

NGÂN HÀNG SỐ: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC CHO NGÀNH NGÂN HÀNG Ở VIỆT NAM

● PHAN THỊ LỆ THÚY

TÓM TẮT:

Sự ra đời của công nghệ tài chính đang dẫn dắt xu hướng ngân hàng số rộng khắp trên thế giới và Việt Nam. Bên cạnh đó, đại dịch Covid-19 cũng làm thay đổi đáng kể nhận thức và dần thay đổi thói quen của một bộ phận người dân Việt Nam về giao dịch trên nền tảng số. Chuyển đổi số đối với ngành Ngân hàng đến nay không còn là sự lựa chọn, mà là yêu cầu bắt buộc, là hướng đi chiến lược, nhằm giúp ngành Ngân hàng cạnh tranh hiệu quả và phát triển bền vững trong kỷ nguyên 4.0. Bài viết đã nêu rõ vai trò của ngân hàng số, đồng thời nêu bật những cơ hội và thách thức cho các ngân hàng Việt Nam trong việc phát triển ngân hàng số.

Từ khóa: ngân hàng số, cơ hội, thách thức, nền tảng số.

1. Đặt vấn đề

Ngày 3/6/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, nhằm mục tiêu kép là vừa phát triển Chính phủ số, kinh tế số, xã hội số, vừa hình thành các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam có năng lực vươn ra toàn cầu. Để thực hiện mục tiêu trên, chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng được xem là một trong những định hướng ưu tiên. Các ngân hàng Việt Nam đang bước vào thời kỳ chuyển đổi số với sự phát triển nhanh của các dịch vụ số, điều này đòi hỏi các ngân hàng phải biết tận dụng các cơ hội và tìm cách khắc phục thách thức để có thể thích nghi với những thay đổi, đồng thời đứng vững trong hệ thống tài chính thế giới dưới áp lực cạnh tranh và làn sóng số hóa ngân hàng.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Ngân hàng số là gì?

Theo Moeckel (2013), ngân hàng số (digital banking) hướng đến việc nâng cao tiêu chuẩn của

các dịch vụ ngân hàng trực tuyến và ngân hàng di động bằng cách tích hợp các công nghệ số như các công cụ phân tích, tương tác qua mạng xã hội, các giải pháp thanh toán đổi mới, công nghệ di động và tập trung vào trải nghiệm của người sử dụng.

Theo Chris (2014), ngân hàng số là mô hình hoạt động của ngân hàng mà trong đó, các hoạt động chủ yếu dựa vào các nền tảng và dữ liệu điện tử và công nghệ số, là giá trị cốt lõi của hoạt động ngân hàng. Theo Sharma (2017), ngân hàng số là một hình thức ngân hàng số hóa tất cả những hoạt động và dịch vụ ngân hàng truyền thống.

Như vậy, Digital Banking hay ngân hàng số là ngân hàng có thể thực hiện hầu hết các giao dịch ngân hàng bằng hình thức trực tuyến thông qua internet. Digital Banking là loại hình ngân hàng kỹ thuật số đòi hỏi cao về công nghệ bao gồm sự đổi mới trong dịch vụ tài chính cho khách hàng bao gồm: Các chiến lược di động, kỹ thuật số, AI, thanh toán, RegTech, dữ liệu, blockchain, API, kênh phân phối và công nghệ... Ngân hàng số là một khái niệm rộng hơn nhiều so với khái niệm ngân

hàng điện tử, là giai đoạn phát triển cao hơn của ngân hàng điện tử, hoạt động của ngân hàng điện tử là một phần của ngân hàng số.

2.2. Vai trò của ngân hàng số

Trước thời đại công nghệ 4.0 bùng nổ như hiện nay, ngân hàng số đang có xu hướng phát triển mạnh ở Việt Nam cũng như nhiều nước trên thế giới. Việc phát triển và đưa vào ứng dụng ngân hàng số mang đến rất nhiều lợi ích cho cả 3 nhóm: khách hàng - ngân hàng - nền kinh tế, cụ thể như sau:

2.2.1. Lợi ích đối với khách hàng

+ Tiết kiệm chi phí, thời gian cho khách hàng: Với ngân hàng số, mọi giao dịch (thường chỉ cần số điện thoại, email) trở nên đơn giản, nhanh chóng.

+ Thực hiện các dịch vụ ngân hàng tại bất kỳ thời điểm nào và ở bất kỳ nơi đâu. Với những khách hàng không có thời gian tới quầy giao dịch hoặc có lượng tiền giao dịch lớn, ngân hàng số là giải pháp hết sức cần thiết.

+ Thực hiện và xác nhận các giao dịch với độ chính xác cao, nhanh chóng. Ngay sau khi giao dịch hoàn thành, website hoặc ứng dụng sẽ chuyển người dùng tới một giao diện mới chứa thông tin giao dịch.

+ Tăng cường bảo mật với công nghệ bảo mật 3 lớp tiên tiến, bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu và mã số bảo mật OTP, được gửi theo dạng tin nhắn về số điện thoại riêng của khách hàng. Ngoài ra, hình thức bảo mật khác là Token cũng được áp dụng cho giao dịch thanh toán trên ứng dụng ngân hàng số.

2.2.2. Lợi ích đối với ngân hàng

+ Giúp ngân hàng giảm chi phí vận hành: Nhờ có dịch vụ ngân hàng số, ngân hàng không cần giao dịch trực tiếp với khách hàng, nhờ đó, giảm bớt được các công đoạn giống nhau phải lặp lại trong một giao dịch.

+ Tăng tốc độ giao dịch, tăng năng suất lao động: Tốc độ giao dịch được tiến hành trên ngân hàng số nhanh hơn rất nhiều so với quy trình thông thường tại các chi nhánh ngân hàng.

+ Tự động hóa quy trình, giảm nhân sự tại quầy giao dịch: Khi khách hàng có thể thực hiện được hầu hết các dịch vụ ngân hàng cung cấp mà không cần tới tận chi nhánh thì ngân hàng có thể cắt giảm nhân sự, đồng thời hạn chế được các thao tác lỗi.

+ Ngân hàng số giúp ngân hàng mở rộng phạm vi hoạt động, tăng khả năng cạnh tranh: Trong thời

đại 4.0, ngân hàng số đã trở thành xu hướng phát triển cần thiết giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó tăng thêm tính cạnh tranh cho ngân hàng.

2.2.3. Lợi ích đối với nền kinh tế

Ngoài lợi ích mang đến cho khách hàng và ngân hàng, ngân hàng số cũng mang đến rất nhiều lợi ích cho nền kinh tế: Giảm khối lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế; Giúp Nhà nước có thông tin cụ thể về việc nộp thuế một cách nhanh chóng và đầy đủ; Tạo sự liên thông giữa các tổ chức tài chính, giúp tối ưu hóa hệ thống tài chính quốc gia. Là cầu nối cho một quốc gia hội nhập với nền kinh tế quốc tế.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính nhằm phân tích tình hình hoạt động của ngân hàng số tại Việt Nam, những cơ hội và thách thức cho ngành ngân hàng ở Việt Nam khi ứng dụng ngân hàng số.

Đồng thời, bài viết cũng sử dụng phương pháp phân tích các dữ liệu lịch sử và các báo cáo được cung cấp bởi các ngân hàng thương mại và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam để củng cố cho các lập luận được đưa ra.

4. Nội dung nghiên cứu

4.1. Thực trạng phát triển ngân hàng số ở Việt Nam hiện nay

So với thị trường ở những nước tiên tiến, số lượng ngân hàng số phát triển ở Việt Nam còn ở mức khiêm tốn. Các ngân hàng chỉ mới ở giai đoạn đầu của quá trình số hóa. Tuy nhiên, điều đáng ghi nhận là các ngân hàng và tổ chức tài chính cũng đã dành nhiều sự quan tâm để phát triển mảng dịch vụ này. Các ngân hàng đều coi chuyển đổi số có ý nghĩa quan trọng.

Hầu hết các ngân hàng Việt Nam đang triển khai chiến lược chuyển đổi số, thành lập riêng bộ phận ngân hàng số tập trung nghiên cứu thực hiện chuyển đổi số. Chẳng hạn, Nam Á Bank đã cho ra đời không gian giao dịch số hệ sinh thái số ONEBANK: Với phương châm “Một chạm - mọi trải nghiệm”; Hay OCB đã xây dựng kênh OCB OMNI - theo đó, các kênh giao dịch số được kết nối, đồng nhất cho khách hàng trải nghiệm xuyên suốt khi họ có sự chuyển dịch giữa các kênh, giúp khách hàng có thể sử dụng sản phẩm, dịch vụ mà không cần đến quầy,...

Bên cạnh đó, nhiều ngân hàng đang bắt đầu

triển khai ngân hàng số ở cấp độ quy trình và kênh giao tiếp, chỉ một số ít ngân hàng chuyển đổi số hóa ở nền tảng dữ liệu. Ở khía cạnh quy trình, một số ngân hàng đã hoàn thiện hệ thống giao dịch tự động, ứng dụng một phần dữ liệu lớn như BIDV, Vietcombank, Techcombank, TPBank... Ở khía cạnh giao tiếp, một số ngân hàng đã ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), học máy (machine learning) và đưa các dịch vụ tư vấn tự động 24/7 thông qua các hội thoại (chat online) trên website hoặc mạng xã hội của ngân hàng.

Ngoài ra, các ngân hàng đang thực hiện mô hình hợp tác với doanh nghiệp công nghệ trong lĩnh vực tài chính (Fintech) hay các công ty công nghệ lớn. Việc hợp tác này mang lại cho khách hàng nhiều trải nghiệm thú vị cũng như có khả năng tiếp cận được đa dạng hóa dịch vụ với số lần giao dịch ít hơn.

4.2. Cơ hội và thách thức

4.2.1. Cơ hội khi phát triển ngân hàng số tại Việt Nam

Dân số đông và sự phổ cập internet cao

Việt Nam hiện có trên 97,4 triệu dân với cơ cấu dân số trẻ, do đó khả năng tiếp cận với công nghệ, internet cao, tỷ lệ dân số sử dụng smartphone tăng nhanh. Theo thống kê của Newzoo, Việt Nam đang xếp thứ 9 trong danh sách các quốc gia có nhiều người sử dụng smartphone nhất thế giới. Theo đó, trong năm 2021, Việt Nam hiện có 66,9 triệu người dùng điện thoại thông minh, với độ phủ đạt 68,2%. Điều này cho thấy, Việt Nam là thị trường đầy tiềm năng trong phát triển ngân hàng số.

Hành lang pháp lý từng bước được hoàn thiện

Cơ quan quản lý nhà nước về lĩnh vực tài chính - ngân hàng đã nhận thức tầm quan trọng của chuyển đổi số của trong việc phê duyệt "Kế hoạch Chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030", là động lực để các ngân hàng xây dựng chiến lược riêng cho ngân hàng.

Ngoài ra, Nhà nước đã ban hành nhiều quyết định, đề án giúp đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số tại ngân hàng, điển hình như: Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021 về việc phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025; Chỉ thị số 02/CT-NHNN về việc đẩy mạnh chuyển đổi số và bảo đảm an ninh, an toàn thông tin trong hoạt

động ngân hàng; Quyết định số 810/QĐ-NHNN ban hành ngày 11/5/2021 phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, trong đó xác định các mục tiêu cụ thể: Ít nhất 50% các nghiệp vụ ngân hàng cho phép khách hàng thực hiện hoàn toàn trên môi trường số; Ít nhất 50% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử; Ít nhất 70% số lượng giao dịch của khách hàng được thực hiện thông qua các kênh số... Với việc hành lang pháp lý đang được hoàn thiện là cơ sở giúp các ngân hàng phát triển thuận lợi.

Thanh toán không dùng tiền mặt đạt mức tăng trưởng cao

Theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt năm 2021 đạt mức tăng trưởng cao, như: Qua kênh Internet tăng 48,8% về số lượng và 32,6% về giá trị; Qua kênh điện thoại di động tăng 76,2% và 87,5%, thanh toán qua QRcode lên đến 200% so với 2020; Tỷ trọng các giao dịch rút tiền mặt qua ATM trên tổng các giao dịch xử lý qua hệ thống của NAPAS giảm mạnh từ 26% năm 2020 xuống còn 12%. Mặc dù đại dịch Covid-19 xuất hiện đã ảnh hưởng tiêu cực đến nền kinh tế nhưng không thể phủ nhận đây chính là một trong những nguyên nhân thúc đẩy người dân gia tăng sử dụng các dịch vụ ngân hàng số. Cụ thể, trong giai đoạn giãn cách xã hội, việc mua sắm online gia tăng mạnh mẽ và kèm với đó là sự phát triển của các phương thức thanh toán không tiền mặt qua chuyển khoản, qua ví điện tử liên kết với các sàn thương mại điện tử,... Ngay khi các lệnh giãn cách được xóa bỏ, nhiều người vẫn duy trì thói quen thanh toán này.

4.2.2. Những thách thức mà ngân hàng số Việt Nam cần vượt qua

Bên cạnh những cơ hội, thuận lợi trên, việc chuyển đổi và phát triển ngân hàng số tại Việt Nam vẫn đối diện với không ít khó khăn, thách thức, cụ thể như sau:

Một là, chi phí đầu tư công nghệ cao: Công nghệ ứng dụng trong ngân hàng số thường có tốc độ phát triển nhanh và dễ dàng thay thế bởi các công nghệ mới. Chi phí đầu tư công nghệ lớn đến từ việc các ngân hàng phải thường xuyên cải tiến, bảo trì và nâng cấp hệ thống để đáp ứng nhu cầu ngày càng gia tăng của khách hàng đồng thời nâng cao năng

lực cạnh tranh. Đây được coi là thách thức lớn đối với các ngân hàng trong quá trình chuyển đổi số, đặc biệt là những ngân hàng vừa và nhỏ khi việc đầu tư công nghệ đòi hỏi rất nhiều nguồn lực nhưng công nghệ đó lại nhanh chóng lỗi thời và phải cập nhật mới.

Hai là, khung pháp lý còn chậm so với tốc độ phát triển công nghệ: Khuôn khổ pháp lý tạo cơ sở cho hoạt động và phát triển ngân hàng số vẫn còn thiếu. Tất cả các ngân hàng đều hoạt động trong khuôn khổ pháp luật, mọi chiến lược kinh doanh đều cần đảm bảo tuân thủ đúng khung pháp lý. Vấn đề là tốc độ phát triển công nghệ quá nhanh và thay đổi từng ngày, nhưng các quy định pháp lý lại chưa theo kịp. Ngân hàng Nhà nước chưa có quy định chính thức về các sản phẩm áp dụng cho ngân hàng số như tiền gửi điện tử, các dịch vụ internet banking, mobile banking; Hành lang pháp lý để bảo vệ người tiêu dùng về các giao dịch điện tử còn yếu; các quy định xác định danh tính khách hàng tại quầy làm tăng rào cản áp dụng ngân hàng số, chưa có quy định về định danh khách hàng điện tử (eKYC),... khiến các ngân hàng thương mại ngại áp dụng công nghệ, dịch vụ mới ngoài khuôn khổ cho phép.

Ba là, vấn đề bảo mật thông tin tại Việt Nam còn kém: Có thể nói, ngành Ngân hàng luôn là mục tiêu hàng đầu của những tội phạm công nghệ. Các trường hợp gian lận liên quan tới các hoạt động thanh toán số gần đây đang diễn biến ngày càng phức tạp. Bằng những thủ đoạn tinh vi, tin tặc có thể lừa người dùng thực hiện các giao dịch, cung cấp những thông tin bảo mật như mật khẩu, mã OTP hay truy cập vào những trang ngân hàng giả mạo,... nhằm chiếm đoạt tài sản.

Bên cạnh đó, hiện nay đang có khoảng trống pháp lý liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính cũng như bảo vệ tính riêng tư của dữ liệu người tiêu dùng. Việc có thể bị lộ thông tin cá nhân cũng là lý do khiến nhiều người chần chừ sử dụng các dịch vụ ngân hàng số. Nâng cấp hệ thống và thuyết phục khách hàng tin tưởng vào những dịch vụ số luôn là thách thức lớn đối với mọi ngân hàng.

Bốn là, thói quen sử dụng tiền mặt vẫn còn phổ biến: Người Việt Nam vẫn có thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán. Thói quen thanh

toán không dùng tiền mặt hiện nay mới chỉ phổ biến ở các tỉnh, thành phố trung tâm - nơi có các điều kiện hạ tầng công nghệ tốt, trong khi đó, ở các vùng sâu, vùng xa người dân vẫn có xu hướng thích sử dụng tiền mặt do suy nghĩ tiện lợi và an toàn hơn. Đồng thời, hệ thống ngân hàng ở đây cũng khá thưa thớt, cơ sở hạ tầng internet cũng chưa được phổ cập rộng rãi nên việc tiếp cận với các dịch vụ ngân hàng số của người dân còn rất khó khăn.

Năm là, hạn chế về nguồn nhân lực công nghệ thông tin: Các ngân hàng Việt Nam hiện nay đang đối diện với vấn đề thiếu hụt nguồn nhân lực trong việc xây dựng và phát triển ngân hàng số. Trong quá trình chuyển đổi số, nhu cầu nhân sự vừa am hiểu về tài chính ngân hàng, vừa am hiểu về công nghệ là một trong những thách thức lớn. Thực trạng nhân sự ngân hàng Việt Nam hiện nay: nếu các nhân sự am hiểu về tài chính ngân hàng thì chưa am hiểu về công nghệ và ngược lại. Đây là vấn đề đặt ra đối với các cơ sở đào tạo và các ngân hàng tại Việt Nam khi chưa thực sự theo kịp tốc độ phát triển của công nghệ. Đặc biệt, nhân sự chất lượng cao trong lĩnh vực ngân hàng số còn khan hiếm, các ngân hàng phải cạnh tranh khá gay gắt về đãi ngộ để thu hút người tài.

5. Giải pháp thúc đẩy phát triển ngân hàng số tại Việt Nam

Thời gian tới, nhằm thúc đẩy phát triển ngân hàng số ở Việt Nam, cần chú trọng các giải pháp sau:

Thứ nhất, tiếp tục hoàn thiện hệ thống khuôn khổ pháp lý

Tiếp tục rà soát hoàn thiện hệ thống khuôn khổ pháp lý cho phát triển công nghệ số, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng có đầy đủ cơ sở pháp lý để đẩy mạnh phát triển các sản phẩm số. Đặc biệt, việc hoàn thiện các hành lang pháp lý để đảm bảo an ninh, an toàn thông tin, dữ liệu khách hàng là vô cùng quan trọng trong công tác quản lý dữ liệu lĩnh vực ngân hàng, tài chính; tạo nền tảng cho việc ứng dụng các công nghệ chủ chốt của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, hướng tới sự phát triển vững mạnh, hiện đại của ngân hàng trong tương lai. Sớm xây dựng và hoàn thiện cơ sở dữ liệu quốc gia để tạo điều kiện kết nối mở cho các ngân hàng truy xuất theo thẩm quyền được duyệt và có hành lang pháp lý đầy đủ về chia sẻ dữ liệu với bên thứ ba.

Thứ hai, đẩy mạnh áp dụng khoa học công nghệ trong hoạt động của ngân hàng

Chú trọng đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ, khoa học kỹ thuật, tạo ra môi trường kỹ thuật công nghệ hiện đại; tăng cường học hỏi và chuyển giao công nghệ từ các nước tiên tiến tạo tiền đề vững chắc để ngành ngân hàng phát triển những ứng dụng công nghệ mới. Tăng cường đầu tư ứng dụng các công nghệ mới, đặc biệt cần ưu tiên đầu tư công nghệ có vòng đời dài, giúp khách hàng an tâm sử dụng dịch vụ; tăng cường quản trị rủi ro đối với các dịch vụ ngân hàng số, bảo mật thông tin và tài sản cho ngân hàng. Nghiên cứu việc hợp tác với các công ty fintech để xây dựng mô hình kinh doanh đột phá thông qua ứng dụng công nghệ số nhằm tăng cường sự thuận tiện và tiết kiệm chi phí.

Thứ ba, bồi dưỡng kiến thức và đào tạo đội ngũ nhân viên và thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt của người tiêu dùng

Cần có chính sách tuyển dụng, đãi ngộ, sử dụng thu hút nhân tài phục vụ cho sự phát triển lâu dài của ngân hàng. Đồng thời, tăng cường đào tạo và đào tạo lại cán bộ, đảm bảo đội ngũ cán bộ có đủ trình độ để vận hành và làm chủ công nghệ. Để làm được điều này, các ngân hàng có thể phối hợp với các trường đại học, các tổ chức hoặc trung tâm đào tạo chuyên nghiệp nhằm cải thiện kỹ năng chuyên nghiệp của nhân viên ngay cả khi họ đang làm việc cũng như trong quá trình tuyển dụng.

Đồng thời, việc hướng dẫn và hỗ trợ người dùng cũng không kém phần quan trọng của phát triển ngân hàng số đối với các ngân hàng. Để giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận với dịch vụ ngân hàng số, các ngân hàng cần tăng cường quảng bá, tiếp thị để khách hàng hiểu rõ hơn về những tiện ích, tầm quan trọng của ngân hàng số. Đặc biệt, cần mở rộng hệ thống mạng lưới khu vực nông

thôn, giúp người dân có cơ hội tiếp cận với dịch vụ ngân hàng số, thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt, rút ngắn quá trình phát triển ngân hàng số của các ngân hàng Việt Nam.

Thứ tư, tăng cường tính bảo mật thông tin

Tuân thủ các quy định, hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước về đảm bảo an toàn bảo mật giao dịch ngân hàng trực tuyến; xây dựng các kịch bản, quy trình, hướng dẫn ứng phó chi tiết với các sự cố về gian lận trực tuyến... Ngân hàng cần tăng cường quy định cũng như các biện pháp nhằm bảo mật thông tin của khách hàng; các ngân hàng cần phải có đội ngũ nhân viên am hiểu về công nghệ thông tin hoặc phải liên kết với các công ty công nghệ thông tin để xây dựng một hệ thống bảo mật dữ liệu. Tăng cường công tác truyền thông, tuyên truyền, giáo dục tài chính, nâng cao nhận thức, hiểu biết cho người dân về ứng dụng kỹ thuật số và những lưu ý để phòng, tránh rủi ro khi thực hiện giao dịch trên môi trường điện tử.

6. Kết luận

Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã tác động làm thay đổi mọi mặt của đời sống kinh tế - xã hội, trong đó có ngành Ngân hàng. Chuyển đổi số là cơ hội để hệ thống ngân hàng Việt Nam nâng cao chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh, gia tăng khả năng tiếp cận thị trường quốc tế. Thực hiện chuyển đổi số trong ngân hàng không còn là vấn đề của sự lựa chọn nữa mà sẽ là định hình tương lai. Bên cạnh những cơ hội, ngành Ngân hàng cũng phải đối mặt với không ít khó khăn, thách thức. Để giải quyết được vấn đề này, các cá nhân, tổ chức trong lĩnh vực ngân hàng cần nắm chắc được xu thế phát triển, cơ hội và thách thức đặt ra đối với ngành trong kỷ nguyên số, từ đó, đưa ra các giải pháp vận dụng vào thực tiễn để có thể phát triển ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Chris, S. (2014). *Digital banks: Strategies to launch or become a digital bank*. Singapore: Marshall Cavendish International Asia Pte Ltd.
2. Gaurav Sarma. (2017). What is digital banking. Retrieved from: <https://www.ventureskies.com/blog/digital-banking>.

3. Moeckel, C. (2013, March). Definition of Digital Banking. Retrieved from: <http://www.carolinemoeckel.com/defining-digital-banking/>
4. Nguyễn Thế Anh (2020). Phát triển ngân hàng số cho các ngân hàng thương mại Việt Nam. *Tạp chí Ngân hàng*, số 17/2020.
5. Phạm Tiến Đạt, Lưu Ánh Nguyệt (2019). Ngân hàng số - Triển vọng và phát triển trong tương lai. *Tạp chí Ngân hàng* số 2+3/2019;
6. Thiều Quang Hiệp (2020). *Phát triển ngân hàng số ở Việt Nam: Thực trạng và đề xuất*. Cổng thông tin điện tử Hiệp hội Ngân hàng.
7. Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 645/QĐ-TTg "Phê duyệt kế hoạch tổng thể phát triển Thương mại điện tử Quốc gia giai đoạn 2021 - 2025"*, ngày 15/5/2020.
8. <https://www.sbv.gov.vn/>

Ngày nhận bài: 25/3/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/4/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/5/2022

Thông tin tác giả:

ThS. PHAN THỊ LỆ THÚY

Trường Đại học Nha Trang

DIGITAL BANKING: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES FOR BANKS IN VIETNAM

● Master. **PHAN THI LE THUY**
Nha Trang University

ABSTRACT:

The rapid growth of financial technology (Fintech) is leading the development trend of digital banking in the world and also in Vietnam. In addition, the COVID-19 pandemic has also significantly changed the perception and gradually changed the habits of Vietnamese people of doing transactions on digital platforms. Digital transformation is no longer an option but a mandatory requirement, a strategic development for the banking industry to help banks compete effectively and develop sustainably in the Digital Era. This paper clearly outlines the role of digital banks, and highlights the opportunities and challenges for banks in Vietnam in developing digital banking.

Keywords: digital banking, opportunity, challenge, digital platform.