

# PHÁP LUẬT VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ NGÀNH NGÂN HÀNG VÀ ĐỊNH HƯỚNG HOÀN THIỆN

ThS. TRẦN LINH HUÂN, LÊ PHẠM ANH THƠ, TRẦN MINH THIỆN  
Trưởng Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh

**Tóm tắt:** Cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) với sự kết hợp của công nghệ số đã và đang tác động lớn đến lĩnh vực ngân hàng. Theo đó, chuyển đổi số đang dần trở thành một xu hướng tất yếu của các ngân hàng, mang đến cho ngành Ngân hàng nhiều cơ hội chuyển mình nhưng cũng đặt ra không ít thách thức. Trước bối cảnh đó, hệ thống ngân hàng cần nắm bắt được các lợi thế chuyển đổi số tạo ra, chủ động thích nghi và phát triển để vượt qua thử thách, khó khăn, đưa ngành Ngân hàng phát triển bền vững. Xuất phát từ đó, bài viết tập trung nghiên cứu về các quy định của pháp luật và thực trạng về chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng hiện nay, chỉ ra những thách thức, bất cập trong hoạt động này và từ đó, đưa ra một số kiến nghị hoàn thiện.

**Từ khóa:** Chuyển đổi số, ngành Ngân hàng, pháp luật, hoàn thiện.

## LAW ON DIGITAL TRANSFORMATION IN THE BANKING INDUSTRY AND ORIENTATION FOR COMPLETION

**Abstract:** The Fourth Industrial Revolution, with the combination of digital technology, has been having a great impact on the banking sector. Accordingly, digital transformation is gradually becoming an inevitable trend of banks, not only giving the banking industry many opportunities to transform but also posing many challenges. Facing the fact, the banking system needs to grasp the advantages created by digital transformation, proactively adapt and develop to overcome challenges and difficulties, bringing the banking industry to sustainable development. From there, the article focuses on the study of the provisions of the law and the current situation of digital transformation in banking activities, pointing out the challenges and inadequacies in this activity and thereby making some complete recommendations.

**Keywords:** Digital transformation, banking, law, completion.

### 1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh công nghệ số như hiện nay, mạng máy tính ngày càng phổ biến trên thế giới, điều này hỗ trợ con người có thể nhanh chóng kết nối với nhau dễ dàng hơn, giúp cho cuộc sống trở nên hiện đại và tiện nghi. Theo báo cáo từ Hootsuite cho thấy, tính đến tháng 01/2021, số lượng người dùng Smartphone toàn cầu là 5,22 tỷ người, số người sử dụng Internet là 4,66 tỷ người và số người dùng mạng xã hội là 4,2 tỷ người<sup>1</sup>. Tại Việt Nam, tính đến tháng 01/2021, dân số Việt Nam đạt mốc 97,8 triệu dân, với tỷ lệ dân thành thị là 37,7%<sup>2</sup>. Trong đó, có khoảng 68,17 triệu người đang sử dụng

Internet (chiếm 70,3% dân số) thông qua các nền tảng, ứng dụng khác nhau<sup>3</sup>. Ngoài ra, theo nghiên cứu trên tờ Business Inside 2020 cho thấy rằng, các hãng công nghệ lớn như Google và Amazon chiếm 50% trên tổng số 1,35 tỷ USD doanh thu dịch vụ tài chính - ngân hàng trên thị trường<sup>4</sup>. Từ năm 2020, 35% các ngân hàng sẽ bị lấn sân bởi các công ty công nghệ mới và Mobile Banking được dự đoán là tăng trưởng trung bình 2,83% từ năm 2019 đến năm 2024<sup>5</sup>. Theo đó, phát triển ngân hàng số đang dần trở nên phổ biến và được ưa chuộng trên thế giới lẫn Việt Nam, cho thấy chuyển đổi số hiện nay là xu hướng tất yếu của ngành

Ngân hàng ở Việt Nam. Điều này đã tạo ra cho ngành Ngân hàng những cơ hội để phát triển nhưng cũng đặt ra không ít thách thức. Tuy nhiên, nếu có thể vượt lên các thách thức, tạo ra được các lợi thế cạnh tranh cho mình, đồng thời chủ động thích ứng với sự thay đổi không ngừng của xã hội thì điều đó sẽ góp phần đưa ngành Ngân hàng nói riêng và nền kinh tế của Việt Nam nói chung phát triển bền vững. Chính vì vậy, việc nghiên cứu và phân tích các quy định của pháp luật cũng như thực trạng về hoạt động chuyển đổi số của ngân hàng, chỉ ra các thách thức trong quá trình chuyển đổi số tại các ngân hàng Việt Nam, từ đó đưa ra các giải

pháp, kiến nghị nhằm thúc đẩy chuyển đổi số ngành Ngân hàng phát triển là vấn đề rất quan trọng, cấp thiết trong bối cảnh hiện nay.

## **2. Một số quy định của pháp luật về hoạt động ngân hàng hiện nay đối với việc chuyển đổi số**

Hành lang pháp lý về phát triển ngân hàng số được hình thành lần đầu vào năm 2007 khi Chính phủ ban hành Nghị định số 35/2007/NĐ-CP ngày 08/3/2007 về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng, từ đó mở đường cho quá trình số hóa và chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng tại Việt Nam. Đặc biệt, trong giai đoạn từ năm 2016 đến nay, trước tác động của cuộc CMCN 4.0, quá trình chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng diễn ra ngày càng mạnh mẽ, đòi hỏi cấp thiết phải hoàn thiện khung pháp lý trong hoạt động chuyển đổi số ngành Ngân hàng.

Trong thời gian từ năm 2018 đến nay, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) đã ban hành nhiều văn bản để định hướng quá trình chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng như: Quyết định số 986/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chiến lược phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 17/4/2020 của Chính phủ về ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc CMCN 4.0; Quyết định số 1238/QĐ-NHNN ngày 08/7/2020 của Thống đốc NHNN ban hành Kế hoạch hành động của ngành Ngân hàng triển khai thực hiện Nghị quyết số

50/NQ-CP ngày 17/4/2020 của Chính phủ; Quyết định số 260/QĐ-NHNN ngày 04/3/2021 của Thống đốc NHNN ban hành Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển Chính phủ số và bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động của NHNN giai đoạn 2021 - 2025; Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”; Quyết định số 810/QĐ-NHNN ngày 11/5/2021 của Thống đốc NHNN ban hành Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Trong đó, tại Quyết định số 810/QĐ-NHNN đã quy định rõ mục tiêu của việc phát triển ngân hàng số thông qua xây dựng Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng là cung cấp dịch vụ ngân hàng số, xây dựng hệ sinh thái dịch vụ tài chính - ngân hàng.

Nhằm thúc đẩy phổ cập tài chính quốc gia, ban hành các cơ chế, chính sách để các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số được tiếp cận tín dụng một cách thuận lợi<sup>6</sup>. Với mục tiêu trên, NHNN và Chính phủ đã ban hành những quy định hướng dẫn các dịch vụ ngân hàng và tài chính phát triển theo định hướng chuyển đổi số nhằm ưu tiên giảm thiểu thanh toán tiền mặt trong nền kinh tế, trong đó đáng chú ý là việc Thống đốc NHNN ban hành Thông tư số 16/2020/TT-NHNN ngày 04/12/2020 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Thống đốc NHNN hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, Quyết định số 316/QĐ-TTg ngày 09/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt triển khai thí điểm dùng tài khoản

viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ (Mobile - Money)... Qua đó, góp phần tạo ra khung pháp lý điều chỉnh hoạt động chuyển đổi số, đặt chuyển đổi số trở thành vấn đề trọng tâm trong phát triển ngành Ngân hàng, tuy nhiên, trong từng ngành, lĩnh vực cụ thể còn có các quy định chưa được đồng bộ, do đó, trong tương lai gần cần hoàn thiện hơn nữa hành lang pháp lý nhằm đáp ứng nhu cầu hiện tại của chuyển đổi số.

## **3. Thực trạng chuyển đổi số ngành Ngân hàng tại Việt Nam và một số thách thức**

### **3.1. Thực trạng chuyển đổi số ngành Ngân hàng tại Việt Nam hiện nay**

Trong bối cảnh hiện nay, hầu hết các ngân hàng tại Việt Nam đều đã trải qua giai đoạn số hóa các hoạt động, tuy nhiên vẫn còn đang trong quá trình chuyển đổi số. Quá trình này diễn ra không đồng loạt tại các ngân hàng, trong đó phần lớn các ngân hàng Việt Nam đã triển khai ngân hàng số ở cấp độ chuyển đổi về quy trình và kênh giao tiếp, trong khi chỉ có một số ngân hàng tiên phong triển khai hoạt động chuyển đổi số trên nền tảng dữ liệu<sup>7</sup>. Theo chuyên gia chiến lược về công nghệ thông tin Dion Hinchliffe: “Số hóa là sử dụng công cụ kỹ thuật số để tự động hóa và cải thiện cách làm việc hiện tại và không thực sự làm thay đổi bản chất của nó hay tạo ra luật chơi mới”. Ngược lại, chuyển đổi số: “là một quá trình từ sâu - thành bướm, biến đổi linh hoạt từ cách làm hiện tại sang một cách làm hoàn toàn mới, trong một số trường hợp thay thế hoàn toàn các bộ phận của doanh nghiệp và cách thức vận hành để thu được nhiều giá trị hơn so với kiểu kinh doanh quy mô nhỏ, đôn bẩy thấp”. Do đó, có thể thấy hiện



nay, quá trình chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng tại Việt Nam vẫn đang trong giai đoạn phát triển và chưa thật sự hoàn thiện.

Theo khảo sát của NHNN vào tháng 9/2020, 95% ngân hàng đã và đang xây dựng chiến lược thực hiện chuyển đổi số hoặc dự tính sẽ xây dựng và thực hiện kế hoạch này trong thời gian tới<sup>8</sup>; trong đó, 39% ngân hàng đã phê duyệt chiến lược chuyển đổi số để phát triển kinh doanh cũng như công nghệ thông tin và 42% đang xây dựng chiến lược chuyển đổi số cho mình<sup>9</sup>. Bên cạnh đó, theo thống kê riêng tại 10 ngân hàng thương mại lớn cho thấy, mức đầu tư cho chuyển đổi số ước tính lên đến 15.000 tỷ đồng mỗi năm; chi phí đầu tư nguồn lực hoạt động chuyển đổi số trung bình chiếm từ 20 - 30% tổng chi phí đầu tư hoạt động<sup>10</sup>. Theo thống kê trên cho thấy, quá trình chuyển đổi số đang diễn ra một cách mạnh mẽ tại Việt Nam và được Mc Kensey đánh giá là quốc gia có mức độ ứng dụng ngân hàng số với tốc độ nhanh nhất trong khu vực vào năm 2021<sup>11</sup>. Có thể thấy, 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. Chỉ có số ít ngân hàng (6%) dự kiến chỉ số hóa kênh giao tiếp khách hàng (front-end only)<sup>12</sup>. Quá trình chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng đã tác động đến nhiều lĩnh vực của đời sống, xã hội, mang lại nhiều lợi ích tích cực cho quá trình phát triển của hệ thống ngân hàng và nền kinh tế quốc gia. Đơn cử nhờ vào quá trình chuyển đổi số mà hiện nay nhiều hoạt động ngân hàng như: Chuyển tiền, mở tài khoản, thanh toán hóa đơn, kiểm tra thông tin khoản vay... đều có thể được thực hiện từ xa; và một số nghiệp vụ có thể được

thực hiện tự động một phần hoặc toàn bộ trên môi trường số thông qua các công nghệ như AI, tự động hóa quy trình bằng Robot (RPA)<sup>13</sup>. Đồng thời, để nâng cao chất lượng an ninh và bảo mật cho khách hàng, sự yên tâm của khách hàng trong các giao dịch thanh toán, thông tin cá nhân... thì các ngân hàng hiện nay đã áp dụng khoa học kỹ thuật trong việc sử dụng các dịch vụ điện tử như: Thanh toán qua Internet Banking, ví điện tử... từ đó, góp phần đơn giản hóa các thủ tục, tiết kiệm chi phí và hơn hết là nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Với ảnh hưởng của cuộc CMCN 4.0, cùng với xu hướng dịch chuyển các dịch vụ khách hàng từ thủ công, truyền thống sang áp dụng công nghệ số trong lĩnh vực ngân hàng, các ngân hàng đã không ngần ngại đầu tư chi phí lớn vào việc xây dựng và phát triển các kho dữ liệu, hạ tầng số tập trung, chuẩn hóa, cho ra mắt các hệ sinh thái như hệ sinh thái Mobile Banking<sup>14</sup>... Điều này đã góp phần giúp cho các ngân hàng tiết kiệm được chi phí kinh doanh, tiết kiệm thời gian, tăng thêm các tiện ích so với giao dịch truyền thống, tạo thuận tiện cho khách hàng và thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng mình; từ đó, góp phần thúc đẩy tốc độ tăng trưởng của ngành Ngân hàng và quá trình chuyển đổi số đối với các ngân hàng hiện nay. Điển hình là TPBank, trong 5 tháng đầu năm 2021, số lượng khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến đã tăng 87% so với cùng kỳ năm trước<sup>15</sup>. Lượng giao dịch trực tuyến của Ngân hàng này cũng tăng mạnh, hiện số lượng giao dịch trực tuyến tại TPBank đã chiếm tới 92% tổng số lượng giao dịch của toàn ngân hàng<sup>16</sup>... Trong khi đó, VIB tiếp tục nằm trong top dẫn đầu

về tăng trưởng số lượng thẻ tín dụng và mức chi tiêu trên thẻ, theo báo cáo của Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard, thu nhập ngoài lãi 6 tháng đầu năm 2021 của Ngân hàng này tăng 41%<sup>17</sup>. Tại BIDV, thu nhập từ các hoạt động phi tín dụng (đặc biệt là dịch vụ) sẽ tiếp tục tăng trưởng cao trong năm 2021 nhờ động lực đến từ dịch vụ bảo hiểm, ngân hàng số<sup>18</sup>...

Từ năm 2019 đến nay, tại Việt Nam, các ngân hàng ngày càng có xu hướng hợp tác thay vì cạnh tranh với các công ty công nghệ tài chính (Fintech). Cụ thể vào tháng 5/2019, Ban chỉ đạo Fintech của NHNN đã trình Thủ tướng Chính phủ Đề án Cơ chế thử nghiệm có kiểm soát (Regulatory Sandbox) cho hoạt động Fintech trong lĩnh vực ngân hàng, qua đó tạo thuận lợi cho triển khai công nghệ mới và thúc đẩy sự hợp tác giữa các công ty Fintech với hệ thống ngân hàng<sup>19</sup>. Sự hợp tác giữa Fintech và các ngân hàng sẽ mang lại lợi thế cho cả hai, đặc biệt đối với ngân hàng Việt Nam hiện nay đang trong quá trình chuyển đổi số mạnh mẽ nhằm đáp ứng các nhu cầu ngày càng đa dạng và khắc khe hơn của khách hàng, từ đó thu hút các khách hàng mới và tạo lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng<sup>20</sup>. Bên cạnh đó, quá triển khai mô hình chuyển đổi ngân hàng lõi, trang bị công nghệ cao, số hóa tài sản, những lĩnh vực này chính là thế mạnh của công ty Fintech. Do đó, muốn triển khai thành công đòi hỏi ngân hàng phải có sự phối hợp cùng các công ty Fintech. Theo thống kê của NHNN cho thấy, 72% công ty Fintech đã cùng liên kết với các ngân hàng tại Việt Nam để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, chỉ có 14% phát triển dịch vụ mới và 14% sẵn sàng cạnh tranh với ngân hàng<sup>21</sup>. Xu hướng này đòi hỏi cần có sự kiểm soát chặt chẽ từ Chính phủ,

bởi bên cạnh các mặt tích cực thì sự xuất hiện của công ty Fintech có thể khiến hệ thống ngân hàng phải đối mặt với các rủi ro chiến lược, chẳng hạn như là rủi ro tín dụng thông qua dịch vụ cho vay ngang hàng<sup>22</sup>. Đây là việc cung cấp các khoản vay nhanh không cần xác minh, một hoạt động cho vay mạo hiểm và không thuộc phạm vi hoạt động ưu tiên của ngân hàng, cũng chính là phương án duy nhất có thể vay được tiền trong trường hợp ngân hàng từ chối cho vay. Do đó, nó chứa nhiều rủi ro, do có thể làm phát sinh những khoản vay không thể thu hồi, gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động ngân hàng.

### **3.2. Một số thách thức trong quá trình chuyển đổi số tại các ngân hàng Việt Nam**

Quá trình chuyển đổi số đã giúp ngành Ngân hàng tiết kiệm được khoản chi phí khổng lồ so với cơ chế hoạt động truyền thống, đáp ứng được các nhu cầu ngày càng khắt khe của khách hàng, từ đó tạo ra các lợi thế cạnh tranh cho các ngân hàng. Tuy nhiên, để phát triển và ứng dụng công nghệ số vào hoạt động ngân hàng, đòi hỏi ngành Ngân hàng phải có sự thay đổi bên trong lẫn bên ngoài. Cả về cơ cấu tổ chức, nhân sự, lẫn cơ sở vật chất, trang thiết bị, sao cho phù hợp với quá trình chuyển đổi số hiện nay. Sau đây là một số thách thức nổi bật của ngành Ngân hàng trong quá trình chuyển đổi số tại các ngân hàng Việt Nam:

*Một là*, nguồn nhân lực trong hoạt động ngân hàng hiện nay còn hạn chế am hiểu về công nghệ cao, chưa đáp ứng được các yêu cầu trong quá trình chuyển đổi số. Theo đó, công cuộc chuyển đổi số ngành Ngân hàng là một nhu cầu tất yếu và buộc phải thực hiện trong giai đoạn hiện nay. Điều đó làm

cho các ngân hàng phải đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động nghiệp vụ, giao dịch của ngân hàng. Vì vậy, đòi hỏi các nhân viên ngân hàng bên cạnh việc am hiểu chuyên môn, thông thạo những nghiệp vụ nhất định thì còn phải đa năng hơn, phải thành thạo các kỹ năng vận hành công nghệ số. Bên cạnh đó, việc áp dụng công nghệ sẽ giúp cho các ngân hàng đơn giản hóa các thủ tục, quy trình giấy tờ phức tạp truyền thống trước đây, đẩy nhanh quá trình giao dịch, giúp tiết kiệm thời gian cho cả ngân hàng và khách hàng. Tuy nhiên, việc này sẽ dẫn đến tình trạng phải cắt giảm số lượng nhân lực trong một số vị trí làm việc như là giao dịch viên, bán lẻ, tiếp tân, nhân viên giữ xe... Điều này sẽ gây ảnh hưởng đến an sinh xã hội, các vấn đề về việc làm trong xã hội sẽ trở nên khan hiếm hơn, xa hơn có thể gây ra mất trật tự xã hội, ảnh hưởng xấu đến nền kinh tế nước nhà<sup>23</sup>.

*Hai là*, chưa có sự chủ động trong việc ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng khoa học kỹ thuật trong việc đổi mới cơ sở vật chất. Theo đó, để đảm bảo về các vấn đề an ninh, bảo mật thông tin, hạn chế các rủi ro về lộ SMS, OTP của khách hàng... trước tội phạm công nghệ hiện nay thì các ngân hàng đã tích hợp các công nghệ mới vào hoạt động thanh toán như sử dụng công nghệ giao tiếp tầm gần Near Field Communications (NFC) trên điện thoại<sup>24</sup>, hay sử dụng công nghệ thẻ thanh toán không tiếp xúc (contactless card) giúp giảm thời gian giao dịch<sup>25</sup>. Sự tham gia của các công ty Fintech đã tạo ra một thách thức không hề nhỏ về việc cạnh tranh thị phần và khách hàng. Bởi nhờ sự hợp tác giữa các ngân hàng và Fintech mà các công ty Fintech đã thu hút được thêm khách

hàng, cũng như mở rộng thị trường, đặc biệt là cung cấp các dịch vụ cho vay trực tuyến hay quản lý tài chính mà trước đây vốn dĩ là hoạt động của riêng ngành Ngân hàng. Hơn nữa, với lợi thế là các công ty chuyên về công nghệ tài chính, chuyên thiết kế về các ứng dụng cung ứng dịch vụ tài chính, do đó, các công ty Fintech có tốc độ giải ngân rất nhanh, khả năng tiếp cận các khoản vay cho khách hàng rất thuận tiện, cũng như các ứng dụng về việc quản lý tài chính cá nhân khá dễ dàng. Dẫn đến, nếu các ngân hàng không thể tự chủ về mặt công nghệ thì tương lai rất có thể các công ty Fintech này sẽ chiếm hết thị phần, khách hàng và “sân chơi” của các ngân hàng tại Việt Nam hiện nay<sup>26</sup>.

*Ba là*, nhiều quy định pháp luật còn chưa rõ, chưa đồng bộ gây khó khăn, bất cập cho quá trình chuyển đổi số. Những năm gần đây, dù đã được sự quan tâm nhiều hơn từ Chính phủ, NHNN đã ban hành các quy định điều chỉnh quá trình chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng và đã đạt được nhiều thành công nhất định, tuy nhiên, vẫn còn một số quy định chưa rõ ràng, đồng bộ, gây khó khăn, bất cập cho quá trình chuyển đổi số tại các ngân hàng hiện nay, một số quy định về thủ tục giao dịch vẫn tiến hành trực tiếp (bằng giấy, gây ra sự gián đoạn và rắc rối trong thực hiện). Hơn nữa, trong việc xác thực danh tính của khách hàng thông qua nền tảng số còn chưa cụ thể, chưa có cơ sở bảo đảm trong việc xác thực danh tính. Trong khi đó, các ngân hàng hiện nay vẫn chưa được phép có được nguồn thông tin bảo đảm thông qua kho dữ liệu thông tin về dân cư để có thể xác thực danh tính người dùng, điều đó gây ra nhiều rủi ro cho hoạt động ngân hàng<sup>27</sup>. Thêm vào đó,



trong quá trình tiến hành các thủ tục, giao dịch thông qua nền tảng số giữa ngân hàng và khách hàng, thì toàn bộ hoặc phần lớn các thông tin khách hàng đều nằm trên nền tảng số. Đây là thách thức lớn cho các bên trong vấn đề bảo mật thông tin và kiểm soát được nguy cơ bị tấn công bởi các tội phạm kỹ thuật số. Ngoài ra, các quy định về hợp đồng điện tử, chữ ký số, tài sản số... trong Luật Giao dịch điện tử năm 2005 còn chưa bắt kịp được với quá trình chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng hiện tại. Các quy định pháp luật về tố tụng, sở hữu trí tuệ, hình sự... chưa rõ ràng, chưa bao trùm được phạm vi hoạt động giao dịch qua nền tảng số gây ra nhiều rủi ro cho hoạt động ngân hàng, quyền lợi của các bên khi tiến hành giao dịch, là cơ hội cho tình trạng tội phạm kỹ thuật số ngày càng gia tăng.

*Bốn là*, hiệu quả bảo mật thông tin khách hàng trong giao dịch công nghệ số ở các ngân hàng hiện nay còn chưa cao. Theo đánh giá từ khảo sát của Oliver Wyman, các cuộc tấn công mạng được lãnh đạo các doanh nghiệp tại những nền kinh tế phát triển đánh giá là rủi ro toàn cầu số một trong việc triển khai các hoạt động kinh doanh<sup>28</sup>. Tại Việt Nam, tội phạm sử dụng công nghệ cao hiện nay ngày càng có xu hướng gia tăng, đặc biệt là trong thời điểm đại dịch Covid-19 tác động mạnh mẽ đến nhiều lĩnh vực và thói quen của con người; đã có nhiều vụ việc về tình trạng lộ, lọt, mua bán thông tin, dữ liệu người dùng ở Việt Nam được ghi nhận. Gần đây là vụ lộ, lọt thông tin của 35,6 triệu khách hàng của một tập đoàn lớn ở Việt Nam, hay vụ rò rỉ đến 17GB dữ liệu cá nhân bao gồm ảnh chứng minh nhân dân, căn cước công dân và thông tin cụ thể từ nhiều ngân hàng, công ty

bảo hiểm<sup>29</sup>... điều này đã cho thấy mối đe dọa ngày càng gia tăng về an ninh mạng và bảo mật thông tin người dùng trong thời điểm hiện tại. Tình trạng này là một thách thức lớn đến quá trình chuyển đổi số ngành Ngân hàng mà nếu không giải quyết và có các biện pháp phòng ngừa kịp thời có thể gây ra nhiều hậu quả lớn, từ đó làm giảm niềm tin của ngân hàng đến công chúng.

#### **4. Một số giải pháp, kiến nghị nhằm thúc đẩy chuyển đổi số ngành Ngân hàng**

Với đặc điểm là quốc gia đang phát triển, nguồn vốn đầu tư cho hoạt động ngân hàng còn nhiều hạn chế, điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị chưa đồng bộ, thống nhất. Do đó, để đạt được các mục tiêu đã đề ra, Chính phủ cần tập trung vào giải quyết những thách thức, bất cập, tận dụng hiệu quả các cơ hội, nguồn lực sẵn có. Từ đó, đưa ra những giải pháp, chính sách hiệu quả, góp phần đưa ngành Ngân hàng nói riêng, nền kinh tế nói chung tăng trưởng và phát triển bền vững. Nhằm khắc phục một số hạn chế, khó khăn đã chỉ ra ở trên, hướng đến thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng ngày càng hoàn thiện và phát triển thì cần phải tiếp tục nghiên cứu, xem xét thực hiện một số giải pháp sau:

*Một là*, cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Ngân hàng. Trước bối cảnh của cuộc CMCN 4.0, ngành Ngân hàng cần có những chiến lược, mục tiêu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cũng như thu hút và giữ chân nhân tài. Theo đó, đối với đội ngũ nhân viên hiện có, cần tổ chức những khóa đào tạo, tập huấn chuyên sâu về công nghệ thông tin, bồi dưỡng các nghiệp vụ, cập nhật các kiến thức

về các kỹ năng vận hành công nghệ số vào các hoạt động, giao dịch trong ngân hàng. Đồng thời, cũng cần tổ chức các buổi giao lưu, học hỏi, đào tạo các kỹ năng mềm, tư duy sáng tạo, đột phá, kỹ năng giải quyết nhanh và hiệu quả các tình huống bất ngờ có thể xảy ra. Bên cạnh đó, cũng cần xây dựng các chế độ phúc lợi tốt cho nhân viên. Từ đó, tạo ra được một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, chuyên môn cao, năng động, sáng tạo, góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng. Ngoài ra, đối với việc tuyển dụng nhân sự thì cần khắt khe, công bằng, minh bạch hơn. Có như vậy, thì mới thu hút được nguồn nhân lực chất lượng, trình độ cao, có tính tuân thủ về các quy trình vận hành cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, cũng như có đạo đức nghề nghiệp tốt để phát triển ngành Ngân hàng.

*Hai là*, các ngân hàng cần chủ động trong việc tự mình áp dụng các công nghệ trong hoạt động ngân hàng, cũng như mạnh dạn đầu tư vào việc đổi mới các trang thiết bị, cơ sở vật chất. Theo đó, để giải quyết được tình trạng các công ty Fintech đang ngày càng lấn sân sang các hoạt động ngân hàng, mà trước đây vốn chỉ là “sân chơi” duy nhất của các ngân hàng<sup>30</sup>, thì cần phải tự chủ trong việc áp dụng các công nghệ số trong việc thanh toán, cho vay nhanh chóng, đồng thời vẫn đảm bảo được các vấn đề về an ninh, bảo mật thông tin. Để làm được như vậy thì các ngân hàng cần mạnh dạn đầu tư hơn vào việc đào tạo, nghiên cứu chuyên sâu về Fintech và cố gắng xây dựng, sáng tạo các ứng dụng cung ứng dịch vụ tài chính của riêng ngành Ngân hàng, chứ không phải phụ thuộc vào việc hợp tác với các công ty Fintech. Bên cạnh đó, cũng cần mạnh dạn đổi

mới các trang thiết bị, cơ sở vật chất sao cho xây dựng được cơ sở hạ tầng số đồng bộ, chất lượng, chuẩn kỹ thuật kết nối, thống nhất các dữ liệu cơ sở, dữ liệu chung, cũng như phải đảm bảo về vấn đề an ninh, bảo mật cho khách hàng. Có như vậy, thì mới có thể nâng cao, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, cũng như thúc đẩy ngành Ngân hàng phát triển. Ngoài ra, việc đầu tư vào phát triển khoa học kỹ thuật, đòi hỏi ngành Ngân hàng cần phải có một nguồn vốn đầu tư khổng lồ và không thể hoàn thành được ngay. Do đó, rất cần sự hỗ trợ từ phía Nhà nước về nguồn vốn, cũng như đưa ra các chính sách hiệu quả, thiết thực hỗ trợ kịp thời, nhanh chóng ngành Ngân hàng trong quá trình chuyển đổi số hiện nay.

**Ba là**, hoàn thiện hành lang pháp lý, nhằm mở đường cho quá trình chuyển đổi số. Theo đó, pháp luật cần có cơ chế hoàn thiện quy định về chữ ký số, cơ chế xác thực danh tính người ký, công nhận hiệu lực của một số hợp đồng, giao dịch điện tử chưa được quy định... Đồng thời, xem xét sửa đổi, bổ sung một số quy định trong các lĩnh vực ngân hàng, hình sự, tố tụng, sở hữu trí tuệ, giao dịch điện tử... nhằm bám sát kịp thời quá trình tăng trưởng nhanh của chuyển đổi số, xây dựng một hành lang pháp lý cụ thể. Từ đó, tạo ra cơ chế giám sát, quản lý hoạt động ngân hàng số được hiệu quả nhằm bảo vệ tổ chức, cá nhân tiến hành giao dịch, thanh toán qua nền tảng ngân hàng số. Tuy nhiên, để thực hiện mục tiêu trên cần thiết phải triển khai trên nhiều lĩnh vực nhằm tạo ra sự liên mạch giữa các quy định. Đối với lĩnh vực về sở hữu trí tuệ, cần giải thích rõ về khái niệm cũng như cơ chế bảo hộ đối với thông tin khách hàng trong hoạt động ngân hàng, từ đó giúp ngân hàng bảo vệ

thông tin khách hàng với dạng bí mật kinh doanh một cách hiệu quả hơn<sup>31</sup>. Đối với lĩnh vực về giao dịch điện tử cần đẩy nhanh tiến độ nghiên cứu xây dựng Luật Giao dịch điện tử thay thế hoặc sửa đổi, bổ sung Luật Giao dịch điện tử năm 2005<sup>32</sup>. Đối với việc xác thực danh tính người dùng, cần nhanh chóng hoàn thiện việc xây dựng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và quy định cho phép các ngân hàng và tổ chức khác được phép truy cập sử dụng thông tin từ cơ sở dữ liệu một cách có kiểm soát nhằm cho phép cung cấp dịch vụ số nhanh chóng, an toàn, thuận tiện và tiết kiệm được nhiều chi phí<sup>33</sup>. Đối với việc đấu tranh phòng, chống tội phạm kỹ thuật số, cần quy định bổ sung các chế tài trong lĩnh vực hình sự nhằm kiểm soát, phát hiện kịp thời hành vi vi phạm, từ đó có cơ sở xử lý hiệu quả nhằm răn đe, ngăn chặn xu hướng gia tăng tình trạng tội phạm kỹ thuật số. Đồng thời, cần ban hành cơ chế thử nghiệm có kiểm soát (Sandbox) giúp hỗ trợ việc triển khai các công nghệ mới và khuôn khổ pháp lý ngay từ ban đầu<sup>34</sup>.

**Bốn là**, ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động đầu tư vào công nghệ, nâng cấp hệ thống hạ tầng bảo mật đảm bảo mức độ an toàn cao nhất, phòng ngừa trường hợp khi hệ thống máy chủ của ngân hàng bị tấn công sẽ hạn chế tối đa sự ảnh hưởng đến người dùng<sup>35</sup>. Để thực hiện hiệu quả vấn đề bảo mật thông tin, các ngân hàng cần phải có sự kết hợp giữa nhiều giải pháp cụ thể đến nhiều đối tượng. Theo đó, đối với biện pháp bảo mật thông tin các ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu phát triển hệ thống bảo mật, hợp tác với các tổ chức có lợi thế về công nghệ như các công ty Fintech, thiết lập hệ thống phòng, chống xâm nhập cho các vùng thông tin, tăng cường xác

thực giao dịch bằng chữ ký số, tăng cường công tác quản lý, giám sát nhằm phát hiện kịp thời các lỗ hổng trong hệ thống, từ đó có biện pháp khắc phục, phát triển. Đối với biện pháp khắc phục hậu quả khi tình trạng tấn công thông tin diễn ra, ngân hàng cần có các quy định nhằm giảm thiểu rủi ro cho khách hàng trong trường hợp thông tin bị tấn công như quy định về hạn mức chuyển tiền trong từng lần, từng ngày, hợp tác với các ngân hàng khác nhằm kịp thời phát hiện các bất ổn trong toàn hệ thống. Đối với công tác thông tin, các ngân hàng phải thường xuyên thông tin đến khách hàng thông báo về các trường hợp, phương thức lừa đảo, yêu cầu khách hàng không cung cấp các thông tin cá nhân về ngân hàng cho các tổ chức, cá nhân khác.

## 5. Kết luận

Xu thế chung của cuộc CMCN 4.0 đã tác động mạnh mẽ đến nền kinh tế, trong mọi lĩnh vực, đặc biệt là lĩnh vực ngân hàng, ngành Ngân hàng đã và đang có những nỗ lực đáng kể nhằm từng bước thực hiện công cuộc chuyển đổi số và đã đạt được những thành công nhất định. Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực đó thì ngành Ngân hàng cũng gặp không ít các khó khăn, thử thách trong quá trình chuyển đổi số, đòi hỏi phải vượt qua. Chính vì vậy, việc phân tích, đánh giá các quy định của pháp luật lẫn thực trạng hiện nay của ngành Ngân hàng đối với chuyển đổi số, cũng như chỉ ra các khó khăn, thách thức đang gặp phải để từ đó đưa ra các giải pháp, kiến nghị nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số ngành Ngân hàng phát triển là vấn đề rất quan trọng, cấp thiết trong bối cảnh hiện nay. ■



<sup>1</sup> Thành Luân (2021), “Lượng người dùng Internet trên toàn thế giới đạt 4,66 tỷ”, Báo điện tử VOV, truy cập ngày 02/5/2022, <<https://vov.vn/cong-nghe/tin-moi/luong-nguoi-dung-internet-tren-toan-the-gioi-dat-466-ti-833775.vov>>

<sup>2</sup> VnetWork (2021), “Thống kê Internet Việt Nam 2021”, truy cập ngày 02/5/2022, <[https://vnetwork.vn/vi/news/thong-ke-tinh-hinh-internet-viet-nam-nam-2021?jskey=q%B1Y%F6S%5E%87v%22%7Cb%FF%B4%83\\*B5%AE%7C%01%81%F7%F4Ma%DEF%221Q%9A%B9%F2%05](https://vnetwork.vn/vi/news/thong-ke-tinh-hinh-internet-viet-nam-nam-2021?jskey=q%B1Y%F6S%5E%87v%22%7Cb%FF%B4%83*B5%AE%7C%01%81%F7%F4Ma%DEF%221Q%9A%B9%F2%05)>

<sup>3</sup> VnetWork (2021), tldd (2).

<sup>4</sup> Đặng Quốc Hương, Đinh Thị Minh Tâm (2021), “Số hóa ngành Ngân hàng: Thách thức và khuyến nghị cho các ngân hàng Việt Nam”, Tạp chí Kinh tế châu Á - Thái Bình Dương (Asia - Pacific Economic Review), tr. 28-30.

<sup>5</sup> Đặng Quốc Hương, Đinh Thị Minh Tâm (2021), tldd (4), tr. 28-30.

<sup>6</sup> Anh Minh (2021), “Hoàn thiện khung pháp lý để đẩy mạnh chuyển đổi số ngân hàng”, Báo điện tử Chính phủ, truy cập ngày 08/5/2022, <<https://baochinhphu.vn/hoan-thien-khung-phap-ly-de-day-manh-chuyen-doi-so-ngan-hang-102292969.htm>>

<sup>7</sup> Anh Minh (2021), tldd (6).

<sup>8</sup> Phan Thị Hoàng Yến, Nguyễn Thúy Hằng (2022), “Cơ hội và thách thức trong chuyển đổi số đối với ngân hàng Việt Nam”, Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ, truy cập ngày 07/5/2022, <<https://thitruongtaichinhthiente.vn/co-hoi-va-thach-thuc-trong-chuyen-doi-so-doi-voi-ngan-hang-viet-nam-39223.html>>

<sup>9</sup> Ngô Hải (2021), “Chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng đang diễn ra mạnh mẽ”, Tạp chí Tài chính, truy cập ngày 06/5/2022, <<https://tapchitaichinh.vn/ngan-hang/chuyen-doi-so-trong-nganh-ngan-hang-dang-dien-ra-manh-me-337030.html>>

<sup>10</sup> Hồng Anh (2021), “Ngân hàng tăng tốc chuyển đổi số”, Báo Nhân dân, truy cập ngày 06/5/2022, <<https://nhandan.vn/thong-tin-so/ngan-hang-tang-toc-chuyen-doi-so-678594/>>

<sup>11</sup> Lê Thị Thùy Vân (2022), “Chuyển đổi số và những vấn đề đặt ra trong phát triển dịch vụ tài chính - ngân hàng ở Việt Nam”, Tạp chí Tài chính, truy cập ngày 06/5/2022, <<https://tapchitaichinh.vn/ngan-hang/chuyen-doi-so-va-nhung-van-de-dat-ra-trong-phat-trien-dich-vu-tai-chinh-ngan-hang-o-viet-nam-344933.html>>

<sup>12</sup> Nguyễn Thị Thu Trang (2021), “Lợi ích của việc tự động hóa quy trình bằng robot trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng”, Tạp chí điện tử Ngân hàng, truy cập ngày 07/5/2022, <<https://tapchinganhang.gov.vn/loi-ich-cua-viec-tu-dong-hoa-quy-trinh-bang-robot-trong-linh-vuc-tai-chinh-ngan-hang.htm>>

<sup>13</sup> Phan Thị Hoàng Yến, Nguyễn Thúy Hằng (2022), tldd (8).

<sup>14</sup> Phan Thị Hoàng Yến, Nguyễn Thúy Hằng (2022), tldd (8).

<sup>15</sup> Lê Cẩm Tú (2021), “Chuyển đổi số trong ngân hàng: Cơ hội và thách thức”, Tạp chí điện tử Ngân hàng, truy cập ngày 07/5/2022, <<https://tapchinganhang.gov.vn/chuyen-doi-so-trong-ngan-hang-co-hoi-va-thach-thuc.htm>>

<sup>16</sup> Lê Cẩm Tú (2021), tldd (15).

<sup>17</sup> Lê Cẩm Tú (2021), tldd (15).

<sup>18</sup> Lê Cẩm Tú (2021), tldd (15).

<sup>19</sup> Trần Hoàng Trúc Linh (2021), “Xu hướng hợp tác ngân hàng - Fintech vào giai đoạn đại dịch Covid-19”, Tạp chí Công thương, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/xu-huong-hop-tac-ngan-hang-fintech-va-giai-doan-dai-dich-covid-19-81379.htm>>

<sup>20</sup> Nguyễn Nhật Minh, Phạm Đức Anh (2022), “Tác động của Fintech đối với hệ thống ngân hàng - Một số hàm ý chính sách cho Việt Nam”, Tạp chí điện tử Ngân hàng, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://tapchinganhang.gov.vn/tac-dong-cua-fintech-doi-voi-he-thong-ngan-hang-mot-so-ham-y-chinh-sach-cho-viet-nam.htm>>

<sup>21</sup> Vũ Cẩm Nhung, Lại Cao Mai Hương (2021), “Fintech và xu hướng hợp tác với hệ thống ngân hàng thương mại tại Việt Nam”, Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://thitruongtaichinhthiente.vn/fintech-va-xu-huong-hop-tac-voi-he-thong-ngan-hang-thuong-mai-tai-viet-nam-33443.html>>

<sup>22</sup> Nguyễn Nhật Minh, Phạm Đức Anh (2022), tldd (20).

<sup>23</sup> Huỳnh Thị Thanh Trúc (2021), “Tác động của CMCN 4.0 đến nhân lực ngành Ngân hàng”, Tạp chí Kinh tế và Dự báo, (số 17), tr. 26-28.

<sup>24</sup> Phan Thị Hoàng Yến, Nguyễn Thúy Hằng (2022), tldd (8).

<sup>25</sup> Phan Thị Hoàng Yến, Nguyễn Thúy Hằng (2022), tldd (8).

<sup>26</sup> Phan Thị Hoàng Yến, Nguyễn Thúy Hằng (2022), tldd (8).

<sup>27</sup> Nhóm PV (2021), “Kỳ 3: Ngân hàng số và những vướng mắc cần giải quyết”, Báo điện tử Chính phủ, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://baochinhphu.vn/ky-3-ngan-hang-so-va-nhung-vuong-mac-can-giai-quyet-102291066.htm>>

<sup>28</sup> Hà Anh (2021), “Ngân hàng ảo, Fintech sẽ là đối thủ nặng ký khi số hóa ngân hàng”, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://ictvietnam.vn/ngan-hang-ao-fintech-se-la-doi-thu-nang-ky-khi-so-hoa-ngan-hang-20211014133514737.htm>>

<sup>29</sup> Nguyễn Minh Uyên (2021), “Phát hiện 100 triệu bản ghi thông tin bị rao bán trên chợ đen”, Báo Người đưa tin, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://www.nguoiduatien.vn/phat-hien-100-trieu-ban-ghi-thong-tin-bi-rao-ban-tren-cho-den-a531926.html>>

<sup>30</sup> Phan Thị Hoàng Yến, Nguyễn Thúy Hằng (2022), tldd (8).

<sup>31</sup> Nhóm PV (2021), “Kỳ 4: Cần hoàn thiện các quy định pháp luật trong kinh tế số”, Báo điện tử Chính phủ, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://baochinhphu.vn/ky-4-can-hoan-thien-cac-quy-dinh-phap-luat-trong-kinh-te-so-102291138.htm>>

<sup>32</sup> Nhóm PV (2021), tldd (31).

<sup>33</sup> Khánh Linh (2022), “Kết nối, chia sẻ dữ liệu số với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư”, Báo điện tử Chính phủ, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://baochinhphu.vn/ket-noi-chia-se-du-lieu-so-voi-co-so-du-lieu-quoc-gia-ve-dan-cu-102220303104204657.htm>>

<sup>34</sup> Nhóm PV (2021), tldd (31).

<sup>35</sup> Nguyễn Thu Hiền, Phạm Thị Xuân Thảo, Trần Thị Nguyệt Nga (2022), “Vấn đề bảo mật - Chia khóa chuyển đổi số ngân hàng thành công”, Tạp chí điện tử Ngân hàng, truy cập ngày 09/5/2022, <<https://tapchinganhang.gov.vn/van-de-bao-mat-chia-khoa-chuyen-doi-so-ngan-hang-thanh-cong.htm>>