

# THỰC TRẠNG VÀ THÁCH THỨC CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ: KHẢO SÁT NGƯỜI DÙNG VÀ CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

**Lê Đức Quang Tú, Hồ Hữu Tín, Trần Hùng Sơn \***

Bài viết nằm trong chuỗi nghiên cứu của Viện Nghiên cứu Phát triển Công nghệ Ngân hàng, Đại học Kinh tế - Luật, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh về ngân hàng số được thực hiện vào năm 2021 với hai đối tượng chính là khách hàng đã sử dụng ngân hàng số và các cán bộ ngân hàng làm công tác quản lý, điều hành trực tiếp mảng chuyển đổi số của ngân hàng.

## 1. Đặc tính của các ngân số ở Việt Nam

Phần 1 trình bày tóm tắt kết quả khảo sát 09 ngân hàng số tiêu biểu ở Việt Nam hiện nay thể hiện các khía cạnh liên quan đến trải nghiệm cá nhân của nhóm tác giả. Hiện nay, ở Việt Nam, có 09 ngân hàng số tiêu biểu được trình bày tóm tắt ở Bảng 1.

Nhóm tác giả thu thập nguồn bằng cách sử dụng công cụ tìm kiếm Google với từ khóa “ngân hàng số tại Việt Nam”, đồng thời tham khảo danh sách ngân hàng số trên website idautu.com

Các đặc tính của ngân hàng số được thể hiện rõ và xuyên suốt trong quá trình xây dựng, hình

thành mối quan hệ với khách hàng từ việc mở tài khoản ngân hàng, trải nghiệm, thực hiện các giao dịch với ngân hàng, cho đến đóng tài khoản.

### 1.1. Về mở tài khoản ngân hàng số

Căn cước công dân (CCCD) hay chứng minh nhân dân (CMND) vẫn là hồ sơ chính để mở tài khoản ngân hàng số. Các ngân hàng còn sử dụng thêm hộ chiếu như một giải pháp thay thế trong trường hợp khách hàng không có CCCD/CMND. Sắp tới, thẻ CCCD gắn chip cũng sẽ được cập nhật trong hệ thống của các ngân hàng số khi có hiệu lực. Một vài ngân hàng bắt buộc sử dụng ảnh selfie như một phương thức định danh. Một số ngân hàng đặc thù còn sử dụng các hồ sơ khác như Ngân hàng số MB, OCB OMNI: sử dụng chứng minh thư quân đội/chứng minh sĩ quan quân đội, Viettel Pay sử dụng số điện thoại (đã đăng ký chính chủ) của khách hàng.

Hiện tại, các ngân hàng số ít có chương trình ưu đãi dành cho khách hàng mở tài khoản ngân hàng số lần đầu. Số lượng chương trình ưu đãi không nhiều và chưa thực sự thu hút được khách hàng tham gia.

Các ngân hàng số đều cho phép khách hàng mở tài khoản ngay tại nhà với phương thức xác thực chính qua số điện thoại của khách hàng. Khách hàng có thể đăng ký và mở tài khoản của các ngân hàng số thông qua các ứng dụng trên Smartphone (hoặc website của ngân hàng số nếu có). Tuy nhiên, nếu có các vấn đề về kỹ thuật phát sinh, khách hàng hoàn toàn có thể đến chi nhánh ngân hàng để đăng ký tài khoản. Hầu hết các ngân hàng số sử dụng phương thức xác thực tài khoản qua số điện thoại của khách hàng. Một số ít ngân hàng còn sử dụng thêm phương pháp xác thực qua email đã đăng ký của khách hàng trong lần đầu mở tài khoản. Với công nghệ hiện đại của mình, TP Live-Bank còn

Bảng 1: Các ngân hàng số tiêu biểu ở Việt Nam

Ngân hàng số	Năm ra mắt	Ngân hàng phát triển/đối tác
Timo Plus	2020	Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt.
OCTO - CIMB	2018	CIMB - Tập đoàn ngân hàng hàng đầu Đông Nam Á.
Savy	2017	Ngân hàng Thương mại cổ phần Tiên Phong (TPBank) - chuyên về sản phẩm tiết kiệm.
OCB OMNI	2019	Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông (OCB).
VCB Digibank	2020	Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank).
Ngân hàng số MB	2017	Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội (MB).
TP Live-Bank 24/7	2017	Ngân hàng Thương mại cổ phần Tiên Phong (TPBank).
Ngân hàng số Cake	2021	Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vương (VPBank).
Viettel Pay	2018	Công ty Viettel.

\* Viện Nghiên cứu Phát triển Công nghệ Ngân hàng, Đại học Kinh tế - Luật, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

Nguồn: Thu thập của tác giả

**Bảng 2: Một số nhóm dịch vụ được cung cấp bởi ngân hàng số tại Việt Nam**

Nhóm tiện ích thông thường	- Tài khoản - Thẻ - Ví điện tử - Nạp tiền, chuyển và nhận tiền
Nhóm tiện ích thanh toán	- Thanh toán hóa đơn
Nhóm tiện ích tiết kiệm, đầu tư, vay vốn	- Tiền gửi tiết kiệm - Đầu tư trái phiếu, chứng khoán - Cho vay tiêu dùng
Nhóm tiện ích giải trí, mua sắm	- Mua sắm - Dịch vụ giải trí: Xem phim - Du lịch: Đặt phòng khách sạn, vé máy bay
Nhóm tiện ích cao cấp/đặc thù	- Rút tiền mặt tại ATM - Cho vay trực tuyến - Dịch vụ đầu tư tài chính - Quản trị tài chính cá nhân
Nhóm tiện ích khác	- Bảo hiểm - Nạp tiền điện thoại - Đặt xe, giao đồ ăn - Thu cước viễn thông - Các tiện ích khác

*Nguồn: Thu thập của tác giả*

cho phép xác thực qua Face ID, tuy nhiên chức năng này chỉ có tại các kiot của TP Live-Bank.

### 1.2. Về sử dụng ngân hàng số

Tên đăng nhập (ID), số điện thoại và mật khẩu (password) là các cách phổ biến để truy cập vào ngân hàng số. Cách truy cập này phù hợp với đại đa số các dòng Smartphone hiện nay trên thị trường. Nhiều ngân hàng cũng đã tích hợp truy cập bằng dấu vân tay hay Face ID cho các dòng điện thoại có hỗ trợ (chủ yếu là các dòng điện thoại trung và cao cấp).

Ngân hàng số cung cấp tài khoản ghi nợ (debit) và liên kết với các đơn vị thanh toán phổ biến hiện nay. Hầu hết các ngân hàng số cung cấp tài khoản ghi nợ (debit) cho khách hàng, một số ít ngân hàng còn cung cấp thêm tài khoản tín dụng (ghi có, credit), riêng ngân hàng số Savy chỉ cung cấp các tài khoản tiết kiệm. Visa và Master là hai đơn vị thanh toán phổ biến nhất ở Việt Nam hiện nay, chỉ có VCB Digibank là liên kết đồng thời cả hai đơn vị thanh toán này. Các ngân hàng số còn lại ngoài Visa, Master cũng liên kết với một đơn

vị thanh toán khác như Napas hay JCB.

Hiện tại, các ngân hàng số đang cung cấp hầu hết các dịch vụ cần thiết cả cơ bản và nâng cao. Các ngân hàng cung cấp đa dạng các nhóm dịch vụ như: Nhóm tiện ích thông thường; nhóm tiện ích thanh toán; nhóm tiện ích tiết kiệm, đầu tư, vay vốn; nhóm tiện ích giải trí, mua sắm; nhóm tiện ích khác. Riêng ngân hàng số Savy tập trung vào mảng tiết kiệm nên chỉ cung cấp các gói tiết kiệm, hay ngân hàng Cake do mới thành lập thay thế cho Yolo trước đó nên sản phẩm dịch vụ còn ít, nhưng sẽ được bổ sung trong tương lai. (Bảng 2)

Các ngân hàng số đang ưu đãi về phí để khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ. Phần lớn các ngân hàng số không áp dụng phí mở tài khoản, phí duy trì hàng năm và phí giao dịch khi chuyển tiền. Một số ít ngân hàng áp dụng phí như tài khoản không hoạt động trong vòng 6 tháng hay chuyển tiền khác hệ thống.

### 1.3. Về đóng tài khoản ngân hàng số

Hiện tại, chưa có ngân hàng số

nào cho phép khách hàng đóng tài khoản ngân hàng số ngay tại nhà mà buộc khách hàng phải mang giấy tờ tùy thân đến chi nhánh ngân hàng. Đây là một điểm bất cập của các ngân hàng số hiện nay. (Hình 1)

### 1.4. So sánh đặc tính của ngân hàng số Việt Nam và trên thế giới

Nhìn chung, các ngân hàng số Việt Nam đang cố gắng để bắt kịp mô hình ngân hàng số trên thế giới thông qua việc: (1) Điều sử dụng hai kênh tương tác chính là di động và Internet; (2) Điều cung cấp cho người dùng các dịch vụ cơ bản mà không cần phải đến chi nhánh ngân hàng (bao gồm chuyển tiền, nhận tiền, thanh toán hóa đơn); (3) Điều liên kết với các đơn vị thanh toán phổ biến trên thế giới hiện nay như Visa và Master, cho phép rút tiền tại hầu hết các máy ATM có liên kết với các đơn vị này; (4) Cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng đa dạng, gia tăng trải nghiệm người dùng với ngân hàng số; (5) Các ngân hàng số trên thế giới cũng như Việt Nam vẫn tập trung chủ yếu phát triển, cung cấp các dịch vụ căn bản nhất, những sản phẩm, dịch vụ phức tạp thì các ngân hàng số vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

Tuy nhiên, so với các ngân hàng số trên thế giới thì các dịch vụ và hoạt động của ngân hàng số Việt Nam hiện vẫn đang còn có một số hạn chế nhất định:

- Các dịch vụ bảo mật như dấu vân tay hiện tại ở các ngân hàng số Việt Nam thật sự chưa được kích hoạt như các ngân hàng số trên thế giới mặc dù dịch vụ này có hiển thị trên ứng dụng Mobile.

- Dịch vụ cho vay trên nền tảng số vẫn chưa thể triển khai ở thị trường Việt Nam vì chưa có khung



Hình 1: Một số đặc tính chính của các ngân hàng số ở Việt Nam



Nguồn: Thu thập của tác giả

pháp lý hoàn chỉnh về chữ ký số. Một số ngân hàng mặc dù quảng cáo và hiển thị dịch vụ cho vay online trên ứng dụng của mình nhưng khách hàng muốn tham gia phải liên hệ với nhân viên chăm sóc khách hàng hoặc ra chi nhánh ngân hàng liên kết.

- Các ngân hàng số tại Việt Nam có một đặc điểm chung là hoạt động dựa trên một điều lệ ngân hàng mẹ nhằm cung cấp cho khách hàng một số dịch vụ đặc trưng duy nhất trong một thị trường ngách.

- Đối với các dịch vụ phức tạp thì khách hàng sử dụng ngân hàng số có thể ra trụ sở của ngân hàng số hoặc các chi nhánh của ngân hàng mẹ để thực hiện. Do đó, dịch vụ của các ngân hàng số được xem như một cách tiếp cận tập khách hàng ưa thích sử dụng công nghệ mà các ngân hàng số tại Việt Nam đang hướng đến.

## 2. Chiến lược phát triển ngân hàng số tại Việt Nam

Từ kết quả khảo sát, phần lớn các ngân hàng đồng ý rằng,

chuyển đổi số muốn thành công thì cần được thể hiện thông qua chiến lược ngân hàng số, chiến lược phát triển nhân tài và kỹ năng số, áp dụng công nghệ mới nổi và đổi mới sáng tạo, tăng cường trải nghiệm của khách hàng qua hai nền tảng ngân hàng trực tuyến và ngân hàng di động.

### 2.1. Chiến lược ngân hàng số

Chiến lược ngân hàng số nên là một chiến lược riêng biệt không trùng lặp với các chiến lược khác của ngân hàng. Khi được khảo sát, phần lớn các ngân hàng đều đồng ý rằng chiến lược ngân hàng số nên là một chiến lược riêng biệt. Tuy nhiên, cũng có một ngân hàng cho rằng, chiến lược số nên là chiến lược hoạt động hoặc chiến lược công nghệ thông tin hoặc công nghệ. Cụ thể, nên thành lập một trung tâm số dưới sự kiểm soát của ban giám đốc hiện hành, hay một lực lượng đặc nhiệm số.

Đóng góp hiện tại của áp dụng công nghệ số vào doanh thu của ngân hàng từ 15 - 30%, một số

ngân hàng không đo lường mức đóng góp này. Trong tương lai, các ngân hàng kỳ vọng sẽ nâng tỷ lệ này trên 30%, một số ít vẫn giữ nguyên mức hiện tại, trong đó có một số ngân hàng vẫn chưa có dự định và đo lường mức đóng góp của chuyển đổi số trong tương lai.

Chiến lược số tập trung vào khối bán lẻ. Theo kết quả khảo sát, phần lớn các ngân hàng cho rằng, chiến lược số nên tập trung vào khối bán lẻ, kể đến là khối thương mại, doanh nghiệp và dịch vụ vi mô. Một số ít ngân hàng khác tập trung vào khối vận hành, quản trị rủi ro, tín dụng... Trong đó, mục tiêu chính là nâng cao trải nghiệm của khách hàng cá nhân, tức nên nhắm vào các khía cạnh tìm kiếm khách hàng, dịch vụ khách hàng để nâng nhận thức của khách hàng và giữ chân khách hàng hiện tại.

Ứng dụng ngân hàng di động vẫn là thành phần quan trọng nhất trong chiến lược số. Việc cho ra mắt các ứng dụng ngân hàng di động trên điện thoại thông minh là trọng tâm của chiến lược số bên

**Bảng 3: So sánh đặc tính của ngân hàng số Việt Nam và trên thế giới**

Đặc tính tiêu biểu	Ngân hàng số Việt Nam	Ngân hàng số thế giới
Mở tài khoản ngân hàng số hoàn toàn online hoặc qua kênh di động và/hoặc Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Đa dạng trong phương thức mở tài khoản (ID, chữ ký số, quay video...)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tương tác với ngân hàng thông qua ứng dụng trên điện thoại thông minh	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cung cấp các dịch vụ số cho các giao dịch thông thường, tiết kiệm, đầu tư	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cung cấp đa dạng các dịch vụ tín dụng trên nền tảng số	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Các dịch vụ giá trị gia tăng đa dạng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Đầu tư cao vào bảo mật và các dịch vụ quản lý tài chính cá nhân	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Liên kết với các đơn vị thanh toán phổ biến: Visa, Master cho phép rút tiền mặt tại ATM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Không cần đến chi nhánh, mọi giao dịch với ngân hàng đều được số hóa hoàn toàn	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Nguồn: Thu thập của tác giả

cạnh ngân hàng trực tuyến hay kết hợp với công nghệ tài chính. Qua đó, có thể thấy, hệ thống công nghệ thông tin trong việc hỗ trợ chiến lược số là rất cần thiết và hiệu quả, nên hầu hết các ngân hàng đều cho rằng, người thích hợp nhất để phụ trách chiến lược số của ngân hàng là giám đốc công nghệ thông tin (CIO) hoặc tổng giám đốc (CEO). (Bảng 4)

Sử dụng quy trình phát triển phần mềm linh hoạt (Agile Development Process - ADP) trong các dự án số. Hiện tại, mức độ áp dụng là 50% nhưng được dự đoán sẽ tăng mạnh trong thời gian tới.

Các vấn đề về pháp lý vẫn là thách thức lớn cho các ngân hàng trong quá trình chuyển đổi số. Phần lớn các ngân hàng còn lo ngại các quy định mới của Ngân hàng Nhà nước liên quan đến ngân hàng số chưa được hoàn thiện dẫn đến mối đe dọa về an ninh mạng trong quá trình thực hiện chuyển đổi số. Trong đó, Nhóm Rủi ro và Tuân thủ được xem là bộ phận chịu trách nhiệm quản lý các rủi ro phát sinh từ các sáng kiến kỹ thuật số với hơn 50% ngân hàng tán thành. (Bảng 5)

**Bảng 4: Các thành phần trong chiến lược số**

Thành phần trong chiến lược số	Mức độ quan trọng
Ứng dụng ngân hàng di động trên điện thoại thông minh	★★★★
Ngân hàng trực tuyến	★★
ATM, VTM	★
Kết hợp với công nghệ tài chính (Fintech)	★★★
Các chi nhánh số	★★
Tương tác với Chatbot, trợ lý Robot	★★
Ngân hàng di động dựa trên SMS/USSD	★

Nguồn: Khảo sát của VNU-IBT (2021)

Ghi chú: Số ★ tương ứng với mức độ quan trọng, càng nhiều ★ thì mức độ quan trọng càng cao dựa theo đánh giá của các cán bộ quản lý ngân hàng

**Bảng 5: Các rủi ro và thách thức của kinh doanh số**

Rủi ro và thách thức cho kinh doanh số của ngân hàng	Mức độ quan trọng
Các mối đe dọa an ninh mạng	★★★
Đánh mất kỹ năng/nhân tài để cạnh tranh	★★
Thay đổi nhanh chóng của công nghệ	★★
Các sáng kiến ngân hàng số của đối thủ và công ty viễn thông	★★
Công nghệ tài chính ở Việt Nam	★★
Các quy định mới của Ngân hàng Nhà nước liên quan đến ngân hàng số	★★★★
Công nghệ kế thừa thiếu khả năng tích hợp	★★
Ràng buộc về quy định	★★★
Các quy trình và điều khoản kinh doanh không linh hoạt	★
Các đối tác bên thứ ba không hiệu quả	★
Thiếu đội ngũ có kỹ năng phù hợp	★★★

Nguồn: Khảo sát VNU-IBT (2021)

Ghi chú: Số ★ tương ứng với mức độ quan trọng, càng nhiều ★ thì mức độ quan trọng càng cao dựa theo đánh giá của các cán bộ quản lý ngân hàng.

### 2.2. Nhân tài và kỹ năng số

Kỹ năng kỹ thuật số của các nhân viên trong ngân hàng được chú trọng. Các nhân viên ở các bộ phận chính của ngân hàng như quản trị rủi ro, công nghệ thông

tin, bán lẻ, dịch vụ khách hàng, marketing, bán hàng... được đánh giá là có kỹ năng kỹ thuật số từ khá đến rất tốt. Dù nhân viên có đủ kỹ năng, nhưng đa số các ngân hàng chậm tiến hành các công



việc chiến lược, lập kế hoạch, triển khai, hoặc các công việc hàng ngày liên quan đến kỹ thuật số. Một số ít ngân hàng lại đồng ý thuê bên thứ ba để làm các công việc trên do ít tốn kém hơn.

Đào tạo là cách hiệu quả để nâng cao kỹ năng số cho nhân viên. Thực hiện đào tạo thường xuyên từ bên thứ ba về các chủ đề kỹ thuật số hay xây dựng học viện kỹ thuật số nội bộ để đào tạo nhân viên được các ngân hàng lên kế hoạch để thực hiện trong thời gian tới. Ngoài ra, cũng có ngân hàng lựa chọn thành lập một nhóm chung với Fintech để đẩy nhanh việc tiếp thu kiến thức kỹ thuật số.

### 2.3. Công nghệ mới nổi và đổi mới sáng tạo

- Nền tảng ngân hàng số vẫn là công nghệ mới được các ngân hàng đầu tư nhiều nhất. (Bảng 6)

Áp dụng đa dạng kênh để thu thập các ý tưởng công nghệ kỹ thuật số mới nổi để giải quyết vấn đề kinh doanh. Đó có thể là dựa vào đầu vào từ các nhà cung cấp, thông qua các hội thảo đơn vị kinh doanh được hỗ trợ bởi công nghệ thông tin, từ các nhóm tư vấn (khách hàng, nhà cung cấp, nhân viên và tư vấn viên bên ngoài), dựa vào các nhà phân tích cùng ngành...

Các công ty công nghệ và các ngân hàng áp dụng công nghệ số được coi là đối thủ cạnh tranh trực tiếp với chiến lược số của ngân hàng. Tại Việt Nam, Gojek, FPT và Viettel được coi là đối thủ cạnh tranh trực tiếp với chiến lược số của các ngân hàng.

### 2.4. Trải nghiệm của khách hàng

Trải nghiệm của khách hàng là một phần quan trọng của chiến lược số. Hơn 50% các ngân hàng tham gia khảo sát đồng ý trải nghiệm

Bảng 6: Các rủi ro và thách thức của kinh doanh số

Công nghệ mới nổi	Mức đầu tư	Kỹ năng hiện tại
Nền tảng ngân hàng số	★★★★	★★
Phân tích dữ liệu lớn	★★★	★★
Nâng cấp giao diện web/ứng dụng ngân hàng điện tử	★	★★★
Kết hợp Fintech	★★★	★★★
Trí tuệ nhân tạo	★★★	★★
Ứng dụng điện toán đám mây	★★★	★★
Tự động hóa quy trình bằng Robot	★	★★★
Blockchain	★★	★★★

Nguồn: Khảo sát VNU-IBT (2021)

Ghi chú: Số ★ tương ứng với mức độ quan trọng, càng nhiều ★ thì mức độ quan trọng càng cao dựa theo đánh giá của các cán bộ quản lý ngân hàng.

Bảng 7: Các kênh chính của kỹ thuật số

Các kênh kỹ thuật số	Tỷ lệ % trải nghiệm của khách hàng
Di động, chi nhánh số	61 - 80%
Các chi nhánh, Internet, tiền điện tử	41 - 60%
Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn	21 - 40%

Nguồn: Khảo sát VNU-IBT (2021)

khách hàng nên là một phần quan trọng của chiến lược số. Trong đó, nên chú trọng điểm hài lòng của khách hàng để gia tăng số lượng khách hàng thân thiết. Mặt khác, các yếu tố như phần trăm gia tăng doanh thu, nguồn thu quảng cáo ròn, hay phần trăm giảm chi phí cũng là các yếu tố khác để đo lường trải nghiệm khách hàng mà ngân hàng cần quan tâm. (Bảng 7)

Các hạng mục trong chiến lược thúc đẩy và tăng cường trải nghiệm khách hàng tại các ngân hàng số được thực hiện khá đầy đủ. Bao gồm tư duy giải pháp đột phá, tác phong làm việc và phản ứng nhanh nhạy, áp dụng tiếng nói của khách hàng, tìm hiểu về tính cách của khách hàng và đánh giá hành trình trải nghiệm xuyên suốt của khách hàng.

### 2.5. Nền tảng ngân hàng trực tuyến và ngân hàng di động (Web-Banking và Mobile Banking)

Các ngân hàng đang từng bước thực hiện quá trình chuyển đổi số trên nền tảng ngân hàng trực tuyến Web-Banking và Mobile Banking. Phần lớn các ngân hàng cho phép mở tài khoản phí, cung cấp các hỏi đáp liên quan đến việc mở tài khoản trên trang web của ngân hàng, và tải lên các hồ sơ trực tuyến liên quan đến mở tài khoản. Các ngân hàng cũng cung cấp các ứng dụng ngân hàng di động trên hai nền tảng phổ biến nhất hiện nay là iOS và Android.

Nội dung và chức năng chuyên đổi số đa dạng từ tài khoản, tín dụng, tiết kiệm, đầu tư, đến tư vấn và các dịch vụ giá trị gia tăng khác. (Bảng 8)

**Bảng 8: Nội dung và chức năng chuyên đổi số**

Tài khoản	Tín dụng	Tiết kiệm, đầu tư	Tư vấn	Dịch vụ giá trị gia tăng
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài khoản cá nhân hóa.</li> <li>- Sao kê điện tử miễn phí.</li> <li>- Thực hiện các lệnh chi thường xuyên.</li> <li>- Thanh toán bằng mã QR.</li> <li>- Chuyển khoản qua ví điện tử.</li> <li>- Thẻ liên kết với các ngân hàng khác.</li> <li>- Dịch vụ tài khoản tiền ảo trong tương lai.</li> <li>- Rút tiền tại ATM không cần thẻ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp cách tính lãi suất cho người đi vay.</li> <li>- Chấp nhận yêu cầu tín dụng trực tuyến.</li> <li>- Trong tương lai, thử nghiệm mô phỏng quy trình cấp tín dụng trên nền web như quy trình cấp tín dụng ngoại tuyến hiện tại.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dịch vụ đầu tư vào chứng khoán ảo.</li> <li>- Dịch vụ bảo hiểm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dịch vụ tư vấn, giải quyết, điều chỉnh các giao dịch thường xuyên.</li> <li>- Trò chuyện trực tuyến, hỗ trợ 24/7.</li> <li>- Các cuộc hẹn trực tuyến cho khách hàng.</li> <li>- Cung cấp bảng hỏi để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng.</li> <li>- Cung cấp diễn đàn để các khách hàng có thể tương tác với nhau.</li> <li>- Triển khai tư vấn Robot trong thời gian tới.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công bố các thông tin kinh tế, tài chính.</li> <li>- Công cụ quản lý tài chính cá nhân (xem danh mục đầu tư).</li> <li>- Cung cấp vị trí của các chi nhánh ngân hàng.</li> </ul>

Nguồn: Khảo sát của VNU-IBT (2021)

Thiết kế trang web, giao diện ứng dụng tạo sự thuận tiện cho khách hàng trải nghiệm ngân hàng số. Phần lớn website và các ứng dụng của các ngân hàng tham gia khảo sát cung cấp ngôn ngữ tiếng Anh (và một số ngôn ngữ khác) bên cạnh tiếng Việt, cung cấp cho khách hàng các tùy chọn để thiết lập sự yêu thích cho các thông báo số và có sự chuyển đổi liền mạch từ trang chủ sang mục khách hàng. Bên cạnh đó, các công cụ điều hướng cũng giúp khách hàng trải nghiệm ngân hàng số một cách nhanh chóng hơn như: Công cụ tìm kiếm từ khóa trên trang web, cung cấp các video hướng dẫn sử dụng (ít nhất cho lần đăng nhập đầu tiên), các thanh điều hướng trực tiếp đến mục khách hàng,...

Vấn đề an ninh mạng đang được các ngân hàng chú trọng. Tất cả các trang web và ứng dụng của ngân hàng tham gia khảo sát tự động thoát tài khoản sau một thời gian không hoạt động nhất định.

Khi thực hiện giao dịch bắt buộc phải có mã token hoặc OTP, tuân thủ theo quy trình xác thực mở rộng EV SSL Certificate. Một số ít ngân hàng không cho phép tự động lưu tên người dùng và mật khẩu trên trình duyệt. Khi sử dụng ứng dụng ngân hàng di động, ứng dụng cho phép chụp nhanh màn hình, một số ít ngân hàng có tính năng che mờ các thông tin bí mật khi chụp và sử dụng xác thực sinh trắc học khi đăng nhập.

### 3. Khuyến nghị cho các ngân hàng thương mại

Thời gian tới, chuyên đổi số vẫn là chiến lược trọng tâm của các ngân hàng. Nhóm tác giả đưa ra một số khuyến nghị như sau:

**Thứ nhất**, gia tăng trải nghiệm của khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân đối với ngân hàng số thông qua cả hai hình thức ngân hàng trực tuyến và ngân hàng di động. Đa dạng các sản phẩm, dịch vụ có hàm lượng số cao, trong đó phát triển, gia tăng các dịch vụ tư vấn trực tuyến, tư vấn bằng

Robot để đảm bảo phục vụ khách hàng 24/7.

**Thứ hai**, an ninh mạng vẫn là vấn đề cần được quan tâm đặc biệt, giúp cho khách hàng có lòng tin sử dụng các sản phẩm, dịch vụ số của ngân hàng.

**Thứ ba**, chiến lược ngân hàng số vẫn là chiến lược chuyên biệt, tách rời với các chiến lược khác của ngân hàng. Trong đó, tập trung vào khối bán lẻ và cải thiện, nâng cấp ứng dụng ngân hàng số trên di động nhằm gia tăng mức đóng góp của ngân hàng số vào doanh thu chung của ngân hàng trong tương lai.

**Thứ tư**, đào tạo là cách nâng cao hiệu quả kỹ năng số cho nhân viên, đặc biệt có thể thông qua các hình thức từ nội bộ ngân hàng hoặc đào tạo từ bên thứ ba, kết hợp đào tạo với các công ty Fintech. Qua đó, các ngân hàng cũng có cơ hội tiếp cận các công nghệ mới nổi, các ý tưởng đổi mới sáng tạo để có thể áp dụng vào quá trình chuyển đổi số của chính ngân hàng trong thời gian tới. ■