



Cụm từ “chuyển đổi số” giờ đây không còn xa lạ với các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và thậm chí cả người dân. Trong xu hướng chung đó, ngành Ngân hàng Việt Nam đã và đang ghi những dấu ấn quan trọng trong bức tranh kinh tế cả nước với những bước chuyển đổi số mạnh mẽ.

NGÀNH NGÂN HÀNG

HÒA CÙNG DÒNG CHẢY CHUYỂN ĐỔI SỐ

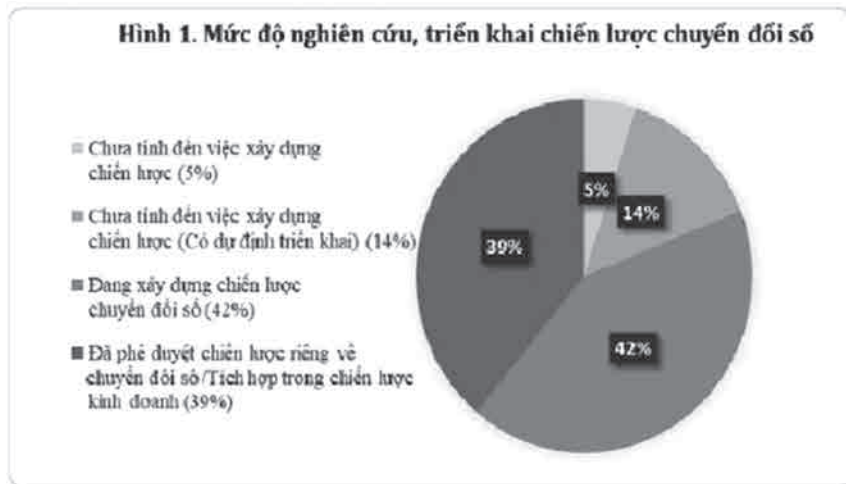
ThS. Bùi Thị Hồng Dung
Đại học Lao động - Xã hội

Củ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và hòa cùng dòng chảy chuyển đổi số quốc gia, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quyết liệt chỉ đạo thúc đẩy chuyển đổi số mạnh mẽ ngành ngân hàng thông qua việc ban hành hàng loạt các văn bản, tạo nên một khuôn khổ pháp lý ngày càng thiện như: Quyết định số 711/QĐ-NHNN ngày 15/4/2020 về việc ban hành Kế hoạch hành động triển khai thực hiện Chỉ thị số 01/CT-TTg ngày 14/1/2020 của Thủ tướng Chính phủ về thúc đẩy phát triển doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam; Quyết định số 1238/QĐ-NHNN ngày 8/7/2020

ban hành Kế hoạch hành động của ngành Ngân hàng triển khai thực hiện Nghị quyết 50/NQ-CP ngày 17/4/2020 của Chính phủ về Ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư...

Thực hiện quan điểm chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước và xác định chuyển đổi số là một xu thế tất yếu, hầu hết các ngân hàng Việt Nam đã và đang xây dựng, thực thi chiến lược chuyển đổi số của riêng mình. Theo kết quả khảo sát

vào tháng 9/2020 của Ngân hàng Nhà nước, 95% ngân hàng đã và đang xây dựng hoặc dự tính sẽ xây dựng chiến lược chuyển đổi số, trong đó 39% ngân hàng đã phê duyệt chiến lược chuyển đổi số hoặc tích hợp trong chiến lược phát triển kinh doanh/công nghệ thông tin; 42% ngân hàng đang xây dựng chiến lược chuyển đổi số. Trong chiến lược chuyển đổi số, có đến 88% các ngân hàng đều lựa chọn chuyển đổi số cả kênh giao tiếp khách hàng (front-end) và nghiệp vụ nội bộ (back-end) hoặc số hóa toàn bộ; có số ít ngân hàng dự kiến chỉ số hóa kênh giao tiếp khách hàng (front-end only).



Nguồn: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Cùng với đó, hệ thống ngân hàng Việt Nam tập trung đầu tư, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật và ứng dụng hàng loạt các công nghệ mới để phân tích, đánh giá, phân loại hành vi, nhu cầu khách hàng cũng như nâng cao hiệu quả hoạt động và tăng trải nghiệm khách hàng như: Trí tuệ nhân tạo (A.I.), phân tích dữ liệu (Data Analytics), xử lý dữ liệu lớn (Big Data), điện toán đám mây (Cloud Computing), nhận dạng sinh trắc học (Biometrics) hay các công nghệ tự động hóa quy trình bằng robot (RPA), công nghệ chuỗi khối (Blockchain), xác minh thông tin nhận biết khách hàng không gặp mặt trực tiếp thông qua phương tiện điện tử (e-KYC); mã phản hồi nhanh (QR Code); Cơ chế quản lý thử nghiệm có kiểm soát (Regulatory Sandbox), hoạt động công nghệ tài chính (Fintech)...

Cũng theo đánh giá của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, hệ thống ngân hàng lõi và hạ tầng công nghệ được các ngân hàng chú trọng đầu tư, nâng cấp nhằm đảm bảo hoạt động ổn định, an toàn dữ liệu, giảm thiểu rủi ro hệ thống cũng như đáp ứng nhu cầu phát triển của các năm tiếp theo tại đơn vị. Vấn đề an ninh, bảo mật

trong thanh toán đặc biệt được coi trọng và tăng cường để nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự yên tâm cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử (như thanh toán qua Internet, ví điện tử, điện thoại di động...).

Đặc biệt, dù trải qua một năm đầy khó khăn thách thức với những tác động nặng nề của đại dịch Covid-19, song đây dường như là chất xúc tác để các ngân hàng tập trung đẩy mạnh chuyển đổi số thông qua việc phát triển mảng bán lẻ dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ số. Các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trên điện thoại di động và ngân hàng trực tuyến đã có sự phát triển vượt bậc với nhiều tiện ích mới mẻ, thuận tiện, nhanh chóng và ngày càng thân thiện hơn cho khách hàng như thanh toán hóa đơn, thanh toán thương mại điện tử, chuyển tiền, nộp - rút tiền tiết kiệm thông qua tài khoản thanh toán,... Theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tính tới cuối năm 2020, số lượng và giá trị giao dịch thanh toán qua di động tăng tới 1.111,2% và 4.049,1% so với cùng kỳ năm 2016. Riêng năm 2020, số lượng giao dịch thanh toán qua Internet đạt gần 374

triệu giao dịch với giá trị đạt hơn 22,4 triệu tỷ đồng (tăng 8,3% về số lượng và 25,5% về giá trị giao dịch so với cùng kỳ năm 2019); số lượng giao dịch thanh toán qua điện thoại di động đạt gần 918,8 triệu giao dịch với giá trị đạt gần 9,6 triệu tỷ đồng (tăng 123,9% về số lượng và 125,4% về giá trị so với cùng kỳ năm 2019).

Bên cạnh việc triển khai đa dạng dịch vụ số hóa, trực tuyến, các ngân hàng cũng tập trung số hóa các hoạt động nghiệp vụ, vận hành nội bộ. Cụ thể, đến nay hiện có 73% ngân hàng quy trình hoạt động liên tục; 47,6% ngân hàng có hệ thống quản lý quan hệ khách hàng; 42,8% ngân hàng có chữ ký điện tử, chữ ký số nội bộ.

Chuyển đổi số không chỉ là cuộc cách mạng mà còn là cuộc đua căng thẳng giữa các ngân hàng. Để tồn tại, bắt kịp xu hướng và tạo lợi thế cạnh tranh, mỗi ngân hàng ưu tiên lựa chọn ứng dụng công nghệ, xây dựng chiến lược chuyển đổi số khác nhau trên cơ sở tối ưu hóa điểm mạnh của



mình, nhằm phát triển các sản phẩm dịch vụ sáng tạo đột phá mới trên nền tảng số, mở rộng những mô hình kinh doanh phù hợp hơn với thời đại công nghệ, cũng như mở rộng mạng lưới và cơ sở khách hàng. Là ngân hàng năng động trong chuyển đổi số, Vietcombank luôn không ngừng nghiên cứu, phát triển để cho ra đời các sản phẩm số mới, giúp khách hàng có được sự đơn giản hơn, phong cách hơn và hài lòng hơn khi giao dịch. Một trong những dịch vụ ngân hàng số nổi bật nhất của Vietcombank là VCB Digibank, một nền tảng thanh toán đa kênh tích hợp được ra mắt vào tháng 7/2020, dựa trên việc hợp nhất các nền tảng giao dịch riêng rẽ trên Internet Banking và Mobile Banking, cung cấp các trải nghiệm liền mạch, thống nhất cho khách hàng trên các phương tiện điện tử như máy tính (PC/Laptop) và thiết bị di động (điện thoại/tablet). Đây được xem là một dấu mốc quan trọng, thể hiện tầm nhìn và quyết tâm chuyển

đổi số của Vietcombank. Hay như Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) tổ chức Lễ phát động Chiến dịch chuyển đổi số nền khách hàng vào tháng 8/2020, với chủ đề "BIDV Digi Up – Thay đổi để dẫn đầu". Với chủ đề này, BIDV khẳng định chuyển đổi số không chỉ giới hạn ở việc số hóa dữ liệu giao dịch mà thông qua đó tập trung nâng cao trải nghiệm của khách hàng, và khách hàng là trung tâm của mọi quyết định chuyển đổi số của BIDV. Trong khi đó, ngân hàng TPBank ghi dấu ấn bằng việc thử nghiệm thành công mô hình LiveBank với 330 máy giao dịch tự động không cần nhân viên trên cả nước. Các máy tự động này có khả năng đáp ứng tới 90% dịch vụ cho khách hàng so với phòng giao dịch truyền thống. Trong 2020, hệ thống LiveBank đã đáp ứng 215.000 nhu cầu mở tài khoản và thẻ mới cho khách hàng, tăng gấp 4 lần năm 2019, số lượng giao dịch qua LiveBank đạt hơn 7 triệu, tăng 130%...

Cũng trong thời gian qua, thị trường Việt Nam được chứng kiến sự xuất hiện và phát triển của không ít các công ty Fintech (công nghệ tài chính), cung cấp hàng loạt các dịch vụ như ví điện tử, cho vay vốn, chuyển tiền ngang cấp... Đây được coi là những đối thủ đáng gờm đối với hệ thống ngân hàng bởi những nguy cơ mất đi thị phần sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống. Tuy nhiên, các ngân hàng trong nước đã nhanh chóng đẩy mạnh hợp tác với các công ty Fintech để cùng hướng đến mục tiêu chung là mang tới cho khách hàng những trải nghiệm dịch vụ tốt hơn. Ví dụ như ngân hàng VPBank với chiến lược tập trung đẩy mạnh mảng dịch vụ ngân hàng số hiện đại, đã tích cực hợp tác với các đối

tác Fintech lớn và có uy tín lớn tại Việt Nam như VnPay, NAPAS, Payoo, Bankplus, Momo... để triển khai các giải pháp thanh toán và giao dịch ngân hàng trực tuyến. Đặc biệt, VPBank đã phối hợp với Lifestyle Project Management Vietnam thành lập Timo - ngân hàng số thế hệ mới không có chi nhánh hoặc các phòng giao dịch như các ngân hàng truyền thống. Còn Ngân hàng Quân đội (MB) đã hợp tác với Boomerang Technology (Fintech) cho ra đời sản phẩm eMBee Fanpage, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính như tra cứu số dư, chuyển tiền, gửi tiết kiệm, mua bảo hiểm, vay vốn chỉ bằng thao tác đơn giản là "chat" với eMBee thông qua ứng dụng tin nhắn Facebook Messenger...

Hơn thế nữa, các ngân hàng còn đẩy mạnh kết nối với các hệ sinh thái số như các tổ chức cung ứng hàng hóa, dịch vụ (Vingroup, Grab,...), các công ty thương mại điện tử (Lazada, Shopee,...), các công ty viễn thông (Viettel, VNPT,...) để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Qua đánh giá kết quả kinh doanh của các ngân hàng cho thấy, việc triển khai chuyển đổi số thời gian qua đã thực sự giúp các ngân hàng đơn giản hóa thủ tục, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng khả năng tiếp cận khách hàng với chi phí rẻ hơn và giảm thiểu rủi ro trong bối cảnh Covid-19. Đồng thời, mang lại những trải nghiệm tiện ích cho các khách hàng với nhiều hình thức phong phú như gửi tiền tiết kiệm, thanh toán điện nước, đặt thẻ điện thoại, thanh toán qua quy đổi code... Với nỗ lực không ngừng, nhiều ngân hàng đã ghi dấu ấn của mình trong hành trình chuyển đổi số nói chung của hệ thống



ngân hàng Việt Nam. Năm 2020, có 5 ngân hàng vinh dự nhận giải thưởng Ngân hàng chuyển đổi số tiêu biểu, là: Ngân hàng Thương mại cổ phần (TMCP) Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV), Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank), Ngân hàng TMCP Tiên Phong (TPBank), Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) và Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank). Quan trọng hơn, hệ thống ngân hàng Việt Nam ngày càng thu hẹp khoảng cách với hệ thống ngân hàng thế giới khi có tới 9 ngân hàng nằm trong Bảng xếp hạng 500 thương hiệu ngân hàng lớn nhất toàn cầu năm 2021 được công ty tư vấn định giá thương hiệu doanh nghiệp hàng đầu thế giới Brand Finance vừa công bố vào đầu năm nay.

Để hành trình chuyển đổi số ngành ngân hàng có được những bước đột phá mới, ngày 11/5/2021 mới đây, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Quyết định số 810/QĐ-NHNN phê duyệt “Kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” với mục tiêu tổng quát của Kế hoạch nhằm đổi mới toàn diện hoạt động quản lý của Ngân hàng Nhà nước theo hướng hiện đại, trên cơ sở ứng dụng và khai thác hiệu quả các thành tựu của cách mạng 4.0, đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, chỉ số về chuyển đổi số của Chính phủ.

Theo chiến lược này, đến năm 2025, sẽ có 100% các dịch vụ công của Ngân hàng Nhà nước đủ điều kiện được nâng cấp lên mức độ 4; 100% dịch vụ công mức độ 4 được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; 90% hồ sơ công việc tại Ngân hàng Nhà nước được xử lý và lưu trữ trên môi trường mạng (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi

bí mật nhà nước); Ít nhất 50% hoạt động kiểm tra, giám sát của Ngân hàng Nhà nước được thực hiện thông qua môi trường số và hệ thống thông tin của Ngân hàng Nhà nước.

Đối với tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài sẽ có tối thiểu 50% các nghiệp vụ ngân hàng cho phép khách hàng có thể thực hiện hoàn toàn trên môi trường số, tối thiểu 50% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử và tối thiểu 70% số lượng giao dịch của khách hàng được thực hiện thông qua các kênh số (kênh tiếp xúc giữa khách hàng với ngân hàng có kết nối mạng internet).

Kế hoạch cũng đặt kỳ vọng tối thiểu 60% tổ chức tín dụng có tỷ trọng doanh thu từ kênh số đạt trên 30%; tối thiểu 50% quyết định giải ngân, cho vay của ngân hàng thương mại, công ty tài chính đối với các khoản vay nhỏ lẻ, vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân được thực hiện theo hướng số hóa, tự động và tối thiểu 70% hồ sơ công việc tại tổ chức tín dụng được xử lý và lưu trữ trên môi trường số (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước).

Mục tiêu cơ bản đến năm 2030 của chiến lược này sẽ có ít nhất 70% hoạt động kiểm tra, giám sát của Ngân hàng Nhà nước được thực hiện thông qua môi trường số và hệ thống thông tin của Ngân hàng Nhà nước và đối với tổ chức tín dụng sẽ có ít nhất 70% các nghiệp vụ ngân hàng cho phép khách hàng có thể thực hiện hoàn toàn trên môi trường số.

Thực hiện Kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, trong thời gian tới, một loạt văn bản tạo điều kiện thuận lợi cho

chuyển đổi số sẽ được ban hành. Ví dụ như, năm 2021, NHNN sẽ ban hành Nghị định về xây dựng Cơ chế thử nghiệm có kiểm soát hoạt động công nghệ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng (Regulatory Fintech Sandbox) đã được lấy ý kiến dự thảo từ giữa năm 2020. Dự kiến, năm 2021-2022, sẽ ban hành Nghị định thay thế nghị định 101/2012/NĐ-CP và các thông tư thay thế, sửa đổi, bổ sung về thanh toán không dùng tiền mặt, quản lý giám sát hoạt động thanh toán, thanh toán xuyên biên giới. Năm 2022, sẽ ban hành Thông tư hướng dẫn về Open API cũng như đưa ra các báo cáo nghiên cứu, rà soát quy định để cho phép ứng dụng các công nghệ số (điện toán đám mây, dữ liệu lớn, blockchain, trí tuệ nhân tạo,...) vào hoạt động ngân hàng... Trong cả giai đoạn 2021-2025, sẽ sửa đổi, bổ sung các vấn đề cần được Luật hóa để phù hợp thực tiễn và xu hướng ứng dụng công nghệ số trong lĩnh vực ngân hàng; Xây dựng và trình Thủ tướng ban hành Đề án thanh toán không dùng tiền mặt... Đồng thời phát triển các mô hình ngân hàng số, gia tăng tiện ích, trải nghiệm khách hàng và thực hiện mục tiêu tài chính toàn diện, phát triển bền vững trên cơ sở thúc đẩy ứng dụng công nghệ mới, tiên tiến trong quản trị điều hành và cung ứng sản phẩm, dịch vụ theo hướng tự động hóa quy trình, tối ưu hóa hoạt động nghiệp vụ.

Với những động thái tích cực trên, có thể thấy Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã có sự chuẩn bị kỹ lưỡng, giúp ngành ngân hàng có những bước tiến xa trong công cuộc chuyển đổi số và để ngành Ngân hàng thể hiện rõ hơn vai trò là huyết mạch của nền kinh tế đất nước./.