

# Phát triển ngân hàng số ở Việt Nam và một số vấn đề đặt ra

Nguyễn Thị Phương Thảo  
Hoàng Thị Nguyệt

Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên

Ngân hàng số đang là xu thế phát triển tất yếu trong bối cảnh ứng dụng các thành quả của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Ngân hàng số mang đến nhiều tiện ích và vai trò đối với cuộc sống hiện đại ngày nay. Thông qua ngân hàng số người dùng sẽ thực hiện được tất cả chức năng của một ngân hàng thông thường bằng hình thức trực tuyến. Với vai trò quan trọng cùng những ưu điểm vượt trội, ngân hàng số đang và sẽ trở thành hình thức ngân hàng ưu việt và phát triển rộng rãi trong hiện tại và tương lai.

## 1. Một số vấn đề cơ bản về ngân hàng số

Ngân hàng số hay còn gọi là Digital Banking là ngân hàng hoạt động dựa trên ứng dụng tài chính hoặc website cho phép thực hiện hầu hết các giao dịch như tại một ngân hàng thông thường bằng hình thức trực tuyến thông qua mạng internet. Thông qua dịch vụ của ngân hàng số, người sử dụng không cần đến chi nhánh ngân hàng mà vẫn có thể chủ động thực hiện các hoạt động mọi lúc, mọi nơi, giúp giảm thiểu phần lớn các giấy tờ thủ tục cũng như mọi giao dịch được vận hành đơn giản, tiện lợi hơn.

Theo Gaurav Sarma (2017), Ngân hàng số (Digital Banking) là một hình thức ngân hàng số hóa tất cả những hoạt động và dịch vụ ngân hàng truyền thống. Nói cách khác, tất cả những gì khách hàng có thể thực hiện ở các chi nhánh ngân hàng truyền thống được số hóa và tích hợp vào một ứng dụng ngân hàng số duy nhất, và thông qua ứng dụng này khách hàng không cần phải đến chi nhánh ngân hàng mà vẫn có thể thực hiện được tất cả các giao dịch, đồng thời các hoạt động của ngân hàng như quản lý rủi ro, nguồn vốn, phát triển sản phẩm, marketing, quản lý bán hàng... cũng được số hóa. Trong khi E-banking là hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử (bao gồm các dịch vụ như Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking) được tạo ra để bổ sung cho các dịch vụ trên nền tảng ngân hàng truyền thống (digital out) thì Digital Banking là một loại hình ngân hàng kỹ thuật số có đầy đủ chức năng của một ngân hàng, từ cơ cấu tổ chức đến quy trình làm việc, sản phẩm dịch vụ, chứng từ và phương thức giao dịch với khách hàng (bao gồm cả digital in và digital out).

Ngân hàng số có nhiều tính năng hữu ích, một số tính năng nổi bật như: Gửi tiền tiết kiệm; Thanh toán hóa đơn; Nạp tiền vào tài khoản từ nhiều nguồn; Vay nợ ngân hàng; Chuyển tiền trong và ngoài ngân hàng,

chuyển tiền quốc tế; Quản lý tài chính cá nhân và doanh nghiệp; Tham gia các sản phẩm tài chính như đầu tư, bảo hiểm,... Đối với ngân hàng số Digital Banking, người dùng sẽ thực hiện được tất cả chức năng của một ngân hàng thông thường. Tất cả mọi giao dịch đều được tiến hành trực tuyến và bạn có thể được giải đáp các thắc mắc thông qua hỗ trợ trực tuyến hoặc di động.

## 2. Vai trò của ngân hàng số

Ngân hàng số giúp thực hiện mọi hoạt động, giao dịch trực tuyến thông qua Internet

Sở hữu một tài khoản ngân hàng số như YOLO, bạn có thể thực hiện mọi giao dịch mọi lúc, mọi nơi chỉ với 1 thiết bị điện tử như máy điện thoại, máy tính, máy tính bảng... có kết nối mạng.

Những giao dịch cơ bản hàng ngày như nạp tiền điện thoại, thanh toán hoá đơn, mua sắm, tra cứu số dư, chuyển khoản... đều có thể thực hiện trực tuyến mà không phải đến ngân hàng. Đồng thời, ngân hàng số cũng vẫn giữ lại tất cả chức năng chính của một ngân hàng thông thường như phát hành thẻ ATM, tài khoản thanh toán, tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn/ có kỳ hạn... Có thể nói, với sự ra đời của ngân hàng số, hoạt động ngân hàng trở nên tối ưu hơn, tiện ích hơn, mang lại nhiều giá trị cho người dùng và sự phát triển của xã hội.

Ngân hàng số giúp đơn giản hoá việc nạp tiền và chuyển khoản

Nhờ có ngân hàng số, các giao dịch nạp tiền và chuyển khoản trở nên tiện lợi vô cùng. Bạn có thể nạp tiền vào tài khoản bằng nhiều lựa chọn như nạp tiền từ thẻ ATM, thẻ điện thoại, nạp tiền tại quầy giao dịch ngân hàng, chuyển khoản từ các ngân hàng khác vào tài khoản ngân hàng số... Việc chuyển khoản cũng tiện lợi và nhanh chóng hơn cả.

Ngân hàng số giúp tiết kiệm chi phí và thời gian

Nhờ được miễn phí mở thẻ, thủ tục mở thẻ vô cùng đơn giản mà ngân hàng số giúp người sử dụng tiết kiệm và tối ưu được chi phí cũng như thời gian.

Nếu như tại các ngân hàng truyền thống, bạn phải đến tận chi nhánh và mang theo nhiều loại giấy tờ để mở thẻ thì với ngân hàng số, việc đăng ký tài khoản, mở thẻ thông qua website, ứng dụng chỉ với số điện thoại, email trở nên đơn giản, nhanh chóng hơn bao giờ hết.

Chẳng hạn như ứng dụng ngân hàng số YOLO của VPBank cho phép bạn đăng ký, mở thẻ ảo Mastercard dễ dàng chỉ với vài bước đơn giản. Sau đó, bạn có thể thoải mái mua sắm, thanh toán trên chính ứng dụng này hay tại các trang thương mại điện tử khác với chiếc thẻ đã tạo và nạp tiền.

### 3. Những vấn đề đặt ra khi phát triển ngân hàng số

Các NHTM Việt Nam đã chủ động nắm bắt phản ứng của các ngân hàng trên toàn cầu đối với Fintech cũng như cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay và đang chủ động tích cực triển khai theo chiến lược kinh doanh, phát triển dịch vụ thanh toán hiện đại, tiện ích và an toàn theo nguồn lực tài chính cũng như khả năng ứng dụng của mình. Nhiều NHTM đang chủ động và mạnh dạn đầu ứng dụng các công nghệ mới về quản lý và giao dịch ngân hàng điện tử, công nghệ ngân hàng số...

Cùng với xu hướng phát triển của CMCN 4.0, các NHTM Việt Nam đã triển khai và đạt được một số thành công nhất định trong số hóa và ứng dụng công nghệ hiện đại trong các hoạt động tài chính - ngân hàng như: Digital banking/Digital Lab; Timo Bank, ATM + LiveBank... Một số NHTM đã hợp tác thành công với các công ty Fintech để đưa công nghệ mới, hiện đại vào hoạt động thanh toán trên thiết bị di động như áp dụng sinh trắc học, sử dụng QR code, Tokenization, công nghệ mPOS, ví điện tử... Các NHTM cũng đã thực hiện những bước đầu tiên của quá trình nghiên cứu và áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI), tự động hóa bằng robot (RPA), chuỗi khối (Blockchain)...

Nhiều ngân hàng thể hiện sự tích cực trong cung cấp các dịch vụ ngân hàng ứng dụng công nghệ số hiện đại như: VPBank với dịch vụ ngân hàng số Timo Bank và ứng dụng ngân hàng số YOLO; Vietcombank với không gian giao dịch công nghệ số Digital Lab; MBBank cho phép khách hàng chuyển tiền qua ứng dụng Facebook; TPBank với việc cho ra mắt dịch vụ ngân hàng tự động LiveBank; BIDV đưa ra thị trường ứng dụng ngân hàng di động BIDV SmartBanking với tiện ích QR Pay; Sacombank với ứng dụng thanh toán Sacompay, sử dụng phương thức xác thực 2 yếu tố;

OCB với ứng dụng OCB OMNI; Techcombank ra mắt sản phẩm thẻ có công nghệ thanh toán không tiếp xúc; hay LienVietPostBank với thẻ phi vật lý Vi Việt...

Không thể phủ nhận những vai trò mà ngân hàng số mang lại, tuy nhiên việc phát triển ngân hàng số tại Việt Nam đã và đang gặp phải không ít khó khăn, thách thức, một số vấn đề đặt ra cụ thể như sau:

Thứ nhất, những tiến bộ công nghệ và dự báo về sự ra đời của những sản phẩm thay thế trong giao dịch với ngân hàng và ứng dụng trong dịch vụ thanh toán của ngân hàng nói trên sẽ diễn ra trong nhiều năm tới, nhưng hiện nay tại Việt Nam, nhiều NHTM vẫn đang cố gắng phát triển thị trường thẻ. Vì vậy, các NHTM Việt Nam cần nhanh chóng nhận ra những thay đổi của đồng đảo khách hàng, có những chuyển động cần thiết theo xu hướng của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0.

Thứ hai, còn tồn tại khoảng trống pháp lý trong lĩnh vực Fintech tại Việt Nam, đặc biệt là về hoạt động của ví điện tử, Mobile Money. Việc tạo lập môi trường pháp lý và chính sách đầy đủ, nhằm hoàn thiện và phát triển các giải pháp công nghệ tài chính, phù hợp với nhu cầu thị trường và khuôn khổ pháp lý theo thông lệ đang đặt ra có tính cấp bách, nhằm thúc đẩy các hoạt động TTKDTM an toàn, hạn chế rủi ro xảy ra cho khách hàng khi tham gia sử dụng các dịch vụ công nghệ ngân hàng số.

Thứ ba, Cách mạng công nghiệp 4.0 và xu hướng Fintech thúc đẩy sự cạnh tranh mạnh mẽ, thu hút đồng đảo các công ty cung cấp giải pháp công nghệ, các doanh nghiệp bán hàng hóa và cung cấp dịch vụ hợp tác với các NHTM thực hiện thanh toán điện tử, đáp ứng nhu cầu các sản phẩm dịch vụ tiện ích ngày càng cao của khách hàng, tối đa hóa lợi nhuận của ngân hàng.

Tuy nhiên, xu hướng này cũng đang đặt ra các thách thức lớn cho cộng đồng ngân hàng bởi các công ty Fintech trong cạnh tranh thu hút khách hàng, mở rộng thị phần, đặc biệt là trong các giao dịch cho vay trực tuyến, cho vay ngang hàng, quản lý tài chính, quản lý danh mục đầu tư... lĩnh vực trước đây được coi là hoạt động kinh doanh truyền thống, sân chơi riêng của các NHTM. Do đó, nếu các NHTM không tiếp tục chủ động ứng dụng công nghệ mới, mạnh dạn đầu tư trang thiết bị hiện đại thì sẽ bị mất thị phần, mất khách hàng.

Thứ tư, phát triển ngân hàng số sẽ dẫn đến sự cạnh tranh lớn giữa các ngân hàng, đòi hỏi các ngân hàng phải tích cực thay đổi, sáng tạo và có phương án phát triển tốt nếu không sẽ bị tụt lùi và loại bỏ. Như vậy những ngân hàng mà không thay đổi cũng như đáp ứng được yêu cầu sẽ rất dễ gặp phải nhiều thách thức đối với sự tồn tại và phát triển.

Thứ năm, một thách thức lớn đối với ngành ngân

hàng là việc đầu tư phát triển trang thiết bị để thích ứng với tiến bộ khoa học công nghệ số. Đầu tư cho các thiết bị công nghệ sẽ giúp mang lại nhiều hiệu quả tuy nhiên chi phí đầu tư là vấn đề đáng quan tâm của toàn ngành.

Thứ sáu, phát triển ngân hàng số đặt ra yêu cầu mới về số lượng, chất lượng cán bộ, nhân viên ngân hàng, đặc biệt là nhiều hoạt động có thể được thực hiện bằng rô bốt. Để giải quyết những hạn chế về trình độ, năng lực của cán bộ, nhân viên và sắp xếp công việc cho một số lượng công nhân viên là một bài toán không hề dễ đối với ngành ngân hàng trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Thứ bảy, do ngân hàng số có những đặc thù riêng biệt trong triển khai hoạt động về công nghệ, kênh phân phối cũng như quy trình, từ đó dẫn tới những rủi ro chính đối với một NHTM muốn chuyển đổi sẽ bao gồm những rủi ro chung của hoạt động ngân hàng cũng như rủi ro nội tại của hoạt động ngân hàng số. Một số loại rủi ro chính khi triển khai dịch vụ tài chính/ngân hàng số như: Rủi ro chiến lược; Rủi ro hoạt động; Rủi ro pháp lý; Rủi ro công nghệ; Rủi ro tài chính; Rủi ro gian lận.

#### **4. Một số giải pháp đẩy mạnh phát triển ngân hàng số ở Việt Nam**

Trước những vấn đề đặt ra, một số giải pháp có thể áp dụng để đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ tiên tiến, hiện đại vào ngành ngân hàng như sau:

Một là, Các ngân hàng khi thực hiện chuyển đổi số cần phải xác định rõ mục tiêu, phương pháp chuyển đổi phù hợp với thực tiễn và cơ sở hạ tầng công nghệ, nhân sự, mạng lưới đã có. Đối với các ngân hàng Việt Nam, đề xuất lựa chọn mô hình chuyển đổi hỗn hợp: tận dụng cơ sở vật chất ngân hàng truyền thống, ứng dụng công nghệ và mạng lưới chi nhánh, giảm chi phí, nhân sự, đồng thời xây dựng bộ phận chuyển đổi gắn với trách nhiệm giải quyết nhu cầu khách hàng bằng các giải pháp số hóa. Các ngân hàng cần sắp xếp các hạng mục ưu tiên trong đầu tư để hoàn thiện công nghệ lõi theo thứ tự trước khi hoàn toàn tập trung phát triển sản phẩm và dịch vụ mới.

Hai là, cần xây dựng chiến lược phát triển ngân hàng số trong cả ngắn hạn và dài hạn. Chiến lược được xây dựng căn cứ vào thực trạng ngành ngân hàng và những vấn đề do ngân hàng số đặt ra. Tập trung phát triển Ngân hàng Nhà nước trở thành Ngân hàng Trung ương hiện đại, tiên tiến, có mô hình tổ chức hợp lý, phát huy vai trò điều hành, định hướng, quản lý hoạt động của toàn bộ hệ thống ngân hàng, đảm bảo ngành ngân hàng vận hành đồng bộ, hoạt động có hiệu quả, chất lượng, phù hợp với cơ chế thị trường và thích ứng với những tiến bộ khoa học kỹ thuật của cuộc cách mạng 4.0

Ba là, Đối với sản phẩm ngân hàng số cần gia tăng số điểm chấp nhận thanh toán, khắc phục các hạn chế về công nghệ đồng thời nâng cao giải pháp bảo mật, phòng ngừa gian lận để người dùng yên tâm sử dụng. Hệ sinh thái toàn diện kết nối giữa ngân hàng với các đối tác cần đáp ứng các yêu cầu về: Phương tiện thanh toán online, dịch vụ ngân hàng số, công cụ quản lý tài sản, tài chính tiêu dùng, bảo hiểm, chấm điểm tín dụng, tích lũy điểm thưởng dùng chung, hỗ trợ kinh doanh online... Qua đó, ngân hàng có thể thu thập và khai thác được cơ sở dữ liệu người dùng rất lớn phục vụ cho kinh doanh dịch vụ của ngân hàng như: cho vay tín chấp trên cơ sở dữ liệu khách hàng, chấm điểm tín dụng, tư vấn dịch vụ tài chính cho khách hàng một cách tự động và tối ưu.

Bốn là, đẩy mạnh đổi mới và ứng dụng khoa học công nghệ tiên tiến đặc biệt là các thành tựu công nghệ hiện đại được phát minh từ Cách mạng số thông qua việc xây dựng và hoạch định chiến lược về phát triển công nghệ thông tin trong lĩnh vực ngân hàng. Ưu tiên nguồn lực để phát triển những giải pháp công nghệ mới, khuyến khích những ý tưởng và kế hoạch sáng tạo nhằm ứng dụng và phát triển công nghệ kỹ thuật.

Năm là, cần tiếp tục hoàn thiện thể chế về hoạt động ngân hàng số, đảm bảo sự phù hợp với các nguyên tắc thị trường và cam kết trong quá trình hội nhập quốc tế. Để làm được điều này, ngân hàng Nhà nước cần phải thường xuyên rà soát các văn bản pháp luật, các chính sách, quy định, hướng dẫn có liên quan đến hoạt động của các ngân hàng thương mại để nắm bắt và chỉnh sửa kịp thời, tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại hoạt động hiệu quả. /

#### **Tài liệu tham khảo**

Đặng Hà Giang (2020), Công nghệ tài chính: Cơ hội và thách thức phát triển ngân hàng số, Tạp chí Tài chính.

Nguyễn Thị Hiền, Đỗ Thị Bích Hồng (2017), Tác động của cách mạng công nghiệp lần thứ 4 tới lĩnh vực tài chính - ngân hàng, Tạp chí Tài chính.

Phạm Bích Liên, Nguyễn Ngọc Duẩn, Tô Thị Diệu Loan (2020), Phát triển ngân hàng số tại Việt Nam, Tạp chí Ngân hàng.

Bùi Quang Tiên (2017), Tác động của Cách mạng số đối với ngành Ngân hàng Việt Nam và cơ hội, thách thức đối với lĩnh vực thanh toán, Tạp chí Ngân hàng, số 8.

Tô Huy Vũ, Vũ Xuân Thanh (2016), Ngành Ngân hàng trước tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Tạp chí Ngân hàng, số 15.