

CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP LẦN THỨ TƯ: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐỐI VỚI NGÂN HÀNG CỦA PHÁP VÀ MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ ĐỐI VỚI VIỆT NAM

Đào Trọng Hiếu¹

Tóm tắt: Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư mang đến cho ngành ngân hàng những cơ hội mới, nhưng đồng thời cũng đặt ra nhiều thách thức không nhỏ trong việc thay đổi mô hình quản trị điều hành, kinh doanh, cấu trúc sản phẩm dịch vụ, trong phòng ngừa rủi ro an ninh mạng và bảo vệ thông tin khách hàng trong kỷ nguyên số. Bài viết tập trung phân tích những cơ hội và thách thức mà cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đặt ra đối với các ngân hàng của Pháp, những chính sách và giải pháp mà các ngân hàng nước này đã áp dụng trong thời gian qua để thích ứng, tận dụng những cơ hội và hạn chế những thách thức trong bối cảnh mới, từ đó đề xuất một số khuyến nghị đối với các ngân hàng Việt Nam.

Từ khóa: cách mạng công nghiệp, ngân hàng, Pháp, cơ hội, thách thức, khuyến nghị

Abstract: The fourth industrial revolution has brought new opportunities but also challenges for the banking sector in changing the governance and business models as well as the structure of products and services, in preventing network security risks and protecting customer's private information in the digital age. The paper focuses on analyzing the opportunities and challenges that the fourth industrial revolution posed to French banks, reviewing policies and solutions applied by these banks to adapt, to take advantage of opportunities and limit challenges in the new context, thereby proposing some recommendations for Vietnamese banks.

Keywords: fourth industrial revolution, bank, France, opportunities, challenges

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) được xem là đỉnh cao mới của sự phát triển công nghệ, bởi đây là cuộc cách mạng mới có sự khác biệt về tốc độ,

phạm vi và các tác động: (i) Đây là cuộc cách mạng công nghiệp mới có tốc độ của bước đột phá công nghệ chưa có tiền lệ trong lịch sử, phát triển nhảy vọt chứ không phải là theo tốc độ tuyến tính; (ii) Phạm vi ảnh hưởng của CMCN 4.0 rộng lớn trên toàn cầu và nó đang phá vỡ cấu trúc của hầu hết các ngành công nghiệp ở mọi quốc gia; (iii)

¹ Công an Thành phố Hà Nội

Nhận bài ngày: 2/7/2019

Phản biện xong 21/7/2019

Chấp nhận đăng 5/8/2019

CMCN 4.0 tác động sâu rộng tới sự chuyển đổi của toàn bộ hệ thống sản xuất, quản lý và quản trị của xã hội loài người¹.

Trong bối cảnh cuộc CMCN 4.0 đang diễn ra với tốc độ nhanh chóng, nó cũng đặt ra những cơ hội và thách thức đối với hệ thống tài chính ngân hàng, buộc các ngân hàng cũng cần đẩy mạnh công nghệ để không tụt lại phía sau và kịp thời đáp ứng được nhu cầu của nền kinh tế.

1. Cách mạng công nghiệp lần thứ tư đối với ngành ngân hàng

Đối với ngành ngân hàng thế giới nói chung, CMCN 4.0 đã tạo ra những xu hướng thay đổi quan trọng so với trước đây, đòi hỏi các ngân hàng buộc phải đổi mới nếu muốn tiếp tục tồn tại và phát triển. Những xu hướng chính trong lĩnh vực ngân hàng bao gồm²:

Xu hướng ngân hàng số (Digital banking)

Song song với việc phát triển ngân hàng di động, không có chi nhánh vật lý³, các ngân hàng truyền thống cũng đang đẩy mạnh việc số hóa các dịch vụ của mình như triển khai bảo mật sinh trắc học cho hoạt động thanh toán hay gửi tiết kiệm. Tiến bộ công nghệ đã giúp các ngân hàng tạo ra những sản phẩm dịch vụ tài chính mới như M-POS,

internet banking, mobile banking, công nghệ thẻ chip, ví điện tử..., tạo thuận lợi cho người dân trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại, giúp giảm thời gian giao dịch và tiết kiệm chi phí giao dịch.

Xu hướng sử dụng dữ liệu lớn (Big data)

Trong những năm gần đây, không chỉ áp dụng công nghệ vào việc cung cấp dịch vụ sản phẩm cho khách hàng, các ngân hàng cũng sử dụng nhiều hơn các công nghệ lưu trữ dữ liệu về khách hàng, phân tích hành vi khách hàng. Việc phân tích dữ liệu lớn đang được nhiều ngân hàng đưa vào chiến lược lõi trong chiến lược phát triển của mình, hỗ trợ việc đưa ra quyết định phù hợp và nhanh hơn, quản lý rủi ro tốt hơn và tối đa hóa hoạt động, giảm được chi phí và tạo lợi thế cạnh tranh.

Xu hướng sử dụng trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligent - AI)

Theo Báo cáo Tầm nhìn Công nghệ Ngân hàng 2017 của Accenture⁴, trong vòng 5 năm tới, trí tuệ nhân tạo sẽ trở thành cách thức chính mà các ngân hàng tương tác với khách hàng. Các ngân hàng hiện nay đã có thể ứng dụng AI trong việc quản lý danh mục rủi ro, quản lý khách hàng và quản lý cơ sở dữ liệu, giúp thay đổi bộ mặt của ngành ngân hàng.

Xu hướng sử dụng internet kết nối vạn vật (Internet of Things - IoT)

Các ngân hàng và công ty phát hành thẻ thanh toán đã nghiên cứu triển khai chức

¹ Nguyễn Thị Nguyệt Loan (2017).

² Lê Công (2017).

³ Những ngân hàng số không có chi nhánh vật lý tiêu biểu như: Atom Bank (Anh), Moven Bank (Mỹ) hay

năng thanh toán thông qua một loạt các thiết bị thông minh, để bất kỳ một thiết bị nào có kết nối internet cũng sẽ có thể kích hoạt các hoạt động thương mại điện tử. Các thức giao dịch và thanh toán mới này sẽ giúp các ngân hàng tiếp cận được với nhu cầu thanh toán của khách hàng một cách nhanh chóng theo thời gian thực, hướng tới có thể thực hiện được lệnh thanh toán từ bất kỳ một thiết bị nào, từ bất kỳ một địa điểm nào một cách nhanh chóng, dù thanh toán có giá trị thấp hay cao, giúp giảm chi phí, tăng số lần giao dịch và tiện ích cho khách hàng.

2. Cơ hội và thách thức đối với các ngân hàng của Pháp

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đang thay đổi một cách căn bản các hoạt động cốt lõi của ngân hàng. Là một nền kinh tế lớn tại châu Âu, có hệ thống ngân hàng phát triển so với các nước trong khu vực, vì vậy các ngân hàng của Pháp cũng đứng trước những cơ hội và thách thức đan xen trong bối cảnh CMCN 4.0.

2.1. Cơ hội

Nâng cao dịch vụ khách hàng

Mặc dù sự khởi đầu của cách mạng số được xây dựng dựa trên sự tích lũy của đổi mới công nghệ, nhưng sự bùng nổ của điện thoại di động và internet tốc độ cao là yếu tố đứng đằng sau những thay đổi quan trọng trong lĩnh vực ngân hàng tại châu Âu cũng như tại Pháp.

Điện thoại thông minh hiện đã có thể được sử dụng cho các dịch vụ ngân hàng hàng ngày như kiểm tra tài khoản ngân hàng, thực hiện chuyển khoản, quản lý thẻ và tài chi tiết giao dịch. Hơn nữa, khách hàng cũng có thể sử dụng điện thoại để tìm kiếm thông tin, so sánh những đề nghị, dịch vụ khác nhau và đăng ký sử dụng các sản phẩm khác của ngân hàng. Điều này đòi hỏi các ngân hàng phải cung cấp một lượng lớn các sản phẩm và dịch vụ nhằm phục vụ khách hàng của mình trong dài hạn. Cho đến nay, tất cả các ngân hàng của Pháp đã phát triển ứng dụng trên điện thoại di động, nhưng để cải thiện hiệu quả và tăng cường các chức năng của dịch vụ ngân hàng, đòi hỏi cần tiếp tục thực hiện những khoản đầu tư đáng kể trong lĩnh vực này⁴. Thực tế đã cho thấy, các giải pháp kỹ thuật số có thể giúp các ngân hàng cung cấp cách thức để thu hút khách hàng và mang lại trải nghiệm cá nhân hóa ở mức cao, giảm thời gian phản hồi, tạo điều kiện cho dịch vụ theo yêu cầu và cung cấp thông tin cũng như báo cáo đầu tư theo thời gian thực ở định dạng dễ dàng đối với khách hàng.

Tuy nhiên, trong khi các ngân hàng đều cho rằng cuộc cách mạng kỹ thuật số là rất quan trọng, thì nhiều ngân hàng tại Pháp còn khẳng định rằng những thay đổi sâu sắc trong hành vi khách hàng là nhân tố mang tính quyết định nhất⁵. Điều này được phản

⁴ Nathalie Beaudemoulin, Pierre Bienvenu, Didier Warzee (2018), trang 5.

⁵ Nathalie Beaudemoulin, Pierre E... Didier Warz...

ảnh qua những kỳ vọng ngày càng tăng trên khía cạnh khả năng đáp ứng và trải nghiệm của khách hàng, trong đó có hoạt động tìm kiếm thông tin một cách có hệ thống, so sánh những đề nghị/dịch vụ liên quan, với tính tự chủ cao hơn. Vì vậy, điều này đòi hỏi các ngân hàng của Pháp mở rộng các dịch vụ tìm hiểu và phục vụ lối sống cho các khách hàng. Những công nghệ số có thể giúp đưa những dịch vụ này cho khách hàng một cách hiệu quả và bổ sung những loại hình dịch vụ mới. Thông qua việc phân tích những gì mà khách hàng chọn và cách thức họ tương tác với những trải nghiệm này, nhiều ngân hàng của Pháp đã có thể tìm hiểu rõ hơn sở thích của khách hàng và gắn chúng với những nhu cầu và mong muốn có những ưu đãi liên quan.

Ngoài ra, nhìn chung những người giàu ở châu Âu có tính xã hội hóa cao, với 43% sử dụng mạng xã hội nhiều lần trong một ngày. Những khách hàng này mong muốn ngân hàng cung cấp các dịch vụ được cá nhân hóa, như khả năng tiếp cận trực tuyến tài khoản của họ, truy xuất và nhận báo cáo về danh mục đầu tư theo thời gian thực, và dịch vụ trên nhiều điểm tiếp xúc giữa khách hàng và doanh nghiệp (service across multiple touchpoints)⁶. Vì vậy, truyền thông xã hội cũng được các ngân hàng Pháp sử dụng để tạo mạng lưới khách hàng dựa trên sở thích, mong muốn và tình trạng xã hội của họ, cho phép các ngân hàng gắn kết với

những khách hàng khác nhau thông qua một cách thức hiệu quả.

Thúc đẩy trao quyền tự chủ cho khách hàng

Trong điều kiện hiện nay, khách hàng của các ngân hàng đang ngày càng trở nên tự chủ hơn; các ngân hàng Pháp cũng cố gắng trao sự tự chủ lớn hơn cho khách hàng thông qua việc cung cấp những nền tảng giao dịch trực tuyến trên thiết bị mà khách hàng lựa chọn, và có thể hỗ trợ khách hàng theo yêu cầu thông qua trò chuyện và cuộc gọi trực tuyến.

Còn đối với những khách hàng truyền thống, các ngân hàng của Pháp có thể cung cấp các công cụ tự phục vụ đối với những giao dịch đơn giản, như là chuyển tiền, mở tài khoản, và các công cụ lập kế hoạch, mô phỏng để ra quyết định, cho phép khách hàng tiếp cận tình trạng tài khoản theo nhu cầu và thời gian thực, hỗ trợ thông tin thị trường trên các thiết bị di động, cũng như có thể trò chuyện trực tuyến với người tư vấn. Việc tiếp cận thông tin về hoạt động đầu tư nhanh chóng và đơn giản với những thông báo kịp thời góp phần vào việc tạo dựng niềm tin lâu dài của khách hàng.

Cải thiện hiệu quả tư vấn

CMCN 4.0 tạo điều kiện cho khách hàng di chuyển nhiều hơn nhờ sử dụng các ứng dụng trên điện thoại và phần mềm máy tính qua môi trường internet, nhưng đồng thời khách hàng cũng đòi hỏi thông tin tài

chính kịp thời và có căn cứ. Các ngân hàng của Pháp nhận thức được rằng, những công cụ kỹ thuật số có thể cung cấp những thông tin tư vấn đầy đủ, theo thời gian thực về hoạt động đầu tư của khách hàng, thị trường..., cho phép các ngân hàng phản hồi với những khách hàng ngay cả khi họ đang di chuyển. Nhà tư vấn có thể thực hiện các cuộc trò chuyện video nhanh nhằm trả lời các yêu cầu của khách hàng và cung cấp cho họ thêm thông tin hoặc chia sẻ những đường link ngay lập tức.

Bằng cách phân tích một số lượng lớn thông tin của khách hàng, như hồ sơ và lựa chọn đầu tư, các ngân hàng của Pháp có thể tạo ra các biểu mẫu đề tư vấn, được cá nhân hóa đối với từng nhóm khách hàng. Ngân hàng cũng có thể sử dụng nền tảng mạng xã hội để tạo những nhóm riêng, cho phép họ gắn kết với khách hàng một cách hiệu quả và thu hút khách hàng mới. Hơn nữa, các ngân hàng có thể phân tích hoạt động cũng như phản hồi trên mạng xã hội đối với các bài viết để xác định tâm lý của khách hàng đối với sản phẩm mới và nhu cầu đầu tư của họ, đây được xem là đầu vào rất có giá trị để tư vấn, nhất là đối với các sản phẩm hay dịch vụ mới, xác định phân khúc khách hàng mang lại tiềm năng tăng trưởng, khám phá những cơ hội kinh doanh cũng như kiểm nghiệm ý tưởng và chiến lược đầu tư.

Tăng cường tính minh bạch

Thông qua những ứng dụng và công cụ của ngân hàng, các khách hàng sẽ được trao

quyền thông qua các công cụ có thể tính toán tổng chi phí mà các ngân hàng áp dụng (chia ra các nhóm như chi phí tư vấn, chi phí giao dịch, chi phí dịch vụ...) dựa trên yêu cầu dịch vụ của họ, điều này sẽ giúp tăng cường sự tin cậy đối với các ngân hàng. Các ngân hàng của Pháp cũng có thể cung cấp cho các khách hàng những dịch vụ cho phép họ hiểu rõ hơn về danh mục đầu tư thông qua so sánh chúng trên thị trường, danh mục đầu tư của họ với danh mục đo các nhà tư vấn khác xây dựng. Điều này góp phần thúc đẩy tính minh bạch và tăng cường sự tin tưởng của khách hàng đối với các ngân hàng.

Thay đổi cách thức vận hành một ngân hàng

Dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo trong phân tích hành vi khách hàng đã được các ngân hàng Pháp áp dụng để thu thập dữ liệu bên trong và bên ngoài, thông qua tổ chức phân tích hành vi khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, mang lại giá trị gia tăng, hỗ trợ việc đưa ra quyết định phù hợp và nhanh hơn, giảm được chi phí và tạo lợi thế cạnh tranh.

Với sự hỗ trợ của công nghệ lưu trữ và phân tích dữ liệu, các ngân hàng tại Pháp có thể nhanh chóng so sánh, đánh giá tín dụng đối với khách hàng. Việc áp dụng công nghệ Big Data và AI giúp một số ngân hàng giảm đáng kể thời gian thẩm định khách hàng giúp quản lý khách hàng sao giải ngân trở nên hiệu quả hơn. Các ngân hàng cũng áp

dụng công nghệ phân tích dữ liệu lớn để lựa chọn vị trí thuận lợi nhất khi mở chi nhánh mới. Các ngân hàng có thể ứng dụng AI trong việc quản lý danh mục rủi ro, quản lý khách hàng và quản lý cơ sở dữ liệu.

2.2. Thách thức

Số lượng chi nhánh và nhân viên bị cắt giảm

Số liệu thực tế cho thấy, đã có sự sụt giảm mạnh số lượng chi nhánh ngân hàng tại Pháp, nhưng đồng thời các khách hàng đang liên lạc với các ngân hàng thường xuyên hơn thông qua các ứng dụng di động và trang web. Như vậy, sự sụt giảm chi nhánh ngân hàng không có nghĩa là khối lượng công việc của những tư vấn viên giảm xuống, do một số ngân hàng đã báo cáo về sự gia tăng đáng kể số lượng email và cuộc gọi điện thoại mà họ nhận được. Theo khảo sát, một nhóm ngân hàng nhận thấy rằng đã có sự tăng lên tới 43 lần của số lần tham vấn trên ứng dụng di động của họ trong giai đoạn từ 2010 đến 2016. Nhóm ngân hàng này cũng cho biết từ năm 2010 đến 2016, email sử dụng đã tăng gấp 4 lần, các cuộc điện thoại cũng đã tăng gấp 3 lần và các cuộc gặp mặt trực tiếp giảm 30%⁷. Điều này đòi hỏi các ngân hàng Pháp tiếp tục đầu tư đáng kể cho hoạt động hiện đại hóa, trang bị cho các chi nhánh và nhân viên những phương tiện như máy tính bảng, điện thoại thông minh và điểm truy cập wifi,

triển khai các công cụ AI để hỗ trợ những người tư vấn khách hàng và giúp họ trả lời số lượng ngày càng nhiều email nhận được hoặc tìm kiếm câu trả lời về các sản phẩm tài chính được yêu cầu.

Tuy nhiên, tại châu Âu, nơi các khách hàng vẫn đánh giá cao sự liên lạc giữa các cá nhân trong các giao dịch phức tạp nhưng lại muốn sự thuận tiện của tương tác kỹ thuật số đối với các giao dịch và báo cáo thông thường, đòi hỏi các ngân hàng tiếp tục nỗ lực hơn nữa nhằm duy trì hợp lý sự cân đối giữa phương thức hỗ trợ truyền thống so với sự hỗ trợ của công nghệ kỹ thuật số⁸.

Ngoài ra, các ngân hàng của Pháp cũng nhấn mạnh rằng những thách thức về con người và văn hóa liên quan đến việc thực hiện chuyển đổi kỹ thuật số của họ nghiêm trọng hơn là thách thức về công nghệ⁹. Nhu cầu về nguồn nhân lực chất lượng cao (giỏi cả về chuyên môn nghiệp vụ ngân hàng và công nghệ thông tin) sẽ tiếp tục gia tăng. Chính sách nhân sự do vậy cũng cần mở rộng nhằm bảo đảm thu hút được các hồ sơ có nhu cầu tuyển dụng cao, như các chuyên gia dữ liệu và công nghệ thông tin hoặc các chuyên gia trải nghiệm khách hàng, đảm bảo việc đào tạo lại một số nhân viên được thực hiện tốt, các kỹ năng của những nhân viên khác được nâng cao.

Lo ngại về sự phụ thuộc bên thứ ba

⁸ Vinaya Kumar Mylavarapu (2015), trang 5.

⁹ Nathalie Beaudemoulin, Pierre Bienvenu, Didier Warzee (2018), trang 15.

⁷ Nathalie Beaudemoulin, Pierre Bienvenu, Didier

Các ngân hàng của Pháp lo ngại về sự phụ thuộc của họ vào các nhà cung cấp hệ điều hành để phát triển các ứng dụng (iOS, Android), các nhà cung cấp viễn thông và mạng xã hội cũng như các công cụ tìm kiếm để quảng cáo trực tuyến¹⁰. Đối với việc quản lý hệ thống thông tin, các tổ chức tài chính của Pháp đang ngày càng phụ thuộc vào các nhà cung cấp dịch vụ điện toán đám mây, từ cơ sở hạ tầng (máy chủ, mạng lưới, lưu trữ dữ liệu) cho tới phần mềm (ứng dụng, dữ liệu). Các ngân hàng Pháp cũng rất lo ngại về mối đe dọa từ các trung gian mới, khi phía trung gian nắm bắt các mối quan hệ khách hàng và làm suy yếu mối quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng, các ngân hàng có thể dần dần chỉ cung cấp hỗ trợ từ xa và quản lý rủi ro¹¹. Những vấn đề này nếu không được kiểm soát tốt sẽ có thể làm tăng rủi ro, khó khăn trong quản lý rủi ro và trong việc tuân thủ quy định chống rửa tiền và tài trợ cho khủng bố. Điều này đòi hỏi các ngân hàng tiếp tục áp dụng những công nghệ mới, giúp quá trình liên hệ với khách hàng mới hiệu quả và tin cậy hơn, áp dụng các thuật toán cải tiến để cải thiện việc giám sát các giao dịch.

Lo ngại về vấn đề bảo mật

Với sự phát triển ngày càng tinh vi của công nghệ số và xu hướng chuyển dần sang điện toán đám mây, những lỗ hổng bảo mật

theo đó có thể gia tăng, dẫn đến những thách thức to lớn về rủi ro trên không gian mạng, trong khi công dân và chính phủ các quốc gia châu Âu quan tâm nhiều hơn tới vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân hơn so với nhiều quốc gia khác¹². Sự phụ thuộc vào hệ thống thông tin thậm chí tiềm ẩn nguy cơ ngày càng tăng do khách hàng kém kiên nhẫn và thấu hiểu hơn nếu hệ thống ngừng hoạt động, trong khi các mạng xã hội có thể làm tăng nguy cơ đối với uy tín của các ngân hàng và hệ thống tài chính của một quốc gia.

Điều này đòi hỏi các ngân hàng của Pháp phải có trách nhiệm xã hội nhiều hơn, quan tâm nhiều hơn đến tính an toàn và riêng tư trong thông tin của khách hàng và có cách thức phòng thủ mới để bảo đảm an toàn bảo mật mạng. Ngoài việc đầu tư đáng kể vào lĩnh vực này, trang bị những công cụ bảo mật mới (như blockchain, sinh trắc học trong thanh toán) và những chứng nhận liên quan (chẳng hạn như ISO 27001 về an ninh mạng), các ngân hàng Pháp cũng sẽ cần phải tiếp tục quan tâm hơn nữa tới việc xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu dự phòng, nâng cao nhận thức về bảo mật và an toàn thông tin trong toàn hệ thống, tuyển dụng thêm những chuyên gia bảo mật.

Lo ngại về ảnh hưởng tới mô hình thanh toán

CMCN 4.0 tạo điều kiện cho các doanh nghiệp công nghệ tài chính - FinTech ngày

¹⁰ Nathalie Beaudemoulin, Pierre Bienvenu, Didier Warzee (2018), trang 25.

¹¹ Nathalie Beaudemoulin, Pierre Bienvenu, Didier Warzee (2018), trang 18.

¹² Nathalie Beaudemoulin, Pierre Bienvenu, Didier Warzee (2018), trang 11-12.

càng phát triển, làm gia tăng sự cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng và với chính các ngân hàng, đặc biệt đối với các hoạt động thanh toán phi truyền thống (công thanh toán điện tử, ví điện tử, thanh toán do công ty viễn thông cung cấp...). Theo khảo sát của PwC (một trong bốn công ty kiểm toán hàng đầu thế giới hiện nay) những tổ chức đến từ lĩnh vực chuyển tiền và thanh toán trên thế giới dự đoán rằng, trong 5 năm tới, họ có thể để mất 28% thị phần của mình vào tay các FinTech, còn các ngân hàng cho rằng họ sẽ mất 24% thị phần. Trong khi đó, tỉ lệ này là 22% trong lĩnh vực quản lý tài sản và 21% trong lĩnh vực bảo hiểm¹³. Tuy nhiên, điều này đồng thời cũng khuyến khích sự phát triển hợp tác giữa ngân hàng Pháp và các doanh nghiệp công nghệ tài chính. Một số ngân hàng của Pháp đã phối hợp với các FinTech chuyên ngành để phát triển thanh toán di động, mục đích nhằm chống lại các nhà cung cấp dịch vụ mua sắm trực tuyến, đồng thời cung cấp những phương thức thanh toán mới để mua sắm tại các cửa hàng tiện lợi và tích hợp các chức năng mới như quản lý thẻ khách hàng.

Trong thời gian qua, các ngân hàng Pháp đã xúc tiến thành lập công ty PayLib, tập hợp nhiều ngân hàng nhằm cung cấp dịch vụ thanh toán di động cho các điện thoại Android. Một số ngân hàng của Pháp đã đồng ý hợp tác với Apple Pay¹⁴. Điều đó cho

thấy, tại thời điểm khi thanh toán thẻ tín dụng không tiếp xúc đang phát triển nhanh, các giải pháp thanh toán di động vẫn tìm kiếm cơ hội tại thị trường Pháp. Sự cạnh tranh cũng như hợp tác giữa các ngân hàng và các công ty Fintech sẽ tiếp tục phát triển theo hướng mở rộng hơn, đa dạng và phức tạp hơn.

3. Một số khuyến nghị đối với Việt Nam

Những tiến bộ đột phá từ cuộc CMCN 4.0 mang tới cả cơ hội và thách thức cho các ngân hàng và toàn hệ thống tài chính. Từ phân tích những cơ hội và thách thức đặt ra đối với các ngân hàng Pháp, chúng tôi đề xuất một số khuyến nghị để các ngân hàng Việt Nam có thể đổi mới, phát triển và nâng cao sức cạnh tranh trong bối cảnh hiện nay.

Một là, Chính phủ Việt Nam cần tiếp tục đẩy mạnh việc hoàn thiện hành lang pháp lý hỗ trợ hoạt động thanh toán, phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, tăng cường các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh bảo mật hệ thống, đồng thời xây dựng các chính sách khuyến khích các tổ chức tài chính, các định chế tài chính phát triển các sản phẩm, dịch vụ tài chính và ngân hàng dựa trên công nghệ số.

Hai là, các ngân hàng cần nghiên cứu và xây dựng chiến lược phù hợp chuyển dịch nguồn lực theo xu thế của cuộc CMCN 4.0, trong đó nhiệm vụ xuyên suốt là nghiên cứu và ứng dụng các thành tựu công nghệ hiện đại,

¹³ PwC (2016), trang 3.

¹⁴ Nathalie Beaudemoulin, Pierre Bienvenu, Didier Warzee (2018), trang 10.

có những điều chỉnh phương thức hoạt động kinh doanh của mình để phù hợp với xu hướng quản trị thông minh, mô hình ngân hàng di động, ngân hàng không giấy, ngân hàng số, đồng thời không ngừng cải tiến các sản phẩm của ngân hàng, phát triển các kênh phân phối mới mang tính tích hợp cao để có thể tích hợp được với nhiều sản phẩm dịch vụ phụ trợ, góp phần tăng trải nghiệm cũng như sự hài lòng của khách hàng.

Ba là, các ngân hàng cần xây dựng giải pháp phù hợp, hợp tác với các công ty công nghệ, thúc đẩy hệ sinh thái FinTech phát triển, trở thành một phần của hệ sinh thái trong chuỗi cung ứng sản phẩm dịch vụ tài chính và ngân hàng hiện đại, nhằm tạo điều kiện để các ngân hàng tiếp nhận được các công nghệ mới cùng với nhân lực có chuyên môn về công nghệ cao, giúp các ngân hàng giảm được thời gian cũng như chi phí nghiên cứu các sản phẩm công nghệ mới. Ngoài ra, cũng cần chú trọng phát triển các Fintech của riêng mình thay vì phụ thuộc vào một bên khác, dựa trên công nghệ hoàn toàn độc lập phù hợp với xu hướng phát triển của thế giới.

Bốn là, hệ thống ngân hàng cần xây dựng và hoàn thiện chiến lược phát triển nguồn nhân lực để phục vụ cho quá trình chuyển đổi theo mô hình ngân hàng công nghệ hiện đại, trong đó chú trọng công tác đào tạo nguồn nhân lực công nghệ cao, có trình độ nghiệp vụ giỏi, tinh chuyên nghiệp cao, đáp ứng nhu cầu quản trị vận hành và làm chủ các hệ thống công nghệ hiện đại tại các ngân hàng. Đồng thời, cũng cần chú

trọng liên kết đào tạo nâng cao trình độ, khám sát công nghệ hiện đại trong nước và quốc tế, thực hiện các chế độ đãi ngộ chuyên gia phù hợp.

Năm là, hệ thống ngân hàng cần xây dựng hệ thống hạ tầng thông tin và bảo mật thông tin và an ninh mạng tài chính quốc gia, phòng chống hiệu quả các loại tội phạm công nghệ cao, nâng cao hoạt động quản lý cũng như giám sát và quản trị rủi ro theo tiêu chuẩn quốc tế. Muốn vậy, các ngân hàng cần nâng cao nguồn lực tài chính để đầu tư công nghệ nhằm nâng cấp hệ thống an ninh và bảo mật, đặc biệt là đầu tư để xây dựng và phát triển trung tâm dữ liệu dự phòng, cũng như nâng cao về trình độ, năng lực, số lượng và chất lượng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin.

Kết luận

Cuộc CMCN 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ, đã và đang có những tác động tới lĩnh vực ngân hàng và các ngân hàng, mang tới nhiều cơ hội đan xen với không ít thách thức đối với các ngân hàng của Pháp. Để nắm bắt được cơ hội và hạn chế những tác động tiêu cực, đòi hỏi các nhà hoạch định chính sách và quản lý trong lĩnh vực ngân hàng cần chủ động nghiên cứu, xây dựng chiến lược phát triển và kinh doanh phù hợp. Mặc dù các ngân hàng của Pháp thời gian qua đã có những biện pháp nhằm thích ứng với bối cảnh mới, nhưng vẫn còn nhiều thách thức lớn, đòi hỏi các ngân hàng cần tiếp tục xây dựng chiến lược và thực hiện các giải pháp phù hợp để chuyển đổi thành công qua các

nguồn lực theo xu thế của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Đây là những nội dung rất có giá trị tham khảo đối với ngành ngân hàng Việt Nam trong bối cảnh nước ta đang tiếp tục hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới với việc hoàn tất nhiều hiệp định thương mại tự do thế hệ mới.

Tài liệu tham khảo

1. Lê Công (2017), "Ngân hàng và cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư", *Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ*, số 9/2017, http://www.vnba.org.vn/index.php?option=com_k2&view=item&id=2464:ngan-hang-va-cuoc-cach-mang-cong-nghiep-lan-thu-tu&Itemid=241&lang=vi
2. Nguyễn Xuân Thành (2017), "Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và sự chuẩn bị của ngành Ngân hàng Việt Nam", *Tạp chí Tài chính kỳ 2*, số tháng 2/2017, <http://tapchitaichinh.vn/nghien-cuu--trao-doi/trao-doi-binh-luan/cach-mang-cong-nghiep-lan-thu-4-va-su-chuan-bi-cua-nganh-ngan-hang-viet-nam-118036.html>
3. Nguyễn Thị Hiền, Đỗ Thị Bích Hồng (2017), "Tác động của cách mạng công nghiệp lần thứ 4 tới lĩnh vực tài chính - ngân hàng", *Tạp chí Tài chính kỳ 1*, số Tháng 6/2017, <http://tapchitaichinh.vn/kinh-te-vi-mo/tac-dong-cua-cach-mang-cong-nghiep-lan-thu-4-toi-linh-vuc-tai-chinh-ngan-hang-126472.html>
4. Nguyễn Thị Nguyệt Loan (2017), "Xu hướng phát triển ngành Ngân hàng dưới tác động của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0", <http://dainam.edu.vn/xu-huong-phat-trien-nganh-ngan-hang-duoi-tac-dong-cua-cuoc-cach-mang-cong-nghiep-4-0.htm>
5. Tô Huy Vũ, Vũ Xuân Thanh (2016), "Ngành Ngân hàng trước tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư", *Tạp chí Ngân hàng*, số 15/2016.
6. Nathalie Beaudemoulin, Pierre Bienvenu, Didier Warzee (2018), "Survey on the digital revolution in the French banking sector", *Analyses et Synthèses, Banque de France*, https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/document/s/194ta18_as_88_etude_revolution_numerique_secteur_bancaire_francaisv2_so.pdf
7. PwC (2016), "Blurred lines: How FinTech is shaping Financial Services", <https://www.pwc.com/gx/en/advisory-services/FinTech/pwc-fintech-global-report.pdf>
8. Schwab, K. (2016), "The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond", <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond>
9. Vinaya Kumar Mylavarapu (2015), "Digital Transformation in European Private Banking", Cognizant reports, April 2015, <https://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/digital-transformation-in-european-private-banking-codex1296.pdf>