



# PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG ẢO: XU THẾ TOÀN CẦU VÀ HÀM Ý CHO VIỆT NAM

ĐỖ THỊ TUYẾT MAI

*Sự bùng nổ của các thành tựu cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 như: Trí tuệ nhân tạo (AI), Dữ liệu lớn (Big Data), Internet vạn vật (Internet of things)... đã thúc đẩy một loại hình tổ chức tài chính mới xuất hiện hoạt động hoàn toàn dựa vào công nghệ và lấy phương châm khách hàng làm trung tâm là ngân hàng ảo (Neobanks). Sự ra đời của các ngân hàng ảo đang từng bước làm thay đổi ngành Tài chính - Ngân hàng khi mang đến trải nghiệm liền mạch cho khách hàng, cung cấp hàng loạt các tính năng vượt trội, những giải pháp tốt nhất mà các ngân hàng truyền thống không thực hiện được. Bài viết trao đổi về mô hình ngân hàng ảo và đưa ra một số hàm ý đối với Việt Nam.*

*Từ khóa: Tài chính ngân hàng, Ngân hàng ảo, trí tuệ nhân tạo, Neobanks*

## VIRTUAL BANKING DEVELOPMENT: GLOBAL TRENDS AND IMPLICATIONS FOR VIETNAM

Đỗ Thị Tuyết Mai

*The booming achievements of the Industrial Revolution 4.0 such as: Artificial Intelligence (AI), Big Data, Internet of Things (IoT)... has promoted a new form of financial institution which entirely depends on technology and operates with customer-centric motto, it is called virtual banks (Neobanks). The advent of virtual banks is gradually changing the Finance - Banking industry by providing a seamless experience for customers, outstanding features, and the best solutions that traditional banks do not have. The article discusses the virtual banking models and recommends some implications for Vietnam.*

*Keywords: Banking and finance, virtual banking, artificial intelligence, Neobanks*

Ngày nhận bài: 17/5/2022

Ngày hoàn thiện biên tập: 1/6/2022

Ngày duyệt đăng: 6/6/2022

## Tổng quan về ngân hàng ảo

### Khái niệm ngân hàng ảo

Theo Wikipedia, khái niệm NeoBanks (hay Challenger Banks) lần đầu được biết đến vào năm

2017 là nhằm mô tả các nhà cung cấp dịch vụ tài chính Fintech đang cạnh tranh trực tiếp với các ngân hàng truyền thống. Neobank được xem như là một ngân hàng ảo vì không có chi nhánh và phòng giao dịch. Tận dụng công nghệ và trí tuệ nhân tạo để cung cấp các dịch vụ được cá nhân hóa cho khách hàng, ngân hàng ảo cung cấp các dịch vụ như: cho vay, đầu tư, tài khoản tiết kiệm, thẻ tín dụng, và các dịch vụ khác thông qua ứng dụng trên điện thoại di động hay máy tính... Các hoạt động của ngân hàng này hoàn toàn trực tuyến thay vì phải đến các điểm giao dịch. Neobank cung cấp cho khách hàng của mình trải nghiệm thông qua ứng dụng di động. Neobank được coi là cánh tay vươn dài của các tổ chức tài chính truyền thống, trên nền tảng Web/Mobile của người dùng.

NeoBanks nhận diện khách hàng/thị trường rất nhanh chóng để giải quyết các bài toán hàng ngày thông qua nền tảng dịch vụ thanh toán – ngân hàng tích hợp. Nền tảng công nghệ của Neobank rất hiện đại, nên việc thu thập và phân tích dữ liệu của nó cũng trở nên dễ dàng. Từ đó, nó hiểu hơn về cách khách hàng của mình tương tác trong hệ sinh thái Neobanks và dễ dàng tạo ra các phân khúc nhóm khách hàng khác nhau dựa trên nguồn dữ liệu lớn thay vì chỉ bám vào những dữ liệu cơ bản.

### Sự khác nhau giữa ngân hàng ảo và ngân hàng truyền thống

Không giống như một hệ thống ngân hàng truyền thống, Neobank có mô hình kinh doanh hoàn toàn khác. Neobank lấy khách hàng làm trung tâm, cung



cấp các sản phẩm, dịch vụ được cá nhân hóa cho từng khách hàng thông qua công nghệ. Và vì nó cung cấp dịch vụ hoàn toàn trực tuyến nên chi phí giao dịch cũng giảm đáng kể.

Về Giấy phép, ngân hàng truyền thống có Giấy phép ngân hàng đầy đủ thì ngân hàng ảo lại có Giấy phép tài chính hoặc thanh toán. Tuy nhiên, một số khu vực pháp lý có thể có được giấy phép ngân hàng đầy đủ.

Về phương thức cung cấp dịch vụ, nếu như ngân hàng truyền thống cung cấp thông qua các chi nhánh, phòng giao dịch thì ngân hàng ảo chỉ từ xa thông qua ứng dụng di động, ngân hàng trực tuyến. Chẳng hạn, với các ngân hàng truyền thống, luôn có những rào cản khiến việc thanh toán và chuyển tiền quốc tế trở nên phức tạp và mất nhiều thời gian. Neobank đã khắc phục điểm yếu này bằng cách cho phép giao dịch và chuyển đổi ngoại tệ với tỷ giá hối đoái hiện hành một cách nhanh chóng và đơn giản.

Về phí giao dịch, ngân hàng truyền thống thường đưa ra mức phí cao do phải bỏ ra chi phí vận hành, thuê trụ sở, nhân sự... khá lớn, trong khi đó, ngân hàng ảo với lợi thế sử dụng công nghệ hiện đại, nên phí thường khá thấp hoặc miễn phí. Với lợi thế không phải gánh chi phí khổng lồ trong việc duy trì mạng lưới chi nhánh và nhân lực, Neobank (và cả các công ty fintech) đang giành nhiều khách hàng từ tay các ngân hàng truyền thống. Không phải gồng gánh chi phí "khủng" đó, Neobank còn có thể cung cấp đa dịch vụ 24/7 với chi phí thấp hơn so với ngân hàng truyền thống.

Về tính đa dạng của sản phẩm, nếu như ngân hàng truyền thống có thể cung cấp một loạt các dịch vụ: cho vay, gửi tiền, tài khoản, chuyển khoản quốc tế, bảo lãnh... để đáp ứng nhu cầu của khách hàng thì đối với ngân hàng ảo, khả năng cung cấp tương đối hạn chế, thường chỉ là các giao dịch thanh toán, gửi tiền, mở tài khoản. Tuy nhiên, ngân hàng ảo lại có lợi thế sử dụng thông tin tài khoản và dữ liệu khách hàng kết hợp với ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo để đề xuất các dịch vụ tài chính cần thiết theo nhu cầu của khách hàng. Do vậy, nó ghi nhận được thu nhập của khách hàng, từ đó giới thiệu dịch vụ dựa trên nhân khẩu học, hành vi và sở thích để tìm thêm khách hàng.

## Các lợi ích và hạn chế của mô hình ngân hàng ảo

### Về lợi ích

Theo các chuyên gia trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng, sự xuất hiện của các Neobank trên thế giới đã định hình lại bức tranh ngân hàng bằng

những dịch vụ tài chính sáng tạo và thực tế. Vì Neobank là ngân hàng kỹ thuật số ứng dụng công nghệ và trí tuệ nhân tạo, do đó chúng cung cấp cho khách hàng nhiều sản phẩm dịch vụ vượt trội. Sau đây là những ưu điểm của Neobank:

- Quản lý tài chính theo thời gian thực mọi lúc, mọi nơi, trên mọi thiết bị thông minh: Không cần phải đợi đến vài ngày để kiểm tra số dư tài khoản, thay vào đó, thông qua hình thức chuyển tiền nhanh 24/7, khách hàng hoàn toàn có thể theo dõi tài khoản ngân hàng hay các khoản đầu tư tài chính theo thời gian thực, vào bất cứ thời gian và địa điểm nào.

- Giảm thiểu chi phí: Neobank có thể giúp các dịch vụ ngân hàng hoạt động hiệu quả mà không cần đầu tư mở văn phòng, trụ sở giao dịch. Neobank hoạt động dựa trên công nghệ và cung cấp nhiều loại dịch vụ cho khách hàng chỉ với vài thao tác đơn giản nên chi phí giao dịch rẻ hơn rất nhiều so với ngân hàng truyền thống. Từ đó, tạo nên ưu thế cạnh tranh cho tổ chức/doanh nghiệp về giá và tiết kiệm cho khách hàng.

- Tích hợp các công nghệ tiên tiến để mang tới trải nghiệm tối ưu cho khách hàng: NeoBank thường là lựa chọn phù hợp đối với những khách hàng có sở thích với công nghệ nói riêng và nhu cầu tiết kiệm thời gian cũng như tài chính nói chung. Neobank là một nền tảng ứng dụng quan tâm đến trải nghiệm của khách hàng nên luôn ưu tiên tạo ra các giao diện xử lý thông minh và thân thiện với người dùng, dễ hiểu và dễ sử dụng. Ứng dụng của Neobank đáp ứng được các tiêu chí về thiết kế như giao diện sắc nét, dễ sử dụng, dễ thao tác. Ngân hàng ảo mang lại những giá trị lâu dài mà các ngân hàng đang nỗ lực hướng tới.

- Tốc độ dịch vụ cao: Các giao dịch của Neobank gần như được xử lý ngay lập tức hoặc được điều chỉnh trong một khoảng thời gian cụ thể. Nó cung cấp cho khách hàng một bảng điều khiển với thông tin đầy đủ về các hoạt động và số dư tài khoản. Nó cũng giúp khách hàng quản lý tài chính, chi tiêu thông qua các con số tài chính và quản lý ví tiền điện tử một cách tốt nhất.

- Các tính năng bảo mật: Bảo mật luôn là yếu tố quan trọng nhất khi nói đến các giao dịch kỹ thuật số. Neobank triển khai ứng dụng 2FA (ủy quyền 2 yếu tố), xác minh sinh trắc học, RBAC (Kiểm soát truy cập dựa trên vai trò), công nghệ mã hóa... để bảo vệ dữ liệu của khách hàng. Các ứng dụng được xây dựng để đảm bảo tuân thủ luật chống rửa tiền, đảm bảo quyền riêng tư của khách hàng và ngăn chặn các cuộc tấn công của phần mềm độc hại.





## Về hạn chế

Bên cạnh những giá trị mà Neobank mang đến cho khách hàng thì nó cũng tồn tại một số nhược điểm sau:

- Quản lý nhà nước khó khăn hơn: Việc quản lý nhà nước đối với hệ thống ngân hàng ảo sẽ khó khăn hơn dưới sự tác động của nghệ thuật thông tin.

- Không hỗ trợ khách hàng trực tiếp: Neobank hoạt động dựa trên nền tảng hoàn toàn trực tuyến không có chi nhánh thực nên không có khả năng hỗ trợ khách hàng trực tiếp.

- Cung cấp dịch vụ hạn chế: Các Neobank thường cung cấp các dịch vụ hạn chế hơn so với các ngân hàng truyền thống.

## Xu hướng phát triển của các ngân hàng ảo trên thế giới

Khi bối cảnh tài chính – ngân hàng đang bắt đầu quan tâm nhiều hơn đến trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng, cũng là tiền đề để hình thành xu thế ngân hàng ảo trên thế giới. Các báo cáo gần đây cho thấy, vài năm trở lại đây, các ngân hàng ảo đã gia tăng về số lượng và quy mô, ngày càng trở nên phổ biến hơn ở tất cả các khu vực trên thế giới.

Kết quả thống kê số lượng các Neobank thành lập ngày càng nhiều kể từ năm 2010. Trong đó, tính riêng hai năm 2019 và 2020 đã có thêm 144 ngân hàng ảo xuất hiện. Trong khi đó, theo báo cáo ngân hàng số của Accenture, tốc độ tăng trưởng của các Neobank trên thế giới năm 2020 tăng 150% so với năm 2018, vượt xa so với tốc độ tăng trưởng của các ngân hàng truyền thống (+1%). Sự xuất hiện của đại dịch COVID-19 góp phần giúp Neobank ngày càng được thế giới ưa chuộng, nhờ giải pháp giao dịch tài chính vượt rào cản vật lý, tạo ra “thách thức” không nhỏ đối với các ngân hàng truyền thống trong cuộc đua giành thị phần khách hàng và cung cấp dịch vụ.

Các ngân hàng ảo đầu tiên xuất hiện ở châu Âu, khu vực này được xem là nơi tiên phong trong lĩnh vực fintech bao gồm các nước Anh, Đức, Pháp và Phần Lan. Từ đó, xu hướng mới đã lan rộng khắp thế giới. Tính đến nay, có 76 ngân hàng ảo đang hoạt động ở khu vực này.

Bắc Mỹ cũng là khu vực có số lượng các ngân hàng ảo hoạt động đông đảo đứng thứ hai, đến nay có 63 ngân hàng ảo đang hoạt động ở khu vực này. Trong đó, Hoa Kỳ là nước có các ngân hàng ảo lớn cả về quy mô và số lượng hiện đang chiếm 8 trong số 20 vị trí bảng xếp hạng các Neobank hàng đầu trên toàn cầu, phản ánh sự chấp nhận ngày càng tăng của người tiêu dùng ở quốc gia này.

Nam Mỹ là khu vực có sự phát triển đặc biệt năng động của các ngân hàng ảo, với số lượng 54 ngân hàng hiện đang hoạt động phục vụ hơn 60 triệu khách hàng trong tổng số hơn 430 triệu dân của khu vực. Trong đó, Brazil là trung tâm cho lĩnh vực Neobank ở Nam Mỹ với 19 tổ chức đang hoạt động, nổi bật nhất là Nubank- một kỳ lân khởi nghiệp và là Fintech lớn nhất trong khu vực Mỹ Latinh có giá trị hơn 10 tỷ USD.

Theo nghiên cứu từ Finbold, các ngân hàng ảo ở các nước châu Á - Thái Bình Dương đã có lượng khách hàng mới tăng đột biến trong nửa đầu năm 2021. Tính đến nửa đầu năm 2021 có tổng cộng 437,2 triệu khách hàng Neobank so với 302,4 triệu vào năm 2020 và 239,3 triệu vào năm 2019. Trong đó số lượng khách hàng Neobank mới trong khu vực đã tăng từ 63,1 triệu vào năm 2020 lên 134,8 triệu trong nửa đầu năm 2021, tăng đến 113,62%.

Khu vực châu Phi và Trung Đông có số lượng các Neobank thấp nhất trong tất cả các khu vực. Tính đến hết năm 2021, chỉ có 13 ngân hàng ảo hoạt động, tuy nhiên khu vực này được xem như là cơ hội tiềm năng lớn cho hoạt động ngân hàng trực tuyến vì tỷ lệ thâm nhập điện thoại di động ở khu vực này cao, đồng thời có số lượng lớn người châu Phi chưa sử dụng ngân hàng.

Một số dự báo cũng cho thấy, vào năm 2024, theo ước tính trên quy mô toàn cầu sẽ có hơn 98 triệu người sẽ sử dụng dịch vụ ngân hàng ảo. Những người tiêu dùng hiểu biết, và yêu thích tính tiện dụng của công nghệ sẽ trở thành khách hàng của Neobank. Khi đó, nhiều khả năng, các chi nhánh, phòng giao dịch thật sự của các ngân hàng truyền thống sẽ phải đóng cửa. Đến năm 2023, ước tính đa số các ngân hàng lớn sẽ đóng cửa khoảng 30% chi nhánh của họ.

## Hàm ý cho Việt Nam

Các chuyên gia cho rằng, giai đoạn hiện nay là thời cơ và thời điểm cho ngành Tài chính và Ngân hàng Việt Nam tạo ra những đột phá và đổi mới nhờ tỷ lệ dân số tham gia hệ thống tài chính thấp nhưng tỷ lệ sở hữu điện thoại thông minh và mức độ thâm nhập internet rất cao, cùng với dân số trẻ, am hiểu về ứng dụng kỹ thuật số. Chính phủ Việt Nam cũng đang tích cực thúc đẩy đổi mới, hướng tới mục tiêu 80% dân số trưởng thành chính thức đăng ký sử dụng các dịch vụ ngân hàng vào năm 2025.

Bên cạnh đó, Chương trình “Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” của Chính phủ nêu rõ, một trong những lĩnh vực có tác



động xã hội, liên quan hàng ngày tới người dân, cần ưu tiên chuyển đổi số là ngành Tài chính - Ngân hàng. Chính vì vậy, “chuyển đổi số” là kim chỉ nam trong chiến lược của hầu hết các tổ chức tài chính, bằng việc ngân hàng nào cũng ra mắt ứng dụng ngân hàng kỹ thuật số cho riêng mình.

Nếu như các ngân hàng ảo đã và đang mở rộng quy mô về số lượng lẫn chất lượng trên khắp thế giới trong 10 năm trở lại đây, tuy nhiên loại hình này tại Việt Nam còn rất sơ khai. Tại Việt Nam, tính đến nay chỉ có vài tổ chức hoạt động dưới hình thức ngân hàng ảo. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank) đã ra mắt ngân hàng đầu tiên không có chi nhánh tên

**Theo ước tính vào năm 2024, toàn cầu sẽ có hơn 98 triệu người sử dụng ngân hàng ảo. Những người tiêu dùng hiểu biết và yêu thích tính tiện dụng của công nghệ sẽ trở thành khách hàng của ngân hàng ảo. Khi đó, nhiều khả năng, các chi nhánh, phòng giao dịch thật sự của các ngân hàng truyền thống sẽ phải đóng cửa vì ngân hàng ảo với mạng lưới đa kênh để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng và doanh nghiệp. Đến năm 2023, ước tính đa số các ngân hàng lớn sẽ đóng cửa 30% chi nhánh của họ.**

là “Timo” vào năm 2015. Đây là một nền tảng ngân hàng kỹ thuật số cung cấp trải nghiệm ngân hàng phi truyền thống. Ngày 28/6/2021, VPBank chính thức ra mắt thị trường nền tảng ngân hàng số toàn năng VPBank NEO, được nâng cấp từ ứng dụng ngân hàng điện tử VPBank Online trước đây, với những lợi thế vượt trội về công nghệ, tiện ích và miễn phí 100% cho người sử dụng. VPBank NEO là ngân hàng số không có chi nhánh, không có phòng giao dịch và là một trong những nền tảng ngân hàng số đầu tiên tại Việt Nam cho phép khách hàng mở tài khoản trực tuyến ngay trên điện thoại thông minh bằng công nghệ định danh điện tử e-KYC tiên tiến nhất. Hiện nay, việc xây dựng ngân hàng ảo cũng nằm trong chiến lược dài hạn của nhiều ngân hàng.

#### Về phía cơ quan quản lý

- Cần phải có môi trường thuận lợi cho công cuộc chuyển đổi số toàn diện. Hiện nay, Việt Nam đang có lợi thế này vì Chính phủ đang chủ trương đẩy mạnh chuyển đổi số. Bản thân hệ thống ngân hàng cũng luôn đi đầu trong chuyển đổi số toàn diện để phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, trong thời gian tới,

các cơ quan quản lý cần tiếp tục tạo điều kiện, môi trường thuận lợi hơn.

- Cần thiết phải hoàn thiện hành lang pháp lý đảm bảo an toàn triển khai các hoạt động giao dịch điện tử tại các ngân hàng. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã cho phép các tổ chức tín dụng sử dụng eKYC nhưng mới chỉ bước đầu, chưa có hành lang pháp lý để phát triển nó.

- Cần có quy định cụ thể hướng dẫn việc khai thác, phương thức khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia của các tổ chức tín dụng. Các ngân hàng ở Việt Nam hiện nay phải tự xây dựng hệ thống dữ liệu riêng mà chưa thể khai thác hệ thống dữ liệu chung của quốc gia, do đó không đảm bảo tính an toàn, minh bạch, không kịp thời phát hiện các trường hợp gian lận, lừa đảo qua hệ thống ngân hàng, gây tổn kém, lãng phí nguồn lực xã hội.

#### Về phía các ngân hàng

- Nắm bắt thời cơ, tận dụng lợi thế công nghệ để đẩy mạnh phát triển mô hình ngân hàng ảo. Thế mạnh của Neo Bank chính là sự phong phú trong lựa chọn của khách hàng, khả năng tiếp cận dễ dàng và các dịch vụ luôn sẵn sàng 24/7. Điều này khiến cho ngân hàng có thể tìm kiếm khách hàng và lợi nhuận mọi lúc, mọi nơi.

- Tiếp tục dành nguồn lực đầu tư mạnh về công nghệ tài chính - ngân hàng và có chiến lược phát triển rõ ràng về ưu tiên nguồn lực cho ứng dụng công nghệ vào hoạt động ngân hàng.

- Có chính sách phát triển nguồn nhân lực đủ cả số lượng lẫn chất lượng, đặc biệt không chỉ am hiểu về chuyên môn tài chính - ngân hàng mà còn phải có khả năng ứng dụng công nghệ, nắm bắt xu thế công nghệ ngân hàng.

#### Tài liệu tham khảo:

1. Neo Banking – Dịch vụ Ngân hàng vượt qua những rào cản vật lý, Tập đoàn Công nghệ Savis;
2. Quý Thụy (2022), Thời của Neobank với nhiều lợi ích từ số hóa, Báo Kinh tế đô thị;
3. Ngô Xuyên (2021), Giải mã yếu tố “Neo-bank” trong nền tảng ngân hàng số toàn năng VPBank NEO, VTC News;
4. Phạm Thị Ngọc Lan (2022), Tiềm năng phát triển Neobanks ở Việt Nam, Tạp chí Kinh tế châu Á – Thái Bình Dương, số cuối tháng 4/2022;
5. Dublin (2021), The Global Neobanking Market and Trends 2021;
6. F. Norrestad (2022), Neobanks global market size 2020.

#### Thông tin tác giả:

ThS. Đỗ Thị Tuyết Mai

Khoa Tài chính Ngân hàng - Trường Đại học Tài chính Quản trị kinh doanh

Email: maidtt286@gmail.com