh giao tiếp và quy trình, chuyển đổi về nền tảng dữ liệu mới được nghiên cứu,... Trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, việc triển khai xây dựng và chuyển đổi ngân hàng số tại các chi nhánh NHTM được thực hiện thống nhất theo kế hoạch của hội sở chính và đã đạt được một số thành công nhất định trong số hóa và ứng dụng công nghệ hiện đại.

## 1. Thực trạng triển khai ngân hàng số trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

Theo báo cáo của các NHTM trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, tính đến hết quý I/2021, có khoảng 58% NHTM đã thực hiện chuyển đổi số, các ngân hàng còn lại chưa có kế hoạch hoặc có kế hoạch triển khai trong thời gian tới. Việc triển khai chuyển đổi số của các NHTM đã giúp đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Các NHTM đã xây dựng các ứng dụng ngân hàng số, trong đó tích hợp các tiện ích đáp

\* Giám đốc NHNN Chi nhánh thành phố Đà Nẵng

ứng đầy đủ nhu cầu khách hàng trực tuyến mà không cần đến quầy giao dịch như trước đây. Chỉ cần vài thao tác đơn giản cài đặt ứng dụng ngân hàng số vào điện thoại thông minh, khách hàng có thể trải nghiệm hàng loạt các dịch vụ như: Mở và quản lý tài khoản, chuyển tiền, gửi tiết kiệm, thanh toán QR Code, đặt mua vé tàu, xe, máy bay, vé xem phim, phòng khách sạn, đi chợ online, thanh toán hóa đơn điện, nước hay thanh toán thuế. Ngoài ra, ứng dụng của một số NHTM còn có tính năng mua bảo hiểm, liên kết tài khoản thanh toán ví điện tử. Với nhiều tính năng như vậy, khách hàng có thể thực hiện nhiều giao dịch chỉ với một lần truy cập ứng dụng.

Bên cạnh việc triển khai ứng dụng ngân hàng số, một số NHTM đã trang bị máy giao dịch tự động (Cash Deposit Machine - CDM) thay thế dần máy ATM, giúp khách hàng thực hiện giao dịch không cần dùng thẻ. Đặc biệt, máy CDM có thể kết nối với ứng dụng ngân hàng số cài đặt trên điện thoại di động và thực hiện được tất cả các giao dịch như nộp tiền, rút tiền, chuyển khoản tại máy một cách nhanh chóng, chính xác. Ngoài ra, các NHTM còn triển khai dịch vụ tự động trích nợ, thu gốc, lãi, tự động điều chỉnh lãi suất theo quy định hợp đồng, tự động thanh toán hóa đơn điện, nước, viễn thông, học phí hay tự động chi trả tiền đến từ nước ngoài, chuyển tiền đi, báo có tiền về... Nhờ thực hiện tự động hóa, năng suất lao động tại các NHTM tăng lên, giảm chi phí giao dịch và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Xây dựng và chuyển đổi ngân hàng số không thể thiếu việc ứng dụng công nghệ hiện đại vào quá



trình cung ứng sản phẩm dịch vụ. Thời gian qua, các NHTM đã ứng dụng công nghệ hiện đại để đáp ứng nhu cầu khách hàng ngày một tốt hơn với các ứng dụng nổi bật như: Ứng dụng ChatBot có thể trả lời các câu hỏi thường gặp của khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ và cung cấp cho người dùng các hướng dẫn cũng như cách thức liên hệ phù hợp vào bất kỳ thời gian nào trong ngày (24/7); ứng dụng EZMobile giúp khách hàng có thể nhanh chóng thực hiện các giao dịch tài chính cơ bản như quản lý tài khoản, chuyển tiền 24/7, gửi tiết kiệm trực tuyến qua các thiết bị di động. Đặc biệt, tiện ích QR Pay giúp khách hàng thanh toán nhanh chóng, tiện lợi mọi lúc, mọi nơi tại hơn 100.000 điểm chấp nhận thanh toán VNPAY-QR trên toàn quốc. Một số ngân hàng đã ứng dụng các công nghệ trí tuệ nhân tạo trong quá trình triển khai eKYC như: Công nghệ đọc dữ liệu hình ảnh (OCR), công nghệ nhận diện gương mặt (FAC). Đây là các công nghệ tiên tiến và đáng tin cậy, đảm bảo tính minh bạch, nhanh chóng, giúp khách hàng thuận lợi hơn khi thực hiện mở tài khoản ngân hàng.

Bên cạnh việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng số, các

ngân hàng cũng chú trọng công tác bảo mật, đảm bảo an toàn cho người dùng. Cụ thể, nhiều hội sở NHTM đã xây dựng trung tâm dự phòng thảm họa đạt chuẩn quốc tế, hoàn thành việc phát hành thẻ chip nội địa, xác thực người dùng bằng phương thức Token OTP, iKey, xác thực thông qua khuôn mặt (Face - Pay), bảo mật cho ứng dụng web...

Để sản phẩm dịch vụ ngân hàng số đến với khách hàng, các NHTM đã thực hiện truyền thông, quảng bá cho các sản phẩm dịch vụ số bằng nhiều hình thức như: Quảng cáo trên truyền hình, báo chí, facebook, fanpage, youtube, đăng tải thông tin trên website, gửi email giới thiệu sản phẩm, đăng tải trên các ứng dụng Internet Banking, Mobile Banking, các ứng dụng mua sắm thương mại điện tử, gọi điện trực tiếp thăm hỏi khách hàng, tổ chức sự kiện kết hợp với trường học và các tổ chức khác để tiếp cận tốt nhất khách hàng... Đồng thời, các NHTM quan tâm đến việc đào tạo, trang bị kiến thức về sử dụng các ứng dụng công nghệ số để có thể tư vấn, hướng dẫn khách hàng trải nghiệm các ứng dụng công nghệ hiện đại. Nhờ việc đa dạng các hình thức quảng bá như vậy, sản phẩm, dịch vụ của các



NHTM nhanh chóng đến được với khách hàng một cách kịp thời và đầy đủ nhất, các sản phẩm dịch vụ mới nhanh chóng được khách hàng đón nhận và trải nghiệm. Vì vậy, hoạt động ngân hàng số trên địa bàn thành phố Đà Nẵng đã có những chuyển biến tích cực trong thời gian qua: Trên địa bàn thành phố Đà Nẵng hiện có 51 chi nhánh NHTM triển khai dịch vụ thanh toán qua Internet với giá trị giao dịch trong 4 tháng đầu năm 2021 đạt 20.991 tỷ đồng (tăng 47,17% so với cùng kỳ năm 2020), 47 chi nhánh NHTM triển khai dịch vụ thanh toán qua Mobile Banking với giá trị giao dịch 4 tháng đầu năm 2021 đạt 173.454 tỷ đồng (tăng 125,05% so với cùng kỳ năm 2020). Một số NHTM đã phát sinh mở tài khoản bằng phương thức điện tử như VietinBank, BIDV, VietABank, VietCapitalBank, VPBank và Shinhan Bank với số lượng tài khoản mở thành công tại các NHTM trên địa bàn thành phố tính đến 31/03/2021 là 39.779 tài khoản.

Bên cạnh đó, các NHTM trên địa bàn cũng tích cực phối hợp với các đơn vị bán lẻ để triển khai kết nối thanh toán QR Code theo Quyết định số 1928/QĐ-NHNN ngày 5/10/2018; phối hợp với các

công ty trung gian thanh toán để triển khai thanh toán qua ví điện tử. Đồng thời, tăng cường kết nối giữa hạ tầng thanh toán điện tử của ngân hàng với hạ tầng thanh toán của các đơn vị hành chính sự nghiệp có thu, các doanh nghiệp và tổ chức khác nhằm triển khai hình thức thanh toán trực tuyến, đáp ứng nhu cầu thu chi ngân sách Nhà nước qua ngân hàng và triển khai thủ tục hành chính cấp độ 4 của chính quyền thành phố. Nhờ công tác phối hợp tích cực và hiệu quả, tính đến cuối tháng 4/2021, số lượng giao dịch qua QR Code đạt 565.016 món, giá trị giao dịch đạt 5.194 tỷ đồng, tăng 1,8% so với cùng kỳ năm 2020; giao dịch qua ví điện tử là 1.829.100 món và giá trị giao dịch đạt 1.314 tỷ đồng; giao dịch nộp thuế qua ngân hàng đạt 98%; 100% khách hàng nộp tiền điện, 99% khách hàng nộp tiền nước qua ngân hàng và tổ chức trung gian thanh toán; có 90% trường học và 100% cơ sở y tế triển khai thu học phí, viện phí qua ngân hàng...

Căn cứ định hướng của Chính phủ, NHNN Việt Nam và chỉ đạo của Ủy ban Nhân dân (UBND) thành phố Đà Nẵng, NHNN Chi nhánh thành phố Đà Nẵng đã xây dựng Đề án “Nâng cao nhận thức và phát triển hệ thống hạ tầng kỹ thuật phục vụ các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn thành phố Đà Nẵng” và được UBND thành phố Đà Nẵng ban hành văn bản thông nhất triển khai. Theo đó, công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân về thanh toán không dùng tiền mặt được chỉ đạo triển khai rộng khắp tại các sở, ban, ngành và hệ thống ngân hàng trên địa bàn. Các giải pháp phát triển hệ thống hạ tầng

kỹ thuật xây dựng theo hướng tự động hóa các quy trình nghiệp vụ, giảm chi phí giao dịch, tăng cường kết nối giữa hạ tầng thanh toán điện tử của các ngân hàng với hạ tầng thanh toán của các đơn vị hành chính sự nghiệp có thu, các doanh nghiệp và tổ chức khác nhằm triển khai hình thức thanh toán trực tuyến, để đáp ứng nhu cầu thu, chi ngân sách Nhà nước qua ngân hàng, thanh toán điện tử trong thương mại điện tử và thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, hàng hóa dịch vụ trực tuyến... Ngoài ra, NHNN Chi nhánh thành phố Đà Nẵng thường xuyên cử cán bộ chủ chốt và các cán bộ liên quan tham gia các lớp đào tạo về ngân hàng số, trung gian thanh toán và công nghệ tài chính nhằm trang bị các kiến thức nền tảng cho cán bộ, công chức, đáp ứng yêu cầu quản lý hoạt động ngân hàng trong giai đoạn phát triển ngân hàng số.

Bên cạnh những thành quả đạt được, việc chuyển đổi số tại các NHTM trên địa bàn thành phố Đà Nẵng còn gặp một số khó khăn, thách thức như:

- Để xác thực khách hàng bằng eKYC, các ngân hàng phải đáp ứng một số yêu cầu tối thiểu về công nghệ để kiểm tra, đối chiếu về thông tin nhận biết khách hàng, dữ liệu sinh trắc học, có quy trình quản lý kiểm soát, đánh giá rủi ro. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải đầu tư lượng vốn lớn để ứng dụng công nghệ hiện đại mà không phải ngân hàng nào cũng đủ tiềm lực để thực hiện. Trong khi đó, hệ thống Cơ sở dữ liệu định danh quốc gia cho công dân chưa hoàn thiện và chưa có cơ chế cho phép cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư có thể được chia sẻ, kết nối mở với ngành Ngân hàng để hỗ trợ công tác định danh

khách hàng điện tử. Chi phí đầu tư cho công nghệ rất lớn nhưng khách hàng thường ngại khi trả phí dịch vụ, các ngân hàng phải liên tục đưa ra các chính sách miễn, giảm phí để thu hút khách hàng, ảnh hưởng tới doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng.

- Hầu hết các ứng dụng công nghệ, các sản phẩm dịch vụ đều triển khai đồng bộ, thống nhất trong toàn hệ thống. Khi có các sản phẩm dịch vụ mới, cán bộ triển khai tại NHTM hầu như chỉ chú ý vào các bước của quy trình để triển khai mà không quan tâm sản phẩm đó ứng dụng công nghệ gì, công nghệ đó có ưu việt hay không, sản phẩm dịch vụ mới đó có phù hợp với xu hướng số hay không. Điều này dẫn đến việc đáp ứng các nhu cầu cho khách hàng bị hạn chế.

- Nhận thức về an toàn bảo mật của một bộ phận khách hàng chưa cao, chưa chú trọng công tác bảo mật thông tin cá nhân, làm cho công tác định danh khách hàng bằng phương thức điện tử khó khăn và rủi ro hơn, tội phạm công nghệ có thể đánh cắp thông tin cá nhân, vượt qua các bước kiểm tra, đối chiếu của ngân hàng để mở không tài khoản, đề nghị cấp tín dụng không... dẫn đến rủi ro cho cả khách hàng lẫn ngân hàng.

- Một số quy định pháp lý và sự điều chỉnh của cơ quan quản lý không theo kịp công nghệ mới, làm chậm phát triển ứng dụng công nghệ cao trong lĩnh vực ngân hàng, có thể gây ra rủi ro pháp lý cho các ngân hàng cũng như các tổ chức trung gian thanh toán khi triển khai ứng dụng công nghệ cao, đồng thời cũng không bảo vệ được người dân khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng số. Ví dụ, hiện tại, chưa có quy định về việc cấp phép ngân hàng số;

chưa có quy định về trách nhiệm của các bên liên quan trong trường hợp rò rỉ thông tin khách hàng khi cung cấp dịch vụ trên môi trường số; chưa có quy định trình tự, thủ tục để khách hàng có thể thực hiện quyền của mình khi bị các chủ thể nắm giữ thông tin vi phạm...

- Các lớp đào tạo, tập huấn cho các cán bộ NHNN chưa đáp ứng yêu cầu quản lý hoạt động ngân hàng trong giai đoạn phát triển ngân hàng số. Mặc dù các lớp đào tạo được tổ chức thường xuyên, nội dung đào tạo được cập nhật và ngày càng bám sát thực tiễn, tuy nhiên, lĩnh vực kiểm tra, thanh tra, giám sát hoạt động ngân hàng số chưa được đề cập, các văn bản hướng dẫn về lĩnh vực này chưa được ban hành và hoàn thiện, trong khi hoạt động ngân hàng số tại các NHTM đã được triển khai và ngày càng mở rộng. Đây là một thách thức lớn cho công tác quản lý hoạt động ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới.

## **2. Định hướng triển khai xây dựng, chuyển đổi số của các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

Căn cứ tiềm lực và cơ sở hạ tầng sẵn có, mỗi NHTM trên địa bàn thành phố tự xây dựng cho mình một định hướng chuyển đổi số phù hợp. Tuy mỗi ngân hàng đều có định hướng khác nhau, trong thời gian tới, các NHTM cần tập trung thực hiện một số nội dung cơ bản như sau:

- Xây dựng triển khai ngân hàng số theo hướng ưu tiên số hóa các quy trình nghiệp vụ và kênh tiếp cận, phân phối sản phẩm dịch vụ tới khách hàng. Triển khai mô hình ngân hàng số có khả năng quản trị kinh doanh, cung ứng

sản phẩm dịch vụ trên nền tảng số, nâng cao năng lực cạnh tranh, hiệu quả hoạt động, phát triển sản phẩm dịch vụ đa dạng, tiện ích với chi phí hợp lý, lấy khách hàng làm trung tâm.

- Mở rộng hợp lý mạng lưới kênh dịch vụ truyền thống kết hợp với phát triển các kênh giao dịch ngân hàng hiện đại như ngân hàng trực tuyến, thanh toán qua Internet, điện thoại di động, thanh toán không tiếp xúc, thanh toán qua QR Code, ATM thế hệ mới, đa chức năng như một phòng giao dịch ngân hàng. Mở rộng liên kết các sản phẩm dịch vụ số và quầy giao dịch để hướng đến việc đồng nhất các tương tác với khách hàng tại các kênh giao dịch. Chuyển dịch các giao dịch đơn giản từ kênh quầy sang kênh số, nhằm tiết kiệm chi phí cho ngân hàng, nâng cao năng suất lao động, gia tăng nguồn thu dịch vụ và tối ưu hóa hoạt động kênh phân phối. Phát triển thêm các loại hình dịch vụ phù hợp phục vụ cho các nhóm dân cư chưa hoặc ít được tiếp xúc với dịch vụ ngân hàng truyền thống ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế khó khăn.

- Đầu tư vào công nghệ dữ liệu, phân tích, tăng cường hoạt động tương tác trực tuyến để nắm bắt nhu cầu khách hàng nhằm tạo ra các sản phẩm dịch vụ phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng.

- Triển khai các giải pháp an ninh, bảo mật cho hệ thống thanh toán, hệ thống ngân hàng lõi và các hệ thống cung cấp dịch vụ cho khách hàng để đảm bảo duy trì hoạt động liên tục, an toàn trước các rủi ro. Kiểm tra, giám sát chặt chẽ, liên tục đối với các hoạt động, quy trình, các khâu có

tiềm ẩn phát sinh rủi ro để phát hiện và xử lý kịp thời các nguy cơ, đảm bảo an toàn cho các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng.

- Phát triển đối tác mới, mở rộng kết nối với các đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến như: Hành chính công, Y tế, Giáo dục, Bảo hiểm, Công ty cấp nước, Điện lực... Đồng thời, hợp tác với các trung gian thanh toán, các công ty công nghệ tài chính trong việc ứng dụng công nghệ để mang lại những trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng về sản phẩm, dịch vụ và giúp tiết kiệm chi phí đầu tư, phát triển mạng lưới.

- Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, xây dựng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin có năng lực và trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có khả năng làm chủ công nghệ, đáp ứng yêu cầu về phát triển ngân hàng số.

- NHNN Chi nhánh thành phố Đà Nẵng với vai trò quản lý hoạt động ngân hàng trên địa bàn, tiếp tục làm cầu nối để các NHTM dễ dàng hơn trong quan hệ phối hợp với các đơn vị hành chính sự nghiệp nhằm triển khai mở rộng cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các cơ chế, chính sách về ngân hàng số đến người dân trên địa bàn nhằm nâng cao nhận thức và tạo niềm tin khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ hiện đại. Đồng thời, tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát hoạt động tiền tệ - ngân hàng, đảm bảo hoạt động ngân hàng số diễn ra đúng quy định pháp luật.

### 3. Kiến nghị

Việc triển khai xây dựng và chuyển đổi ngân hàng số trong giai đoạn hiện nay là lựa chọn tất yếu cho sự tồn tại và phát triển

của hệ thống ngân hàng tại Việt Nam nói chung và tại thành phố Đà Nẵng nói riêng. Để xây dựng thành công ngân hàng số, Chính phủ, NHNN Việt Nam, UBND thành phố Đà Nẵng cần có biện pháp hỗ trợ như:

*Chính phủ:* Chỉ đạo các bộ, ngành liên quan sớm hoàn thiện cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cho phép chia sẻ, kết nối với các ngành dịch vụ như Ngân hàng, Viễn thông, Bảo hiểm... để các đơn vị có thể truy cập và khai thác dữ liệu một cách hiệu quả, nhanh chóng và tiết kiệm. Đồng thời, chỉ đạo xây dựng, hoàn thiện các quy định pháp luật liên quan về bảo mật dữ liệu người dùng, an ninh, an toàn thông tin nhằm tạo dựng môi trường giao dịch số an toàn, tin cậy.

*NHNN Việt Nam:* Cần hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về an ninh, bảo mật, xây dựng và ban hành kịp thời các quy định về phát triển các dịch vụ và phương tiện thanh toán mới, ban hành quy định, quy trình cấp phép hoạt động ngân hàng số nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước về hoạt động thanh toán, tạo hành lang pháp lý cho hoạt động thanh toán phát triển an toàn, đúng định hướng trong bối cảnh khoa học và công nghệ phát triển nhanh chóng; tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực ngân hàng, trung gian thanh toán, giám sát và quản lý an ninh mạng; ứng dụng công nghệ số để tăng cường năng lực quản lý, giám sát và nâng cao hiệu quả hoạt động; xây dựng nội dung đào tạo phù hợp để đảm bảo trang bị kiến thức, năng lực kiểm tra, thanh tra, giám sát hoạt động ngân hàng số cho cán bộ ngành Ngân hàng.

*UBND thành phố Đà Nẵng:* Chỉ đạo các cơ quan liên quan

thực hiện tuyên truyền, vận động người dân, đặc biệt là người dân ở khu vực vùng sâu, vùng xa thực hiện đổi chứng minh nhân dân 9 số thành căn cước công dân nhằm hoàn thiện dữ liệu dân cư số của thành phố, sẵn sàng cho việc chia sẻ dữ liệu với các cấp, các ngành khi được phép. Đồng thời, chỉ đạo các sở, ban, ngành, đơn vị hành chính sự nghiệp có thu phối hợp với các chi nhánh NHTM xây dựng hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm ứng dụng có khả năng kết nối với phần mềm ứng dụng của các ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán để các tổ chức, cá nhân có thể truy cập các ứng dụng trên Internet, điện thoại di động thanh toán dịch vụ công qua ngân hàng.

Nhìn chung, các NHTM đã có nhiều nỗ lực trong triển khai xây dựng và chuyển đổi ngân hàng số. Tuy nhiên, việc triển khai chỉ mới bắt đầu ở một số NHTM, đa số các hoạt động ngân hàng đang ở mức độ ngân hàng điện tử, giao dịch ngân hàng số mới chỉ thực hiện được ở một số nghiệp vụ đơn lẻ, ít có tính kết nối hệ thống. Các ngân hàng cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa trong ứng dụng công nghệ thông tin vào cải tiến cơ sở hạ tầng dịch vụ, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao và mở rộng hợp tác với các tổ chức, đơn vị liên quan, đặc biệt là các trung gian thanh toán và các tổ chức quốc tế trong tiến trình số hóa. Chính phủ và NHNN Việt Nam cần xây dựng hành lang pháp lý kịp thời, định hướng, hỗ trợ các NHTM trong ứng dụng khoa học và công nghệ để phát triển sản phẩm dịch vụ mới, đồng thời đảm bảo an ninh, an toàn cho hoạt động ngân hàng số. ■